



**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA Y  
MANUAL DE OPERACIONES PARA LA  
CONCESIÓN**

**CONCESIÓN AEROPUERTO CARRIEL SUR  
DE CONCEPCION**

**MARZO 2020**

## **CONTENIDO**

1	INTRODUCCIÓN	4
1.1	DEFINICIONES	4
2	ANTECEDENTES GENERALES	12
2.1	CONTENIDOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	12
2.2	POLÍTICA GENERAL DE LA OPERACIÓN	12
2.3	OBJETIVOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)	12
2.4	ALCANCE Y VIGENCIA	13
2.5	REVISIÓN DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA Y MANUAL DE OPERACIONES	14
2.6	PROCEDIMIENTO DE CAMBIO AL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	14
2.7	DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS	15
2.8	INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS	15
2.8.1	Sistema de Registro de Información (Sistema Informático para la Constatación de los Niveles de Servicio o SIC-NS)	15
2.8.2	Información y Formularios	19
3	DEL ÁREA CONCESIONADA E INVENTARIO	20
3.1	PLANO DEL ÁREA DE CONCESIÓN	21
3.2	DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN	21
4.	INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA	49
4.1	DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA	49
4.2	ASPECTOS GENERALES DE ORGANIZACIÓN	51
4.2.1	Administración del Concesionario	51
4.2.2	Funciones y Requisitos	52
4.2.3	Organigrama	54
4.2.4	Empresas que Participan en la Sociedad Concesionaria	54
4.2.5	Empresas Subcontratadas	55
5.	DEL MARCO JURÍDICO	58
6.	DEL SERVICIO AL USUARIO	58
6.1	DERECHOS DEL USUARIO	58
6.2	OBLIGACIONES DEL USUARIO	59
6.3	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN, EFECTUAR RECLAMOS Y SUGERENCIAS	59
6.4	APLICACIÓN DE ENCUESTAS	62

6.5	MEDICIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO	63
7.	DEL CONCESIONARIO	63
7.1	OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO	63
7.2	DERECHOS DEL CONCESIONARIO Y OBLIGACIONES EN LA GESTIÓN TARIFARIA	66
7.3	DISPOSICIONES GENERALES	67
8.	MANUAL DE OPERACIÓN	72
8.1	SERVICIOS AERONÁUTICOS Y NO AERONÁUTICOS	74
8.1.1	Servicios Aeronáuticos	74
8.1.2	Servicios No Aeronáuticos No Comerciales	91
8.1.3	Servicios No Aeronáuticos Comerciales	168
8.1.3.1	Servicios No Aeronáuticos Comerciales Obligatorios	168
8.1.3.2	Servicios No Aeronáuticos Comerciales Facultativos	187
8.2	CONDICIONES GENERALES	196
9.	PLANES OPERATIVOS DE LA CONCESIÓN	198
9.1	<i>PLAN DE COORDINACIÓN GENERAL DEL CONCESIONARIO</i>	198
9.2.	<i>PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS</i>	198
9.3	<i>PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTE DE AERONAVES DENTRO DEL AEROPUERTO</i>	230
9.4	<i>PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTE DE AERONAVES FUERA DEL AEROPUERTO</i>	230
9.5	<i>OTROS</i>	230
9.6	<i>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA, Y CONTINGENCIA</i>	230
	<i>PLAN DE COORDINACIÓN CON DGAC, SERVICIOS PÚBLICOS QUE SE INTERRELACIONAN EN EL EDIFICIO TERMINAL</i>	231
9.7	<i>SISTEMA DE CONSULTAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS</i> 233	

ANEXO 1.- PROGRAMA DE GESTIÓN SUSTENTABLE.-

ANEXO 2.- MEMORIA TECNICA SIC- NS.-

## 1 INTRODUCCIÓN

El presente documento ha sido elaborado en conformidad con lo establecido el artículo 1.4.2 de las Bases de Licitación, que hace referencia a los contenidos Generales del Reglamento de Servicio de la Obra y regirá para el contexto operacional de la Obra Pública Fiscal denominada “AEROPUERTO CARRIEL SUR DE CONCEPCIÓN y Oferta Técnica del Concesionario, ciñéndose a la siguiente legislación y normativa:

- Ley de Concesiones de Obras Públicas, DS N° 900 de 1996.
- Reglamento de la Ley de Concesiones, DS N° 956 de 1997.
- Ley Orgánica del Ministerio de Obras Públicas, DFL 850 de 1997.
- Ley Orgánica de la Dirección General de Aeronáutica Civil, Ley N° 16.752 de 1968
- Bases de Licitación de esta Obra y sus Circulares Aclaratorias para la ejecución, conservación y explotación de la Obra Pública antes mencionada.

En conformidad con lo establecido en las Bases de Licitación, respecto al “Reglamento de Servicio de la Obra” propiamente tal, se integran los siguientes contenidos:

- a) Horario de Funcionamiento.
- b) Plan de Seguridad y Vigilancia
- c) Plan de Prevención de Incendios y Otros.
- d) Dotación Mínima de Personal.
- e) Transporte para el Personal de Trabajo
- f) Plan de Mantenimiento de la Infraestructura.
- g) Plan de Mantenimiento del Equipamiento.
- h) Plan de Aseo.
- i) Plan de Facilitación o de Coordinación con la DGAC, Sub-concesionarios y Otros que se Interrelacionan con el Área Terminal.
- j) Reclamos del Usuario.

Además de lo establecido el artículo 1.4.2. “Documento N°8: Aspectos Mínimos a Considerar en la Elaboración del Reglamento de Servicio de la Obra y Manual de Operaciones para la Concesión, elaborado por el MOP (versión vigente).” de las mismas Bases, se agregan los siguientes documentos:

- a) Manual de Operaciones.
- b) Organización para la Presentación del Servicio.
- c) Definición de los Estándares y Plan de Conservación de la Obra
- d) Equipamiento Aeronáutico.

En caso de que el RSO tenga diferencias con las Bases de Licitación, primarán estas últimas.

### 1.1 DEFINICIONES

Para la correcta interpretación del presente Reglamento de Servicio de la Obra, los términos que a continuación se señalan, tendrán el significado que se indica:

1) **Aduana:** Servicio Nacional de Aduanas.

2) **Anteproyecto Referencial:** Corresponde al Anteproyecto elaborado y entregado por el Ministerio de Obras Públicas (MOP) para la ampliación de la obra pública fiscal objeto de la presente licitación y entregado por el MOP, en carácter de indicativo, salvo en aquellos casos y materias en que en las presentes Bases de Licitación se señala algo diferente, el cual se ha desarrollado a nivel de

anteproyecto, conteniendo las definiciones y requerimientos mínimos de las obras a realizar, y que el Licitante o Grupo Licitante puede hacer suyo total o parcialmente en la Oferta Técnica.

3) **Año Calendario:** Período de 12 (doce) meses que se inicia el día 1° de enero y termina el día 31 de diciembre.

4) **Área de Concesión:** El área requerida para ejecutar las obras y prestar los servicios definidos en el Contrato de Concesión, que deberán estar ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales.

5) **Área de Movimiento de Aviones:** Parte del aeropuerto que ha de utilizarse para el despegue, aterrizaje y rodaje de aeronaves. Incluye pista, calles de rodaje, calles de salida rápida, zonas de giro, zona de parada y plataformas.

6) **Autoridad Ambiental:** Es el Director Ejecutivo del Servicio de Evaluación Ambiental o la Comisión de Evaluación a que se refiere el artículo 86° de la Ley N°19.300 "Sobre Bases Generales del Medio Ambiente", según corresponda, de acuerdo al artículo 9° de dicha normativa en relación con el Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA).

7) **Aviación General:** Aquellas actividades de vuelo realizadas sin fines de lucro, tales como instrucción, recreación o deporte.

8) **AVSEC:** *Aviation Security* (Seguridad Aeronáutica).

9) **Bien Afecto a la Concesión:** Es todo bien o derecho que adquiera el Concesionario a cualquier título durante la concesión y que sea calificado como tal por el Director General de Obras Públicas.

10) **Bitácora:** Es un archivo que registra en tiempo real todas las operaciones transaccionales que realiza un sistema de información. Tiene por objeto dejar una traza de las operaciones unitarias que fueron procesadas por el sistema, a objeto de reconstruir o interpretar el comportamiento de dicho sistema o del proceso de negocios al que le da soporte.

11) **Cambio de Servicios Existentes o Cambio de Servicios:** Corresponde a aquellas labores de traslado, alteración, modificación o reposición de los Servicios Existentes Húmedos y No Húmedos y sus respectivos medidores y conexiones construidas por las Empresas de Servicios respectivas, y que sean necesarios para ejecutar las obras del proyecto.

12) **Comité FAL:** Comité de Facilitación de Aeropuertos y Aeródromos. Comité que tiene por objeto arbitrar las medidas para dar solución a los problemas de diaria ocurrencia en los recintos aeroportuarios, en las esferas de la facilitación, y someter a consideración del Comité Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional aquellas anomalías y deficiencias que se detecten y cuya solución requiera de una normativa general. Su Reglamento Orgánico y de Funcionamiento se encuentra establecido en la Resolución Exenta N°0942 de fecha 14 de diciembre de 2012 de la Dirección General de Aeronáutica Civil y sus modificaciones posteriores.

13) **CONAF:** Corporación Nacional Forestal.

14) **Conservación o Mantenimiento o Mantenimiento:** Corresponde a las reparaciones necesarias de las obras o instalaciones construidas por el Concesionario, o preexistentes en el Área de Concesión, con el propósito de que éstas mantengan o recuperen el Nivel de Servicio para el que fueron proyectadas, tanto en su cantidad como en su calidad. También se entienden incluidas dentro de este concepto las medidas preventivas, contenidas en los planes y programas anuales, necesarios para que no se deterioren dichas obras o instalaciones.

15) **Contaminación:** Según lo establecido en el artículo N°2 letra c) de la Ley N°19.300 "Sobre Bases Generales del Medio Ambiente", se entenderá por contaminación la presencia en el ambiente de

sustancias, elementos, energía o combinación de ellos, en concentraciones y permanencia superiores o inferiores, según corresponda, a las establecidas en la legislación vigente.

16) **Contaminante:** Según lo establecido en el artículo N°2 letra d) de la Ley N°19.300 “Sobre Bases Generales del Medio Ambiente”, se entenderá por contaminante todo elemento, compuesto, sustancia, derivado químico o biológico, energía, radiación, vibración, ruido o una combinación de ellos, cuya presencia en el ambiente, en ciertos niveles, concentraciones o períodos de tiempo pueda constituir un riesgo a la salud de las personas, a la calidad de vida de la población, a la preservación de la naturaleza o a la conservación del patrimonio ambiental.

17) **Contrato de Concesión de Obra Pública o Contrato de Concesión o Concesión:** Es el Contrato de Concesión de la obra pública fiscal denominada “Aeropuerto Carriel Sur de Concepción”, regido por el Decreto con Fuerza de Ley MOP N°850 de 1997, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del DFL N°206 de 1960, Ley de Caminos, y sus modificaciones; el Decreto Supremo MOP N°900 de 1996, Ley de Concesiones de Obras Públicas y sus modificaciones; el Decreto Supremo MOP N°956 de 1997, Reglamento de la Ley de Concesiones y sus modificaciones; las presentes Bases de Licitación y los documentos que las conforman, incluidos sus Anexos; las Ofertas Técnica y Económica presentadas por el Adjudicatario de la Concesión, en la forma aprobada por el MOP; y el Decreto Supremo de Adjudicación respectivo.

18) **DAP:** Dirección de Aeropuertos del MOP.

19) **DGA:** Dirección General de Aguas.

20) **DIA:** Declaración de Impacto Ambiental. Según lo establecido en el artículo 2º letra f) de la Ley N°19.300 “Sobre Bases Generales del Medio Ambiente”, es el documento descriptivo de una actividad o proyecto que se pretende realizar, o de las modificaciones que se le introducirán, otorgado bajo juramento por el respectivo titular, cuyo contenido permite al organismo competente evaluar si su impacto ambiental se ajusta a las normas ambientales vigentes.

21) **Desarrollo Sustentable:** Según lo establecido en el artículo 2º letra g) de la Ley N°19.300 “Sobre Bases Generales del Medio Ambiente”, es el proceso de mejoramiento sostenido y equitativo de la calidad de vida de las personas, fundado en medidas apropiadas de conservación y protección del medio ambiente, de manera de no comprometer las expectativas de las generaciones futuras.

22) **DGAC:** Dirección General de Aeronáutica Civil. Organismo dependiente de la Comandancia en Jefe de la Fuerza Aérea de Chile, conforme al artículo 1º de la Ley 16.752, Orgánica de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

23) **DGOP:** Director General de Obras Públicas o Dirección General de Obras Públicas, según corresponda, del MOP.

24) **Días:** Días corridos.

25) **Días Hábiles:** Son los días lunes a viernes a excepción de los días festivos.

26) **Dirección de Vialidad:** Servicio dependiente de la Dirección General de Obras Públicas del MOP, cuyas funciones se encuentran establecidas en la Ley Orgánica del MOP.

27) **Empresas de Servicios:** Son todas aquellas empresas proveedoras de Servicios Existentes, sean públicos o privados.

28) **Estándar(es) Técnico(s) o Estándar(es):** Las normas, especificaciones y/o criterios técnicos relativos al diseño, construcción, conservación, reparación y explotación de la obra y su equipamiento.

29) **EIA:** Estudio de Impacto Ambiental. Según lo establecido en el artículo 2º letra i) de la Ley N°19.300 “Sobre Bases Generales del Medio Ambiente”, es el documento que describe pormenorizadamente las características de un proyecto o actividad que se pretenda llevar a cabo o su modificación. Debe proporcionar antecedentes fundados para la predicción, identificación e interpretación de su impacto ambiental y describir la o las acciones que ejecutará para impedir o minimizar sus efectos significativamente adversos.

30) **Evaluación de Impacto Ambiental:** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2º letra j) de la Ley N°19.300 “Sobre Bases Generales del Medio Ambiente”, es el procedimiento a cargo del Servicio de Evaluación Ambiental (SEA) que, en base a un Estudio o Declaración de Impacto Ambiental, determina si el impacto ambiental de una actividad o proyecto se ajusta a las normas vigentes.

31) **Explotación:** Se entenderá por Explotación de la Obra la operación, conservación o mantención y reparación de la infraestructura, el equipamiento y las instalaciones dentro del Área de Concesión; el seguimiento y ejecución de las medidas ambientales asociadas a las obras; la prestación de los servicios que se convengan en el Contrato de Concesión; y el cobro a los usuarios por la prestación de los servicios que corresponda.

32) **Fuerza Mayor o Caso Fortuito:** Se considerará lo dispuesto en el artículo 45º del Código Civil.

33) **Hora Punta Número 40 (H40):** Corresponde a la 40a hora más congestionada de pasajeros embarcados en un aeropuerto o aeródromo en un año calendario.

34) **Indicador de Servicio o Indicador:** Corresponde a los parámetros que se utilizarán para medir, controlar y valorar en forma numérica el estado de una o más exigencias asociadas al estándar de un servicio.

35) **IPC:** Índice de Precios al Consumidor. Será aquél determinado y publicado, con cobertura nacional, por el Instituto Nacional de Estadísticas o el organismo que lo reemplace o suceda legalmente.

36) **INE:** Instituto Nacional de Estadísticas.

37) **Ingresos Comerciales:** Es la suma de los montos recaudados según lo establecido en el artículo 1.14.1 letra b) de las Bases de Licitación.

38) **Ingresos Netos del Concesionario o Ingresos Netos:** Es aquella proporción de los Ingresos Totales de la Concesión que recibirá el Concesionario en virtud de lo establecido en los artículos 1.14.1, 3.1 y 3.2 de las Bases de Licitación.

39) **Ingresos por Pasajero Embarcado:** Es la suma de los montos recaudados según lo establecido en el artículo 1.14.1 letra c) de las Bases de Licitación.

40) **Ingresos Totales de la Concesión o Ingresos Totales:** Es el resultado de la suma de los Ingresos Comerciales y los Ingresos por Pasajero Embarcado.

41) **Ítem:** Numeración para uno o más componentes de una Partida.

42) **JAC:** Junta de Aeronáutica Civil. Organismo presidido por el Ministro de Transportes y Telecomunicaciones e integrado de acuerdo a lo dispuesto en el DFL N°241 de 1960 del Ministerio de Hacienda, que tiene a su cargo la dirección superior de la aviación en el país.

43) **Lado Aire (Air Side):** Zona del aeropuerto donde tiene lugar la operación aeroportuaria de las aeronaves. Comprende el Área de Movimiento de Aviones y terrenos e instalaciones adyacentes como áreas verdes y edificios o porciones de ellos.

44) **Lado Tierra (LandSide):** Zona del aeropuerto donde se efectúa la operación aeroportuaria de pasajeros, equipajes y carga, previo al embarque o posterior al desembarque de las aeronaves.

45) **Ley de Concesiones de Obras Públicas o Ley de Concesiones:** Se refiere a la Ley de Concesiones de Obras Públicas contenida en el Decreto Supremo MOP N°900 de 1996 que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del DFL N°164 de 1991, y sus modificaciones.

46) **Ley Orgánica del MOP o DFL N°850:** Es el Decreto con Fuerza de Ley MOP N°850 de 1997, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del Decreto con Fuerza de Ley N°206 de 1960 Ley de Caminos, y sus modificaciones.

47) **Mes Calendario:** Cada uno de los 12 (doce) periodos de 28, 29, 30 o 31 días corridos en que se encuentra dividido el año calendario.

48) **MINSAL:** Ministerio de Salud.

49) **MINSEGPRES:** Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

50) **MOP:** Ministro de Obras Públicas o Ministerio de Obras Públicas, según corresponda.

51) **MTT:** Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

52) **Nivel(es) de Servicio:** Conjunto de funcionalidades y prestaciones que la obra pública debe proveer a los usuarios, cumpliendo con los umbrales y exigencias definidos en el Contrato de Concesión durante su Etapa de Explotación, de conformidad a lo establecido en el Contrato de Concesión.

53) **OACI:** Organización de Aviación Civil Internacional - ONU (ICAO en inglés).

54) **Operador de Base Fija (FBO, Fixed - Base Operator por sus siglas en inglés):** Es una actividad comercial de concesión de derechos, otorgada por el administrador de un aeropuerto, para operar en el mismo y prestar servicios aeronáuticos, tales como combustible, hangar, de amarre y estacionamiento, alquiler y mantenimiento de aeronaves, instrucción de vuelo, entre otras.

55) **Partida:** Es la denominación para una actividad que conforma una unidad medible de la obra.

56) **Pasajero Embarcado:** Se entenderá por Pasajero Embarcado aquél que aborde una aeronave en el Aeropuerto Carriel Sur de Concepción.

57) **Pasajero en Tránsito:** Es aquél que arriba en un vuelo internacional para continuar su viaje en otro vuelo internacional, indistintamente si este último se realiza en la misma aerolínea que el primero o en otra. Perderá su calidad de Pasajero en Tránsito, aquél que una vez arribado en un vuelo internacional, ingrese al país (proceso de inmigración).

58) **PDI:** Policía de Investigaciones de Chile.

59) **PGS:** Programa de Gestión Sustentable. Constituye el conjunto de procedimientos que la Sociedad Concesionaria deberá elaborar y ejecutar, tanto durante la Etapa de Construcción como de Explotación, para implementar las medidas y exigencias ambientales y territoriales contenidas en las presentes Bases de Licitación, en el Anteproyecto Referencial y/o en el anteproyecto alternativo y, si procede, en el(los) EIA(s) y/o DIA(s) según corresponda y sus Adendas, así como en la(s) respectivas(s) Resolución(es) de Calificación Ambiental.

60) **Plan de Manejo Ambiental y Territorial:** Conjunto de medidas ambientales y territoriales contenidas en las presentes Bases de Licitación y, en caso que proceda, en el(los) EIA(s) y/o DIA(s), y en la(s) respectiva(s) Resolución(es) de Calificación Ambiental, exigibles en las Etapas

de Construcción y Explotación del Contrato de Concesión de Obra Pública. Comprende medidas de mitigación, esto es, aquellas que tienen por finalidad evitar, disminuir o reducir los efectos adversos del proyecto, cualquiera sea su fase de ejecución; medidas de reparación, aquellas que tienen por objeto reponer uno o más de los componentes del medio ambiente a una calidad similar a la que tenían con anterioridad al daño causado y, en caso de no ser ello posible, restablecer sus propiedades básicas; y medidas de compensación, aquellas que, en caso de no ser posible restablecer las propiedades básicas con las medidas de reparación, tienen por objeto producir el reemplazo o sustitución en los recursos naturales afectados por otros recursos naturales de similares características generando un efecto positivo alternativo y equivalente a uno adverso identificado.

61) **Plan Maestro:** Consiste en un instrumento de planificación de la Dirección de Aeropuertos del MOP, que proporciona un marco normativo para el desarrollo futuro de la totalidad del Aeropuerto y sus ampliaciones. Este documento establece normas de zonificación de usos, emplazamientos y otras condiciones físicas, que deberán ser consideradas por el Concesionario para el desarrollo del Proyecto de Ingeniería Definitiva y la prestación de los servicios, de acuerdo a lo establecido en las presentes Bases de Licitación.

62) **Plataforma:** Área definida, en un aeródromo terrestre, destinada a dar cabida a las aeronaves, para los fines de embarque o desembarque de pasajeros, correo o carga, abastecimiento de combustible, estacionamiento o mantenimiento.

63) **Proyecto de Ingeniería Definitiva:** Corresponde al conjunto de proyectos de ingeniería de detalle que deberá desarrollar el Concesionario en base al Anteproyecto Referencial entregado por el MOP y aceptado total o parcialmente por el Licitante o Grupo Licitante en su Oferta Técnica y, si procediere, al Anteproyecto Alternativo presentado en dicha Oferta. Estos proyectos definitivos deberán contar con la aprobación del Inspector Fiscal. En cualquier caso, la Sociedad Concesionaria será responsable de cumplir con los requerimientos mínimos definidos en las presentes Bases de Licitación.

64) **Recuperación de Consumos Básicos:** Son aquellos ingresos generados por el prorratio de consumos de electricidad, de consumos de gas y de agua potable y alcantarillado del Aeropuerto. Para que se configure una Recuperación de Consumos Básicos es necesario que se cumplan las siguientes condiciones: i) que el pago de los consumos de electricidad, de gas y de agua potable y alcantarillado del Aeropuerto haya sido efectuado por la Sociedad Concesionaria; ii) que los cobros realizados por la Sociedad Concesionaria por este concepto no muestran ni pérdidas ni ganancias; iii) que la recuperación de Consumos Básicos sea efectuada en pesos chilenos; iv) que el pago se individualice y compruebe con información fidedigna, es decir, que los documentos de cobro emanados del prestador directo del servicio se encuentren individualizadas por tipo de servicio, y que la distribución de consumo sea registrada por un sistema válido de remarcación por cada usuario y por cada servicio.

65) **Reglamento de la Ley de Concesiones o Reglamento:** Corresponde al Reglamento aprobado por Decreto Supremo MOP N°956 de 1997, y sus modificaciones.

66) **Reglamento de Servicio de la Obra:** Es aquel reglamento interno elaborado por el Concesionario y aprobado por el MOP, a través del cual se regula el uso de la obra y los servicios que prestará y explotará el Concesionario.

67) **RCA:** Resolución de Calificación Ambiental. Acto administrativo en virtud del cual la autoridad ambiental competente califica ambientalmente un proyecto o actividad, favorable o desfavorablemente o, si la aprobación fuera condicionada, fijando las condiciones o exigencias ambientales que deberán cumplirse para su ejecución.

68) **SAG:** Servicio Agrícola y Ganadero.

69) **SEA:** Servicio de Evaluación Ambiental. Servicio Público funcionalmente descentralizado, creado por el artículo 80° de la Ley 19.300 “Sobre Bases Generales del Medio Ambiente”, al cual corresponde la administración del SEIA, la coordinación de los organismos del Estado involucrados en el mismo, y las demás funciones que le encomienda la ley. Su administración y dirección superior corresponden a un Director Ejecutivo y se desconcentra territorialmente a través de Direcciones Regionales de Evaluación Ambiental.

70) **SEIA:** Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental. Instrumento de Gestión Ambiental establecido en el Título II, Párrafo 2°, de la Ley N°19.300 “Sobre Bases Generales del Medio Ambiente”, y en el Reglamento del SEIA, aprobado por Decreto Supremo N°40 de fecha 30 de octubre de 2012 del Ministerio del Medio Ambiente.

71) **Semestre Calendario o Semestre:** Período comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio y el período comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de cada año.

72) **Semestre Corrido:** Período de tiempo compuesto por 6 (seis) meses consecutivos.

73) **SERNATUR:** Servicio Nacional de Turismo.

74) **Servicios Básicos:** Todos aquellos que comprenden el objeto específico de la Concesión, sean imprescindibles y por los cuales el Concesionario, en los casos que corresponda, está autorizado a cobrar tarifa.

75) **Servicios Existentes:** Todos los servicios de utilidad pública, húmedos y no húmedos, que se encuentran instalados en los terrenos necesarios para ejecutar las obras, que no están adscritos a beneficios directos del proyecto, sino que a terceros, no obstante lo cual son indispensables para la ejecución de las obras.

76) **Servicios Existentes Húmedos o Servicios Húmedos:** Aquellos Servicios Existentes que conducen líquidos o fluidos tales como agua potable, aguas lluvias y los de alcantarillado, gasoductos, oleoductos y mineraductos.

77) **Servicios Existentes No Húmedos o Servicios No Húmedos:** Aquellos Servicios Existentes, distintos de los Servicios Húmedos, como lo son aquellos que permiten las transmisiones eléctricas y las de información, incluyendo todos los elementos propios de las redes de electricidad, telefonía, televisión por cable, fibra óptica y/o telecomunicaciones.

78) **SBIF:** Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile.

79) **SISS:** Superintendencia de Servicios Sanitarios.

80) **Sistema de Modelado de Información para la Edificación (BIM, *Building Information Modeling* por sus siglas en inglés):** Corresponde a una plataforma de información utilizada como un creador y administrador de datos para diseñar y construir edificios, en que todos los elementos generados pasan a ser información que el software asociado actualiza, georreferencia, coordina y reutiliza. Con este sistema, el proyectista está frente a la obra virtual y puede realizar, entre otras tareas, cortes instantáneos, gestionar avance y conservación de obra, evaluar la repercusión de cada cambio o generar una animación para una mejor comprensión del proyecto.

81) **SMA:** Superintendencia del Medio Ambiente.

82) **Sociedad Concesionaria o Concesionario:** La sociedad constituida por el Adjudicatario, con la cual se entenderá celebrado el Contrato de Concesión y cuyo objeto y características están determinadas en las presentes Bases de Licitación.

83) **SVS:** Superintendencia de Valores y Seguros.

84) **TDLC:** Tribunal de Defensa de la Libre Competencia.

85) **Trabajos Aéreos:** Operación aérea distinta al traslado de pasajeros o carga, en la cual la aeronave es utilizada para prestar servicios especializados tales como agricultura, construcción, fotografía, levantamiento de planos, observación y patrulla, búsqueda y salvamento, anuncios aéreos, entre otros.

86) **Trimestre Calendario o Trimestre:** Se entenderá por trimestre aquel periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo, entre el 1° de abril y el 30 de junio, entre el 1° de julio y el 30 de septiembre o entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre de cada año, según corresponda.

87) **Umbral:** Exigencia o patrón de comparación que sanciona el estado de cumplimiento o incumplimiento de un determinado Indicador de Servicio.

88) **Valor de la Unidad de Fomento (UF):** Cantidad de dinero cuyo monto fije el Banco Central de Chile en conformidad a la facultad que le confiere el número 9 del artículo 35° de la Ley N°18.840, Ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile, y que dicho organismo publica en el Diario Oficial. Si en el futuro la Ley otorgara a otro organismo la facultad de fijar y/o publicar el valor de la Unidad de Fomento, se estará a la Unidad de Fomento que dicho organismo fije. En el evento que termine la Unidad de Fomento, sustitutivamente se aplicará la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor (IPC) entre el último día del segundo mes anterior al que dejare de existir la Unidad de Fomento, y el último día del segundo mes anterior al de la fecha de pago, siendo la base sobre la cual se aplicará esta variación, el valor en pesos chilenos de la Unidad de Fomento del último día del mes anterior al que dejare de existir ésta última.

89) **Valor de la Unidad Tributaria Mensual (UTM):** Cantidad de dinero cuyo monto, determinado por ley y permanentemente actualizado, sirve como medida o punto de referencia tributaria, de acuerdo al artículo 8°, número 10 del DL N°830 de 1974. En el caso de eliminación de la UTM, se aplicará la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC), entre el último día del segundo mes anterior al que dejará de existir la UTM, y el último día del segundo mes anterior a la fecha de pago, siendo la base sobre la cual se aplicará esta situación, el valor en pesos chilenos de la UTM del último día del mes anterior a aquel en que dejare de existir esta última.

90) **Tarifas Máximas:** Son aquellas tarifas reguladas en las presentes Bases de Licitación, que no incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA), y que el Concesionario tiene derecho a cobrar por la prestación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos Comerciales, con excepción del Servicio de Estacionamientos Públicos para Vehículos en General cuya tarifa incluye el IVA.

## **2 ANTECEDENTES GENERALES**

### **2.1 CONTENIDOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA**

El presente reglamento se ha desarrollado según lo establecido en el artículo 1.10.4 de las Bases de Licitación (en adelante BALI) de la Concesión de la obra pública fiscal denominada “Aeropuerto Carriel Sur de Concepción”, a través del Decreto Supremo N°210 del 1 de julio de 2016.

### **2.2 POLÍTICA GENERAL DE LA OPERACIÓN**

Los servicios a ser prestados por el Concesionario, en forma directa, e indirecta, a través de los sub-concesionarios, buscarán lograr los más altos estándares de calidad, desarrollando iniciativas que vayan en directo beneficio de los usuarios de la obra en concesión.

El Concesionario prestará cada uno de los servicios sin discriminación alguna hacia los usuarios, de acuerdo a las condiciones establecidas en los antecedentes en presente reglamento.

En todos y en cada uno de los servicios prestados a través de sub-concesionarios, especialmente las empresas dedicadas al transporte aéreo comercial, se promoverá una relación que busque el objetivo común de satisfacer los requerimientos de los pasajeros y otros usuarios del área de concesión.

Esta relación entre los prestadores de servicio del terminal de pasajeros, se sustentará en una interacción directa y armónica entre las partes (Concesionario y Líneas aéreas), en coordinación continua con la inspección fiscal y la DGAC, tendiente a resolver en el más breve plazo las falencias detectadas y/o potenciar aquellos servicios que presenten un grado de insatisfacción al pasajero.

El Concesionario deberá mantener una permanente fiscalización y control de todos y cada uno de los servicios otorgados.

### **2.3 OBJETIVOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)**

El presente Reglamento de Servicio de la Obra (RSO) tiene como objetivo regular el uso de la obra y los servicios que debe proveer el Concesionario durante toda la Etapa de Explotación de la concesión. En este documento se establecen y precisan los derechos y obligaciones de los usuarios, los derechos y obligaciones del Concesionario y las actuaciones del MOP, de conformidad a lo establecido en las Bases de Licitación

#### **Objetivos Generales:**

- Definir los derechos y obligaciones de los distintos usuarios del Contrato de Concesión.
- Describir el alcance de cada uno de los servicios que forman parte de la Etapa de Explotación.
- Fijar un marco general para la prestación de los servicios que debe cumplir el Concesionario en la prestación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos que establezcan las BALI; los Umbrales de operación, calidad y gestión y los procedimientos asociados a la provisión de tales servicios.
- Definir los mecanismos y procedimientos mediante los cuales el Concesionario dispondrá al MOP de la información necesaria para realizar un seguimiento de los niveles de servicio de la Concesión y evaluar cumplimiento de los Umbrales exigidos en las BALI, los cuales serán validados por el Inspector Fiscal.

### **Objetivos Específicos:**

- Asegurar la correcta y oportuna ejecución de los servicios comprometidos y sus indicadores de gestión, según lo establece el Contrato de Concesión. Con el fin de mantener un alto estándar de servicio para los pasajeros y usuarios, que accedan al Edificio Terminal, Estacionamiento Público y área de Carga.
- Definir la estrategia de largo plazo, orientada a la construcción de una alianza permanente con la Dirección General de Aeronáutica Civil, a través del Inspector Fiscal, buscando constituirse en un colaborador que contribuya al mejoramiento de la calidad de los servicios que se presten en el Aeropuerto Carriel Sur. Para ello debe:
  - Implementar los indicadores de gestión con el objeto de validar sus resultados con la Inspección Fiscal y el Mandante.
  - Promover una fluida relación de trabajo y un ambiente de colaboración entre el personal de la Sociedad Concesionaria y el Mandante.
  - Tener una adecuada capacidad de resolución de problemas, que brinde satisfacción a las expectativas del servicio en el Aeropuerto Carriel Sur.
- Satisfacción de los Usuarios: El Concesionario deberá realizar encuestas periódicas de opinión pública en el Aeropuerto Carriel Sur de Concepción con el objeto de evaluar y comparar las condiciones de prestación y explotación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos contemplados en las Bases de Licitación, para lo cual deberá considerar lo establecido en el artículo 1.10.16 de las Bases de Licitación. Sin perjuicio de lo anterior, el MOP podrá realizar encuestas periódicas de opinión pública en el Aeropuerto con el mismo objeto, debiendo el Concesionario dar todas las facilidades para la realización de dichas encuestas, lo que será calificado por el Inspector Fiscal. El Concesionario podrá participar en la elaboración del cuestionario de las encuestas que realice el MOP haciendo observaciones o recomendaciones a estas, reservándose el MOP la facultad de aceptarlas o rechazarlas. De acuerdo a lo establecido en el artículo 2.9.3 de las Bases de Licitación, en base a los resultados de ambas encuestas el Inspector Fiscal podrá, en cualquier momento durante la vigencia del Contrato de Concesión, imponer modificaciones al Manual de Operación de manera de recuperar, si es el caso, el Nivel de Servicio exigido en las Bases de Licitación y demás documentos que conforman el Contrato de Concesión.

### **2.4 ALCANCE Y VIGENCIA**

El RSO estipula las definiciones necesarias que regulan el funcionamiento de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos de manera tal de asegurar que estos se ejecuten de acuerdo a los estándares y niveles de servicio definidos en las bases de licitación y tareas que deriven del RCA y conforme al Plan de Gestión Ambiental, adjunto en el 9.6 del presente Reglamento de Servicio de la Obra. Todo lo anterior se aplica dentro del área de concesión, responsabilidad del concesionario.

El presente reglamento debe ser cumplido por la Sociedad Concesionaria Aeropuerto Carriel Sur S.A., Subcontratos, MOP, la DGAC y, en general, por todos aquellos usuarios que utilicen la obra y sus servicios o participen en la explotación de la misma.

Para el fiel cumplimiento del presente Reglamento este se incorporará en todos los contratos de Subconcesión.

La vigencia de este Reglamento de Servicio rige, previa aprobación por el MOP, a partir de la fecha de inicio de la Puesta en Servicio Provisoria de la Totalidad de las Obras o PSP 2, según lo estipulado en el numeral 1.10.4 de las Bases de Licitación, adjuntas al presente RSO.

## **2.5 REVISIÓN DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA Y MANUAL DE OPERACIONES**

Dado que los Servicios que prestará la Sociedad Concesionaria podrían requerir modificaciones derivadas de la realidad y experiencia que se vaya adquiriendo del funcionamiento y prestación de dichos servicios, existirá un sistema de actualización y control de cambios que comprenderá los aspectos siguientes:

### **a) Actualizaciones**

De acuerdo a lo indicado en el artículo 2.9.3 de las BALI, El Inspector Fiscal podrá, en cualquier momento durante la vigencia del Contrato de Concesión, imponer modificaciones al Manual de Operación de manera de recuperar, si es el caso, el Nivel de Servicio exigido en las presentes Bases de Licitación y demás documentos que conforman en Contrato de Concesión, aludiendo a los siguientes criterios:

1. Cambios en los Mecanismos de Asignación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos que se encuentren aprobados por el DGOP.
2. Resultados de las encuestas de satisfacción a los usuarios del Aeropuerto señaladas en el artículo 1.10.10 punto C.14 de las Bases de Licitación.
3. Consultas, reclamos y sugerencias de usuarios a través del Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias señalado en el artículo 1.9.18 de las Bases de Licitación.
4. Ajustar a mejores estándares y/o umbrales existentes en otros aeropuertos y aeródromos chilenos sujetos al Sistema de Concesión.
5. Ajustar a mejores estándares y/o umbrales existentes en otros aeropuertos de similares características a nivel internacional.
6. Modificaciones de normativas vigentes.
7. Informes de Gestión y Operación del Aeropuerto de acuerdo a lo señalado en el artículo 1.8.2 N°6 de las Bases de Licitación.
8. Resultados de Auditorías y propuestas de mejoras a la gestión de los servicios de acuerdo a lo señalado en el artículo 1.10.16 de las BALI.
9. Propuestas por la Sociedad Concesionaria.
10. Propuesta por parte del Inspector Fiscal y/o la DGAC.
11. Resultados de auditorías al Sistema de Gestión de la Calidad y Medioambiental de la Sociedad Concesionaria.
12. Cambios tecnológicos.

## **2.6 PROCEDIMIENTO DE CAMBIO AL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA**

Una vez definido los puntos a modificar en el Reglamento de Servicio de la Obra y Manual de operaciones el control de cambios se documentará del siguiente modo:

El texto acordado entre la Inspección Fiscal de la Explotación y la Sociedad Concesionaria, con las modificaciones, incluirá el reemplazo de párrafos completos y se remitirá mediante carta de la Sociedad Concesionaria al Inspector Fiscal de la Explotación. Una vez aceptados dichos cambios, se procederá a registrar en la hoja de registro de cambios adjunta, según formato presentado a continuación.

N°	FECHA APLICACIÓN	PÁGINAS REEMPLAZADAS	DOCUMENTO AUTORIZA ENMIENDA	FECHA DEL DOCUMENTO	ANOTADO POR

## 2.7 DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

Una vez aprobados por parte del Inspector Fiscal, se deberán incorporar al Reglamento de Servicio de la Obra, los planes establecidos en los artículos 2.9.3 de las BALI relativos a las siguientes materias:

1. Plan de Seguridad y Vigilancia, considerando la normativa de la DGAC en este ámbito, de conformidad con lo establecido en el artículo 1.10.9.2 letra i) de las Bases de Licitación.
2. Planes de prevención de riesgos, accidentes, incendios y otros, en concordancia con los planes DGAC para el efecto, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.10 de las Bases de Licitación. Dichos planes están contenidos en el punto N°3 del “Programa de Gestión Sustentable” adjunto al presente documento.
3. Plan de contingencias ante eventos no programados, tales como sismo de alta energía, eventos climáticos severos, accidentes, incendio y otros, en coordinación con la DGAC, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.11 de las Bases de Licitación y el cual se detalla en el punto N°4 del documento “Programa de Gestión Sustentable” adjunto al Reglamento de Servicio de la Obra.
4. Resolución de Calificación Ambiental (RCA), la Ley N°19.300 “Sobre Bases Generales del Medio Ambiente” y del Reglamento del SEIA, con sus respectivas modificaciones.
5. Plan de gestión ambiental en el Área de Concesión, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.13 de las Bases de Licitación. El plan de gestión ambiental forma parte del “Programa de Gestión Sustentable” en el capítulo N°2, dentro de los documentos anexados al presente Reglamento de Servicio de la Obra.
6. Plan de manejo Ambiental y Territorial mínimo durante la etapa de Explotación, en conformidad con lo establecido en el 2.14 de las Bases de Licitación.
7. Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los Usuarios, en conformidad a lo establecido en el artículo 1.9.18 de las Bases de Licitación.

## 2.8 INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS

### 2.8.1 Sistema de Registro de Información (Sistema Informático para la Constatación de los Niveles de Servicio o SIC-NS)

En los plazos establecidos en las BALI, se implementó un Sistema de Registro de Información que permita contar con todo lo estipulado en el artículo 1.1018 y Anexo N°4 de las BALI, considerando al menos lo siguiente:

- Dentro del Anexo N°2 del presente RSO, se incluye los documentos de Control de Integraciones (ICD por su sigla en Inglés), los cuales explican la metodología de integración para los diferentes servicios detallados en el artículo 1.10.17 de las Bases de Licitación, obteniendo de cada uno de los subsistemas encargados de medir las variables a sensor, los registros para luego realizar el

procesamiento de datos basada en la plataforma interoperable MOP, que se nutre del inventario, de los datos de revisión del estado y funcionamiento de las obras y servicios, del registro en línea de la gestión de explotación de la obra y otros datos estadísticos.

- Operación en línea y simultánea de diversos tipos y categorías de usuario, con privilegios de acceso a la información.
- Establecimiento de procedimientos homologados para recoger datos.
- El Concesionario deberá disponer de la información requerida por dicho sistema de conformidad a lo establecido en el artículo 1.10.18.

No obstante, lo anterior el concesionario considerará a lo menos los índices definidos en el artículo 1.10.17 de las BALI.

Tabla 1.- Criterios de Cumplimiento para la prestación de los Servicios:

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio	Umbral (u)	Multa Mensual	Multa Adicional	Observaciones
Servicio de Transporte de Equipaje (Carros portaequipaje o similares en sector de estacionamientos públicos, en el sector de acceso al Edificio Terminal, en el sector de retro de equipaje, y en el sector de embarque luego de los controles de seguridad, AVSEC).	Presencia permanente de carros portaequipaje o similar en áreas o sectores requeridos.	$u \leq 5 \text{ min.}$	0 UTM	No hay.	No hay.
		$5 \text{ min.} < u < 10 \text{ min.}$	1 UTM		
		$u \geq 10 \text{ min.}$	2 UTM		
Servicio de Información a usuarios (FIDS: Sistema de Información de Vuelos).	Minutos de retraso en publicación de la información.	$u \leq 10 \text{ min.}$	0 UTM	No hay.	La información debe estar publicada en las pantallas al menos con la anticipación de llegada al Aeropuerto exigida a los pasajeros.
		$10 \text{ min} < u \leq 15 \text{ min.}$	1,5 UTM		
		$u > 15 \text{ min.}$	3 UTM		
Sistema Ventilación / Climatización / Iluminación	Cumplimiento de las condiciones establecidas en el Proyecto de Ingeniería definitiva (rangos de temperatura y humedad y niveles de iluminación)	$u \geq 95\% \text{ cump.}$	0 UTM	Si alguno de los sistemas de manejadores de aire monozonales y fan coils no se encuentran disponibles por un periodo de 24 horas continuas, se aplicará una multa de 20 UTM, por cada periodo.	No se considerará incumplimientos las mantenencias que efectúe la sociedad concesionaria, previa aprobación de la respectiva solicitud de mantención por parte del Inspector Fiscal.
		$95\% \text{ cump} > u \geq 93\% \text{ cump.}$	10 UTM		
		$u < 93\% \text{ cump.}$	20 UTM		

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio	Umbral (u)	Multa Mensual	Multa Adicional	Observaciones
Sistemas electromecánicos de transporte de pasajeros (ascensores, escaleras mecánicas, puertas automáticas.)	Disponibilidad del 95% (noventa y cinco por ciento) del tiempo mensual medido en minutos acumulativos.	$u \geq 95\% \text{ disp.}$	0 UTM	Si alguno de los subservicios no se encuentra disponible por un periodo de 24 horas continuas, se aplicará una multa de 20 UTM, por cada periodo.	No se considerará incumplimientos las mantenencias preventivas que efectúe la sociedad concesionaria, previa aprobación de la respectiva solicitud de mantención por parte del Inspector Fiscal.
		$95\% \text{ disp.} > u \geq 93\% \text{ disp.}$	10 UTM		
		$u < 93\% \text{ disp.}$	20 UTM		
Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida (asistencia desembarque con previo aviso)	Tiempo máximo de espera	$u \leq 10 \text{ min.}$	0 UTM	No hay.	Se entenderá por previo aviso, aquella solicitud realizada por el pasajero con una antelación mayor o igual a 48 horas antes de iniciar el viaje.  El tiempo de espera para el embarque/desembarque será contabilizado desde la hora solicitada por el pasajero para reunirse en el "Punto de Encuentro" (zonas preestablecidas).
		$10 < u \leq 20 \text{ min.}$	2 UTM		
		$u > 20 \text{ min.}$	4 UTM		
Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida (asistencia en desembarque sin previo aviso.)	Tiempo máximo de espera	$u \leq 25 \text{ min.}$	0 UTM		
		$25 < u \leq 35 \text{ min.}$	2 UTM		
		$u > 35 \text{ min.}$	4 UTM		
Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida (asistencia en embarque con previo aviso.)	Tiempo máximo de espera	$u \leq 5 \text{ min.}$	0 UTM		
		$5 < u \leq 10 \text{ min.}$	2 UTM		
		$u > 10 \text{ min.}$	4 UTM		
Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida (asistencia en embarque sin previo aviso.)	Tiempo máximo de espera	$u \leq 25 \text{ min.}$	0 UTM		
		$25 < u \leq 35 \text{ min.}$	2 UTM		
		$u > 35 \text{ min.}$	4 UTM		

A su vez, se incorporarán los indicadores de los diferentes servicios establecidos en las Bases de Licitación:

Tabla 2.- Diferentes Sistemas, Servicios y Sub-Servicio:

<b>Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio</b>
Sist. Embarque/Desembarque
Sist. Manejo Equipaje de Salida
Servicio Plataforma
Servicio Aeronáuticos en General
Servicio Conservación
Servicio de Aseo
Servicio de Mantenimiento Áreas Verdes
Servicio de Gestión de Basura y Residuos
Servicio de Señalización
Servicio de Transporte de Equipaje
Servicio de Información a los Usuarios
Servicio de Agua Potable y Alcantarillado
Servicio de Vigilancia
Sistema CCTV
Servicio de Entretenimiento
Servicio de Conexión Inalámbrica a Internet
Serv. de Enchufes para Carga de Disp. Electrónicos
Serv. Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida
Servicio de Redes para Comunicaciones y Datos
Serv. de gestión de la infrae. asociada al Trans. T. de Pasajeros
Servicio de Alimentación y Bebida

Áreas para Servicio de Comunicaciones
Counters y Oficinas de apoyo para Compañías Aéreas
Estacionamientos Públicos para Vehículos en General
Áreas para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero
Servicios de Gestión de Terminales de Carga
Áreas para Locales Comerciales
Áreas para Publicidad y Propaganda
Servicio de Custodia, Sellado y Embalaje de Equipaje
Servicios a Pasajeros Primera Clase y Ejecutivos

## **2.8.2 Información y Formularios**

Según lo establecido en el artículo 1.8.1.3, toda comunicación y relación entre el Concesionario y el MOP se canalizará a través del Gerente General o su representante, en el caso del primero, y del Inspector Fiscal, en el segundo caso, sin perjuicio de los recursos y mecanismos de resolución de discrepancias y/o controversias establecidos en la Ley de Concesiones, en su Reglamento y en las presentes Bases de Licitación.

El Inspector Fiscal determinará el sistema de comunicaciones que utilizará con el Concesionario durante la concesión, usando como documentos oficiales el Libro de Construcción de la Obra y el Libro de Explotación de la Obra señalados en los artículos 1.9.4 y 1.10.3 de las Bases de Licitación, respectivamente, y la forma de archivo y registro de los documentos que se emitan, los que se considerarán oficiales para todos los efectos legales y contractuales.

Se considerará como un instrumento adicional de comunicación entre la Sociedad Concesionaria y el MOP, los oficios y cartas emitidas, los que tendrán plena validez como medio de prueba.

Adicionalmente, Sociedad Concesionaria diseñó y construyó un Sistema Informático para la Constatación de los Niveles de Servicio (SIC-NS) en el Aeropuerto Carriel Sur de Concepción. Este sistema tiene por función habilitar una comunicación y control centralizado entre los sistemas de soporte a la operación de la Sociedad Concesionaria y el Inspector Fiscal, de manera que el SIC-NS registre en línea las actividades asociadas a la operación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos contemplados en las Bases de Licitación.

La información que proporcionará el Concesionario en conformidad a lo establecido en el artículo 1.10.18 de las BALI se realizará a través de los formularios y documentos que desarrolle la propia Sociedad Concesionaria en su Sistema de Información, los cuales deberán ser aprobados por el Inspector Fiscal.

También se implementó un sistema informático destinado a recopilar, registrar y contabilizar todas las transacciones que generen Ingresos Comerciales de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.14.1 letra b) de las Bases de Licitación, a través del Sistema Automatizado de Contabilización de Ingresos Comerciales (SAC-IC).

La información que proporcionará el Concesionario en conformidad a lo establecido en el artículo 1.10.19 de las BALI se realizará a través de los formularios y documentos que desarrolle la propia Sociedad Concesionaria en su Sistema de Información, los cuales deberán ser aprobados por el Inspector Fiscal.

La información sobre la gestión de las operaciones en el Aeropuerto, será manejada a través del Sistema Automatizado de Gestión de Operaciones Aeroportuarias, según lo expresado en el numeral 1.10.21 de las Bases de Licitación.

Para efectos de un adecuado control y supervisión del diseño, construcción y conservación de las obras que forman parte del Contrato de Concesión, la Sociedad Concesionaria implementó un sistema BIM, según lo expresado en el acápite 1.9.1.1 de las Bases de Licitación, permitiendo al Inspector Fiscal la fiscalización del cumplimiento de las obligaciones de la Sociedad Concesionaria y el acceso oportuno a información fidedigna del estado de todos los elementos que componen la concesión, debiendo el Concesionario dar todas las facilidades para ello.

El Concesionario implementará a partir de la Puesta en Servicio Definitivas de las Obras o PSD, un sistema de gestión certificable bajo Normas NCh-ISO 9001.Of2015 y NCh-ISO 14001.Of2015 vigentes, al menos en las áreas de operación, mantenimiento y servicios a su cargo, conforme a lo señalado en el artículo 1.10.15 de las Bases de Licitación.

### 3 DEL ÁREA CONCESIONADA E INVENTARIO

El Área de Concesión es el área requerida para ejecutar las obras y prestar los servicios definidos en el Contrato de Concesión, conforme a lo establecido en las Bases de Licitación de la Concesión Aeropuerto Carriel Sur de Concepción, Región del Bío-Bío, la cual está determinada según lo establecido en el numeral 2.4 de las Bases de Licitación en concordancia con el Anteproyecto Referencial “Ampliación y Mejoramiento Aeropuerto Carriel Sur de Concepción” entregado por el Ministerio de Obras Públicas de conformidad a lo dispuesto en el artículo 1.4.4 de las Bases de Licitación.

La Adjudicación del contrato de concesión se realizó mediante Resolución N°210 del Ministerio de Obras Públicas de fecha 1 de Julio de 2016 en el cual se otorga el contrato de concesión para la ejecución, reparación, conservación y explotación de la Obra Pública Fiscal denominada “Aeropuerto Carriel Sur de Concepción”, ubicada a 5 Km. al noroeste de la Ciudad de Concepción, en la Región del Bío-Bío, al Licitante Icafal Inversiones S.A.

La Sociedad Concesionaria será responsable de:

1. La prestación y explotación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos señalados en el artículo 1.10.9 de las Bases de Licitación dentro del Área de Concesión.
2. La conservación y mantenimiento de las obras objeto de la concesión, y de cualquier obra que forme parte del Contrato de Concesión y del equipamiento y las instalaciones /o áreas, que se encuentren ubicados dentro del Área de Concesión.
3. La conservación de los caminos interiores dentro del Área de Concesión (vías de acceso y vías de circulación interior, tanto peatonal como vehicular) y no pudiendo efectuar ningún tipo de cobro a los usuarios por la utilización de éstos ni tampoco establecer regulaciones de tránsito o circulación vehicular, las que serán establecidas por la DGAC en virtud de las facultades que le confiere su normativa.
4. La conservación, mantenimiento y limpieza de colectores, red de recolección de aguas servidas y cámaras de inspección, conforme al plano de área de concesión.

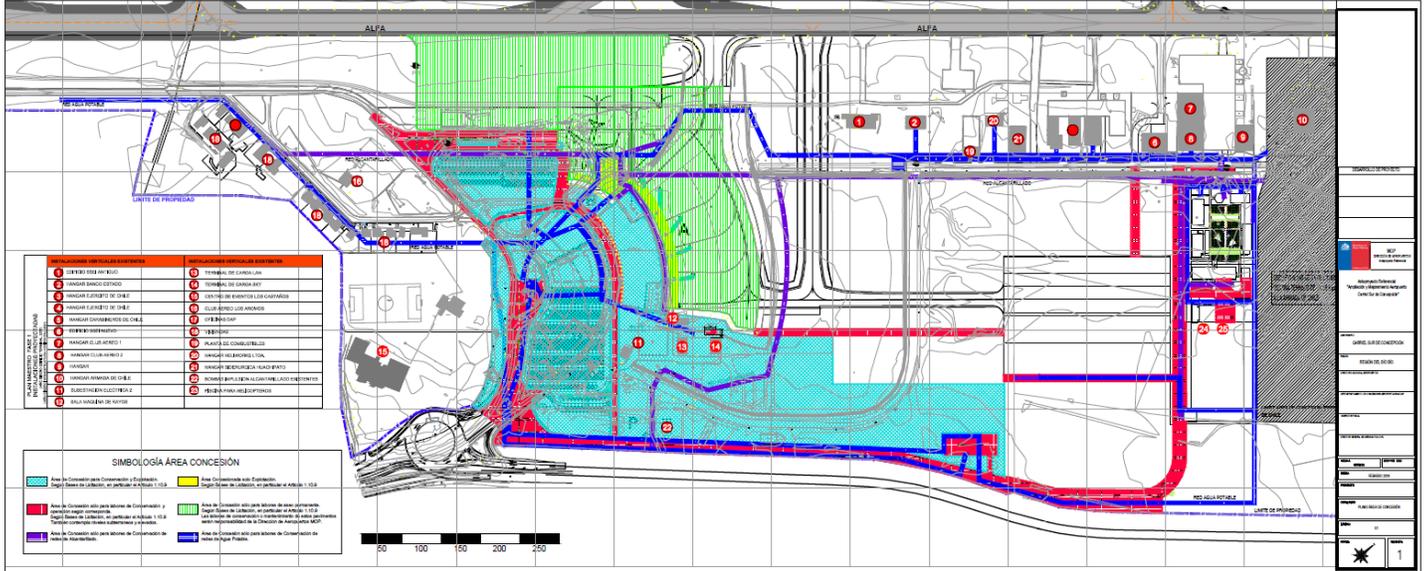
A continuación, se mencionan las áreas de concesión:

1. Área para la Conservación y Explotación.
2. Área sólo para labores de Conservación y Operación según corresponda.
3. Área de Concesión sólo para labores de Conservación de redes de alcantarillado.
4. Área de Concesión sólo Explotación.
5. Área de Concesión sólo para labores de aseo permanente.
6. Área de Concesión sólo para labores de Conservación de redes de Agua Potable.

Las áreas y/o instalaciones que se indican a continuación, si bien se encuentran dentro del Área de Concesión conforme a lo indicado en el Plano “Área de Concesión” del Aeropuerto Carriel Sur de Concepción, se excluyen explícitamente del Área de Concesión para efectos de las obligaciones establecidas en el presente artículo. En consecuencia, no será de responsabilidad del Concesionario la conservación de dichas áreas y/o instalaciones:

- Dependencias AVSEC para el Sistema CCTV, aplicando para el equipamiento CCTV lo indicado en el 1.10.9.2 letra j) de las Bases de Licitación.
- Áreas correspondientes a oficinas administrativas y áreas de servicios higiénicos de los Servicios Públicos y/o gubernamentales.

### 3.1 PLANO DEL ÁREA DE CONCESIÓN



### 3.2 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

El inventario de los bienes incorporados en la Concesión se presenta a continuación de forma actualizada y en conformidad a lo establecido en las Bases de Licitación:

Tabla 3.- Inventario Bienes Afecto:

ITEM	CA	PROVEEDOR	DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	N°SERIE	UBICACIÓN	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS
1	1	CALMAQUIP	PTE.EMBARQUE Y DESEMBARQUE	JETAWAY	AD3-50-95-125R	39371	PLATAFORMA	MOVIBLE 03 CUERPOS CON UNIDAD DE GENERACIÓN DE 400HZ
2	1	CALMAQUIP	PTE.EMBARQUE Y DESEMBARQUE	JETAWAY	AD3-50-95-125R	39372	PLATAFORMA	MOVIBLE 03 CUERPOS CON UNIDAD DE GENERACIÓN DE 400HZ
3	1	CALMAQUIP	PTE.EMBARQUE Y DESEMBARQUE	JETAWAY	AD3-50-95-125R	39373	PLATAFORMA	MOVIBLE 03 CUERPOS CON UNIDAD DE

								GENERACIÓN DE 400HZ
4	1	CALMAQUIP	PTE.EMBARQUE Y DESEMBARQUE	JETAWAY	AD3-50-95-125R	39374	PLATAFORMA	MOVIBLE 03 CUERPOS CON UNIDAD DE GENERACIÓN DE 400HZ
5	1	RAAB ROCHETTE S.A.	ESCALA MECÁNICA	OTIS-NCE	506-NCE	48NZ4287	DESEMBARQUE EJE 1-2	ANCHO 800mm; ALT.3,8mt; 30° INCLINACION;7,5Kw
6	1	RAAB ROCHETTE S.A.	ESCALA MECÁNICA	OTIS-NCE	506-NCE	48NZ4286	DESEMBARQUE EJE 10-11	ANCHO 800mm;ALT.4,5mt; 30° INCLINACIÓN;7,5Kw
7	1	RAAB ROCHETTE S.A.	ESCALA MECÁNICA	OTIS-NCE	506-NCE	48NZ4285	DESEMBARQUE EJE 13-14	ANCHO 800mm;ALT.4,5mt; 30° INCLINACIÓN;7,5Kw
8	1	RAAB ROCHETTE S.A.	ESCALA MECÁNICA	OTIS-NCE	506-NCE	48NZ4283	HALL BAJADA	ANCHO 1000mm;ALT.4,5mt;30°INCLINACION;11,7kw
9	1	RAAB ROCHETTE S.A.	ESCALA MECÁNICA	OTIS-NCE	506-NCE	48NZ4284	HALL SUBIDA	ANCHO 1000mm;ALT.4,5mt;30°INCLINACION;11,7kw
10	1	RAAB ROCHETTE S.A.	ASCENSOR HID.EMPUJE CENTRAL	SOIMET		S/N	DESEMBARQUE EJE 1-2	ACCIÓN HIDRÁULICA 630Kg;0,5 M/S ;3,8 mt ;12,5 Kw

11	1	RAAB ROCHETTE S.A.	ASCENSOR HID.EMPUJE CENTRAL	SOIMET		S/N	HALL CENTRAL	ACCIÓN HIDRÁULICA 630 Kg;0,5 M/S ;4,5 mt ;12,5 Kw
12	1	RAAB ROCHETTE S.A.	MONTACARGA		MDL-300	S/N	MOD.LATERAL ORIENTE	300 Kg ;0,3 M/S ;4,5 mt
13	1	TERMALUM	PUERTA AUTOMATICA	HORTON	SERIE 2001	S/N	EXT. EJE6 Y 7	ALUMINIO,ALTO TRAFICO , 5.50X2.65
14	1	TERMALUM	PUERTA AUTOMATICA	HORTON	SERIE 2001	S/N	INT. EJE6Y7	ALUMINIO,ALTO TRAFICO , 5.50X2.65
15	1	TERMALUM	PUERTA AUTOMATICA	HORTON	SERIE 2001	S/N	EXT. EJE17y18	ALUMINIO,ALTO TRAFICO , 5.50X2.65
16	1	TERMALUM	PUERTA AUTOMATICA	HORTON	SERIE 2001	S/N	INT EJE17y18	ALUMINIO,ALTO TRAFICO , 5.50X2.65
17	1	TERMALUM	PUERTA AUTOMATICA	HORTON	SERIE 2001	S/N	DESEMBARQUE PONIENTE	ALUMINIO,ALTO TRAFICO, 2.11X2.55
18	1	TERMALUM	PUERTA AUTOMATICA	HORTON	SERIE 2001	S/N	DESEMBARQUE ORIENTE	ALUMINIO,ALTO TRAFICO, 2.11X2.55
19	1	ACCES & PARKING CHILE	SIST.AUDITORIA Y CONTROL DE	SECOM INC.			ESTACIONAM.P UBLICO	EQUIPOS DE ENTRADA
	3						L-1;L-2;L-3	ESTACIONAM.P UBLICO

3				L-1;L-2;L-3	ESTACIONAM.P UBLICO	DETECTORES
3			NICE	L-1;L-2;L-3	ESTACIONAM.P UBLICO	BARRERAS AUTOMATICAS
3				L-1;L-2;L-3	ESTACIONAM.P UBLICO	DETECTORES DE VEHÍCULOS
3				L-1;L-2;L-3	ESTACIONAM.P UBLICO	ANTENAS DECTORAS
	* EQUIPO SALIDA		SECOM		ESTACIONAM. PUBLICO	EQUIPOS DE SALIDA
2			NICE	M-12;M-13	ESTACIONAM. PUBLICO	BARRERAS AUTOMATICAS
2				M-12;M-13	ESTACIONAM. PUBLICO	DETECTORES
2				M-12;M-13	ESTACIONAM. PUBLICO	ANTENAS DECTORAS
2				M-12;M-13	ESTACIONAM. PUBLICO	COMPUTADORES DE COBRO
2				M-12;M-13	ESTACIONAM. PUBLICO	IMPRESORAS DE BOLETA
	* OFICINA ADMINISTRAC I		SECOM		OFICINA ADMINISTRAC ION	CONTROLADOR,CO NSOLA DE COMANDO E IMPRESORA

	2			NICE			ESTAC.SUBCO NCESIONARIOS	BARRERAS AUTOMATICAS
	2						ESTAC.SUBCO NCESIONARIOS	DETECTORES
	2						ESTAC.SUBCO NCESIONARIOS	ANTENAS DECTORAS
20	1	CALMAQUIP	CINTA LLEGADA EQUIPAJE	ABHI	50955A	MCP-IB-1	SALA LLEGADA EJE 4-6	CARRUSELES PLANOS TIPO CRESCENT PLATE 45mt APROX.
21	1	CALMAQUIP	CINTA LLEGADA EQUIPAJE	ABHI	50955A	MCP-IB-2	SALA LLEGADA EJE6-8	CARRUSELES PLANOS TIPO CRESCENT PLATE 45mt APROX.
22	1	CALMAQUIP	CINTA LLEGADA EQUIPAJE	ABHI	50955A	MCP-IB-3	SALA LLEGADA EJE 8-10	CARRUSELES PLANOS TIPO CRESCENT PLATE 45mt APROX.
23	1	CALMAQUIP	CINTA SALIDA DE EQUIPAJE	TRANSN ORM	TS1500-100	L1717-1	COUNTERS EJE20-23	TRANSPORTADOR PLANO DE CORREAS EN U ,30mt APROX
24	1	CALMAQUIP	CINTA SALIDA DE EQUIPAJE	TRANSN ORM	TS15001-100	L1717-2	COUNTERS EJE18-20	TRANSPORTADOR PLANO DE CORREAS EN U ,30mt APROX
25	1	TERMOSISTE MA	UNIDAD CLIMATIZADOR A ROOF TOP	THE TRANE	SFHGD13 HQF7CF	COOBO 3313	ESTACIONAM. PUBLICO	CALEFACTOR GAS INPUT

								1.000.000BTU/HR 1° Y 2° NIVEL
26	1	TERMOSISTE MA	UNIDAD CLIMATIZADOR A ROOF TOP	THE TRANE	SFHGD12 HQFCF8	COOCO67 31	ESTACIONAM. PUBLICO	CALEFACTOR GAS INPUT 1.000.000BTU/HR 2°NIVEL EMBARQUE
27	1	TERMOSISTE MA	UNIDAD CLIMATIZADOR A ROOF TOP	THE TRANE	SFHGD13 HQF7CF	COOBO33 14	ESTACIONAM. PUBLICO	CALEFACTOR GAS 1.000.000BTU/HR 1° Y 2° NIVEL
28	1	CALMAQUIP	MAQUINA DE RAYOS X	PERKIN ELMER	SYS 110	169653-01	SEGURIDAD 2° NIVEL ORIENTE	DETECCION DE MATERIAL ORGANICO E INORGANICO
29	1	CALMAQUIP	MAQUINA DE RAYOS X	PERKIN ELMER	SYS 110-E	129647-01	SEGURIDAD 2° NIVEL PONIENTE	DETECCION DE MATERIAL ORGANICO E INORGANICO
30	1	CALMAQUIP	PORTICO DETECTOR DE METALES	PERKIN ELMER	HS-4N	1917	SEGURIDAD 2° NIVEL ORIENTE	DETECTOR DE METAL TIPO PORTAL, C/DETECTOR DE MANO
31	1	CALMAQUIP	PORTICO DETECTOR DE METALES	PERKIN ELMER	HS-4N	1918	SEGURIDAD 2° NIVEL PONIENTE	DETECTOR DE METAL TIPO PORTAL, C/DETECTOR DE MANO
32	1	CALMAQUIP	BALANZAS ELECTRONICAS	DIVISION SCAL	DSP- BST(901/366	4740	COUNTER LINEA AEREA	CAP. 180 Kg.PLATAFORMA DE 24"X24" ACERO INOXIDABLE

33	1	CALMAQUIP	BALANZAS ELECTRONICAS	DIVISION SCAL	DSP- BST(901/366	4741	COUNTER LINEA AEREA	CAP. 180 Kg.PLATAFORMA DE 24"X24" ACERO INOXIDABLE
34	1	CALMAQUIP	BALANZAS ELECTRONICAS	DIVISION SCAL	DSP- BST(901/366	4742	COUNTER LINEA AEREA	CAP. 180 Kg.PLATAFORMA DE 24"X24" ACERO INOXIDABLE
35	1	CALMAQUIP	BALANZAS ELECTRONICAS	DIVISION SCAL	DSP- BST(901/366	4743	COUNTER LINEA AEREA	CAP. 180 Kg.PLATAFORMA DE 24"X24" ACERO INOXIDABLE
36	1	CALMAQUIP	BALANZAS ELECTRONICAS	DIVISION SCAL	DSP- BST(901/366	4744	COUNTER LINEA AEREA	CAP. 180 Kg.PLATAFORMA DE 24"X24" ACERO INOXIDABLE
37	1	CALMAQUIP	BALANZAS ELECTRONICAS	DIVISION SCAL	DSP- BST(901/366	4745	COUNTER LINEA AEREA	CAP. 180 Kg.PLATAFORMA DE 24"X24" ACERO INOXIDABLE
38	1	CALMAQUIP	BALANZAS ELECTRONICAS	DIVISION SCAL	DSP- BST(901/366	4746	COUNTER LINEA AEREA	CAP. 180 Kg.PLATAFORMA DE 24"X24" ACERO INOXIDABLE
39	1	CALMAQUIP	BALANZAS ELECTRONICAS	DIVISION SCAL	DSP- BST(901/366	4748	COUNTER LINEA AEREA	CAP. 180 Kg.PLATAFORMA DE 24"X24" ACERO INOXIDABLE
40	1	CALMAQUIP	BALANZAS ELECTRONICAS	DIVISION SCAL	DSP- BST(901/366	4749	COUNTER LINEA AEREA	CAP. 180 Kg.PLATAFORMA DE

								24"X24" ACERO INOXIDABLE
41	1	CALMAQUIP	BALANZAS ELECTRONICAS	DIVISION SCAL	DSP- BST(901/366	4750	COUNTER LINEA AEREA	CAP. 180 Kg.PLATAFORMA DE 24"X24" ACERO INOXIDABLE
42	1	CALMAQUIP	BALANZAS ELECTRONICAS	DIVISION SCAL	DSP- BST(901/366	4751	COUNTER LINEA AEREA	CAP. 180 Kg.PLATAFORMA DE 24"X24" ACERO INOXIDABLE
43	1	CALMAQUIP	BALANZAS ELECTRONICAS	DIVISION SCAL	DSP- BST(901/366	4752	COUNTER LINEA AEREA	CAP. 180 Kg.PLATAFORMA DE 24"X24" ACERO INOXIDABLE
44	1	CALMAQUIP	BALANZAS ELECTRONICAS	DIVISION SCAL	DSP- BST(901/366	4753	COUNTER LINEA AEREA	CAP. 180 Kg.PLATAFORMA DE 24"X24" ACERO INOXIDABLE
45	1	CALMAQUIP	BALANZAS ELECTRONICAS	DIVISION SCAL	DSP- BST(901/366	4754	COUNTER LINEA AEREA	CAP. 180 Kg.PLATAFORMA DE 24"X24" ACERO INOXIDABLE
46	1	CALMAQUIP	BALANZAS ELECTRONICAS	DIVISION SCAL	DSP- BST(901/366	4755	COUNTER LINEA AEREA	CAP. 180 Kg.PLATAFORMA DE 24"X24" ACERO INOXIDABLE
47	1	CALMAQUIP	BALANZAS ELECTRONICAS	DIVISION SCAL	DSP- BST(901/366	4756	COUNTER LINEA AEREA	CAP. 180 Kg.PLATAFORMA DE 24"X24" ACERO INOXIDABLE

48	1	CALMAQUIP	BALANZAS ELECTRONICAS	DIVISION SCAL	DSP-BST(901/366	4757	COUNTER LINEA AEREA	CAP. 180 Kg, PLATAFORMA DE 24"X24" ACERO INOXIDABLE
49	1	CALMAQUIP	BALANZAS ELECTRONICAS	DIVISION SCAL	DSP-BST(901/366	4758	COUNTER LINEA AEREA	CAP. 180 Kg, PLATAFORMA DE 24"X24" ACERO INOXIDABLE
50	1	FLYGT CHILE	BOMBA IMPULSORA AGUA SERVIDA	FLYGT	CP-3085	S/N	PLANTA ELEVADORA N°1	POTENCIA 2 KW, DIAM. 80mm, 380 VOLT
51	1	FLYGT CHILE	BOMBA IMPULSORA AGUA SERVIDA	FLYGT	CP-3085	S/N	PLANTA ELEVADORA N°1	POTENCIA 2 KW, DIAM. 80mm, 380 VOLT
52	1	FLYGT CHILE	BOMBA IMPULSORA AGUA SERVIDA	FLYGT	CP-3127	S/N	PLANTA ELEVADORA N°2	POTENCIA 5,9 KW, DIAM 100mm, 380 VOLT
53	1	FLYGT CHILE	BOMBA IMPULSORA AGUA SERVIDA	FLYGT	CP-3127	S/N	PLANTA ELEVADORA N°2	POTENCIA 5,9 KW, DIAM 100mm, 380 VOLT
54	1	LUREYE	MOTOR ESTACIONARIO	VOLVO PENTA	TDA 1630 GE	21600359 12	SUBESTACION ELECTRICA	PETROLERO, 660 HP, 1500 RPM
55	1	LUREYE	ALTERNADOR	LEROY SOMER	LSA471VL12C6/ 4	GJ100751/ 01	SUBESTACION ELECTRICA	500 KVA, 380 VOLT, 50/60 HERTZ
56	1	LUREYE	TRANSFORMADOR	RHONA	21388	411	SUBESTACION ELECTRICA	POTENCIA 1500 KVA TENSION NOMINAL 13200/400-231

57	1	POLIMAQ	BOMBA IMPULSORA AGUA	ILEGIBLE	ILEGIBLE	ILEGIBLE	ESTAC. PUBLICO	POTENCIA 9,2 KW,2900 RPM
58	1	POLIMAQ	BOMBA IMPULSORA AGUA	ILEGIBLE	ILEGIBLE	ILEGIBLE	ESTAC. PUBLICO	POTENCIA 9,2 KW,2900 RPM
59	1	POLIMAQ	BOMBA IMPULSORA AGUA	ILEGIBLE	ILEGIBLE	ILEGIBLE	ESTAC. PUBLICO	POTENCIA 9,2 KW,2900 RPM
60	5	SIEMENS	PULSADOR MANUAL	SIEMENS	MSI-10B	S/N	PRIMER PISO	PULSADOR MANUAL INTELIGENTE
61	1	SIEMENS	CENTRAL DETECCION DE INCENDIO	SIEMENS	MXL-IQ	S/N	PRIMER PISO	CENTRAL INTELIGENTE DE DETECCION , SUPERVISIÓN
62	21	SIEMENS	DETECTOR DE HUMO FOTOLEC. INTE	SIEMENS	FP-11	S/N	PRIMER PISO	SENSOR DE HUMO FOTOLECTRICA DIRECCIONABLE
63	21	SIEMENS	BASE DE DETECTOR	SIEMENS	DB-11	S/N	PRIMER PISO	BASE PARA INSTALAR EL SENSOR FP-11
64	1	SIEMENS	SIRENA	SIEMENS	U-MMT	S/N	PRIMER PISO	SIRENA CON LUZ ESTROBOSCOPICA
65	15	SIEMENS	MODULO DE MONITOREO	SIEMENS	TRI-S	S/N	PRIMER PISO	MODULO DE INTERFASE PARA SUPERVISION

66	8	SIEMENS	SENSOR LINEAL	SYSTEM SENSO	RAD-BK6424	S/N	PRIMER PISO	SENSORES LINEALES CON EMISOR Y RECEPTOR
67	2	SIEMENS	ACTIVADOR REMOTO INTELIGENTE	SIEMENS	ICP-B6	S/N	PRIMER PISO	CONTROLADOR INTELIGENTE REMOTO
68	1	SIEMENS	ABORTADOR DE DESCARGA	SIEMENS	AW-1	S/N	PRIMER PISO	ABORTADOR MANUAL DE DESCARGA DE EXITINCION
69	1	SIEMENS	SELENOIDE DE ACTIVACION		CPYEC-24	S/N	PRIMER PISO	SELENOIDE ACTIVA GAS FM200
70	1	SIEMENS	CILINDRO GAS FM200	SIEMENS	FM 200 CPY 150	AA 137304	PRIMER PISO	GAS DE EXTINCON AUTOMATICA BAJA % OXIGENO
71	1	SIEMENS	CAMPANILLA 6"	SIEMENS	BS-F	S/N	PRIMER PISO	CAMPANILLA DE 24 VDC ALARMA
72	6	SIEMENS	VALVULA MARIPOSA SUPERVISADA	RELIABL E		S/N	PRIMER PISO	VALVULA SUPERVISADA
73	5	SIEMENS	GABINETE DE ATAQUE RAPIDO	SRI	SEMI- AUTOMATI	S/N	PRIMER PISO	GABINETE CON MANGUERA 1" Y UNION STORZ 2"
74	6	SIEMENS	SENSOR DETECTOR DE FLUJO AGUA	RELIABL E	WFD-40	S/N	PRIMER PISO	SENSOR DE FLUJO DE AGUA

75	44 0	SIEMENS	ROCIADOR ESTANDAR BLANCO 79°C P	RELIABL E	F1	S/N	CIELO y S. EMB..	ROCIADOR ACTIVA CON 79°C 1/2" NPT
76	3	SIEMENS	PULSADOR MANUAL	SIEMENS	MSI-10B	S/N	SEGUNDO PISO	PULSADOR MANUAL INTELIGENTE
77	24	SIEMENS	DETECTOR DE HUMO FOTOELEC. INTE	SIEMENS	FP-11	S/N	SEGUNDO PISO	SENSOR DE HUMO FOTOELECTRICA DIRECCIONABLE
78	24	SIEMENS	BASE DE DETECTOR	SIEMENS	DB-11	S/N	SEGUNDO PISO	BASE PARA INSTALAR EL SENSOR FP-11
79	4	SIEMENS	MODULO DE MONITOREO	SIEMENS	TRI-S	S/N	SEGUNDO PISO	MODULO DE INTERFASE PARA SUPERVISION
80	1	SIEMENS	CAMPANILLA 6"	SIEMENS	BS-F	S/N	SEGUNDO PISO	
81	4	SIEMENS	GABINETE DE ATAQUE RAPIDO	SRI	SEMI- AUTOMATI	S/N	SEGUNDO PISO	GABINETE CON MANGUERA 1" Y UNION STORZ 2"
82	15 4	SIEMENS	ROCIADOR ESTANDAR BLANCO 79°C P	RELIABL E	F1	S/N	SEGUNDO PISO	ROCIADOR ACTIVA CON 79°C 1/2" NPT
83	1	SIEMENS	PULSADOR MANUAL	SIEMENS	MSI-10B	S/N	CALLE DE SERVICIO	PULSADOR MANUAL INTELIGENTE

84	13	SIEMENS	DETECTOR DE HUMO FOTOELEC. INTE	SIEMENS	FP-11	S/N	CALLE DE SERVICIO	SENSOR DE HUMO FOTOELECTRICA DIRECCIONABLE
85	13	SIEMENS	BASE DE DETECTOR	SIEMENS	DB-11	S/N	CALLE DE SERVICIO	BASE PARA INSTALAR EL SENSOR FP-11
86	1	SIEMENS	SIRENA	SIEMENS	U-MMT	S/N	CALLE DE SERVICIO	SIRENA CON LUZ ESTROBOSCOPICA
87	12	SIEMENS	MODULO DE MONITOREO	SIEMENS	TRI-S	S/N	CALLE DE SERVICIO	MODULO DE INTERFASE PARA SUPERVISION
88	2	SIEMENS	ACTIVADOR REMOTO INTELIGENTE	SIEMENS	ICP-B6	S/N	CALLE DE SERVICIO	CONTROLADOR INTELIGENTE REMOTO
89	1	SIEMENS	ABORTADOR DE DESCARGA	SIEMENS	AW-1	S/N	CALLE DE SERVICIO	ABORTADOR MANUAL DE DESCARGA DE EXTINGUICION
90	1	SIEMENS	SELENOIDE DE ACTIVACION	RI	CPYEC-24	2823A-2NB-A4F6	CALLE DE SERVICIO	SELENOIDE ACTIVA GAS FM200
91	1	SIEMENS	CILINDRO GAS FM200	SIEMENS	FM 200 CPY 250	AA 12986	BODEGA ELECTRICA (C. S.)	GAS DE EXTINGUICION AUTOMATICA BAJA % OXIGENO
92	1	SIEMENS	CAMPANILLA 6"	SIEMENS	BS-F	S/N	CALLE DE SERVICIO	CAMPANILLA DE 24 VDC ALARMA

93	10	SIEMENS	VALVULA MARIPOSA SUPERVISADA	RELIABLE	GD4765-8N	S/N	CALLE DE SERVICIO	VALVULA SUPERVISADA
94	2	SIEMENS	GABINETE DE ATAQUE RAPIDO	SRI	SEMI-AUTOMATI	S/N	CALLE DE SERVICIO	GABINETE CON MANGUERA 1" Y UNION STORZ 2"
95	8	SIEMENS	SENSOR DETECTOR DE FLUJO AGUA	RELIABLE	WFD-40	S/N	CALLE DE SERVICIO	SENSOR DE FLUJO DE AGUA
96	4	SIEMENS	VALVULA DE DILUVIO SUPERVISADA	RELIABLE	DELUGE MODEL A	S/N	CALLE AERONAUTICA	VALVULA DE DILUVIO
97	96	SIEMENS	ROCIADOR ESTANDAR BRONCE 79°C P	RELIABLE	F1	S/N	CALLE DE SERVICIO	ROCIADOR ACTIVA CON 79°C 1/2" NPT
98	62	SIEMENS	ROCIADOR ESTANDAR BLANCO 79°C P	RELIABLE	F1	S/N	CALLE AERONAUTICA Y P.EMB.	ROCIADOR ACTIVA CON 79°C 1/2" NPT
99	1	SIEMENS	DETECTOR DE HUMO FOTOELEC. INTE	SIEMENS	FP-11	S/N	SALA DE BOMBAS	SENSOR DE HUMO FOTOELECTRICA DIRECCIONABLE
100	1	SIEMENS	BASE DE DETECTOR	SIEMENS	DB-11	S/N	SALA DE BOMBAS	BASE PARA INSTALAR EL SENSOR FP-11
101	8	SIEMENS	MODULO DE MONITOREO	SIEMENS	TRI-S	S/N	SALA DE BOMBAS	MODULO DE INTERFASE PARA SUPERVISION

102	4	SIEMENS	VALVULA MARIPOSA SUPERVISADA	RELIABLE		S/N	SALA BOMBAS DE	VALVULA SUPERVISADA
103	2	SIEMENS	SENSOR DETECTOR DE FLUJO AGUA	RELIABLE	WFD-40	S/N	SALA BOMBAS DE	SENSOR DE FLUJO DE AGUA
104	5	SIEMENS	ROCIADOR ESTANDAR BRONCE 79°C P	RELIABLE	F1	S/N	SALA BOMBAS DE	ROCIADOR ACTIVA CON 79°C 1/2" NPT
105	1	SIEMENS	MEDIDOR DE FLUJO	PRESO	PFD-600-65	A2444301	SALA BOMBAS DE	MEDIDOR DE CAUDAL DE LA BOMBA PRINCIPAL
106	1	SIEMENS	MOTOR DIESEL BOMBA INCENDIO	CLARKE	PDFPL6YN	U0735253G	SALA BOMBAS DE	MOTOR BOMBA PRINCIPAL 2350 RPM POTENCIA 105 HP
107	1	SIEMENS	BOMBA PRINCIPAL	ITT	AC-PUMP	00-032017-01-01	SALA BOMBAS DE	BOMBA PRINCIPAL CAUDAL NOM. 1000 GPM 100 PSI
108	1	SIEMENS	TABLERO CONTROLADOR BOMBA PRI	NMETRON	FDJN 25N	HD-0083133-01	SALA BOMBAS DE	TABLERO DE CONTROL PARADA AUTOMATICA REGULADA
109	1	SIEMENS	BOMBA JOCKEY	GRUNDFOS	CR4-100 U-G-A-A	UC91122194 P10020	SALA BOMBAS DE	BOMBA SECUNDARIA 105 PSI
110	1	SIEMENS	TABLERO CONTROLADOR BOMBA JOC	METRON	M15B-3-380	FK-0083133-02	SALA BOMBAS DE	TABLERO DE CONTROL PARADA

								AUTOMATICA REGULADA
111	1	SIEMENS	VALVULA COMPUERTA	AVK	AWWAC509	S/N	SALA DE BOMBAS	VALVULA COMPUERTA DE 10"
112	1	SIEMENS	VALVULA DE SOBRE PRESION	KUNKLE	228-H-N	S/N	SALA DE BOMBAS	VALVULA DE SOBRE PRESION DE 8"
113	1	SIEMENS	VALVULA CHECK	NIBCO	175W	41532	SALA DE BOMBAS	VALVULA DE RETENCION DE 8"
114	1	SIEMENS	ESTANQUE PARA PETROLEO	ITT	DIESEL FUEL SIS	S/N	SALA DE BOMBAS	ESTANQUE DE PETROLEO
115	2	SIEMENS	BATERIAS	IBMA	150B	S/N	SALA DE BOMBAS	BATERIAS ARRANQUE MOTOR DIESEL 150Ah
116	2	SIEMENS	DETECTOR DE HUMO FOTOLEC. INTE	SIEMENS	FP-11	S/N	SUBESTACION ELECTRICA	SENSOR DE HUMO FOTOLECTRICA DIRECCIONABLE
117	5	SIEMENS	GRIFOS DOBLES 2"	BOLCO	2 1/2"	S/N	PERIFERIA EDIFICIO	GRIFO CONECCION MANGUERA 2 1/2" VALVULA CORTE RAPIDO
118	5	SIEMENS	GABETAS PORTA MANGUERA	LOCAL	S/N	S/N	PERIFERIA EDIFICIO	GABETA CONT. DE DOS MANGUERAS Y DOS PITONES

119	5	SIEMENS	VALVULAS COMPUERTA	NIBCO	OS&Y	S/N	PERIFERIA EDIFICIO	VALVULA OS&Y DE 4" CORTE INDIVIDUAL GRIFOS
120	1	CALMAQUIP	SISTEMA FIDS	EYP TELECO M.		S/N	EDIFICIO TERMINAL	SISTEMA COMPUESTO POR :
	1						SALA EQUIPOS	ORDENADOR CENTRAL
	1						SALA EQUIPOS	SWITCH ETHERNET
	1						OFICINA ADMINISTRATIV A	IMPRESORA HP LASERJET
	1						INFORMACIONE S	TERMINAL DE EXPLOTACIÓN
	1						SALA EQUIPOS	UNIDAD SUPERVISORA DE PANELES
	1						SALA EQUIPOS	UPS
	1						SALA EQUIPOS	RACK DE MONTAJE
	1						SALA EQUIPOS	ESCRITORIO Y SILLON
	1						HALL CENTRAL	PANEL INDICADOR DE SALIDA 10

								LINEAS,42 CARACTERES
	1						HALL CENTRAL	PANEL INDICADOR DE LLEGADA 10 LINEAS,42 CARACTERES
	4						SALA DE EMBARQUE	04 MONITORES DE 28 PULGADAS
	2						PASILLO COMERCIAL	02 MONITORES DE 28 PULGADAS
	1						LADO ESCALA HALL	01 MONITORES DE 28 PULGADAS
	3						SALA DESEMBARQUE	03 MONITORES DE 28 PULGADAS
121	1	CALMAQUIP	SISTEMA PAS	IMP SISTEM		S/N		SISTEMA COMPUESTO POR :
	1						SALA DE EQUIPOS	1 UNIDAD MULTIZONA
	2						SALA DE EQUIPOS	2 UNIDADES PRE- AMPLIFICADORAS
	2						SALA DE EQUIPOS	2 FUENTES DE PODER
	4						SALA DE EQUIPOS	4 BATERIAS 12 VOLT, 18 AMP.

	1					SALA DE EQUIPOS	UPS 420 VA
	2					INFORMACIONES	2 MICROFONOS MULTIZONA CON BASE
	2					DESEMBARQUE	2 MICROFONOS MULTIZONA CON BASE
	4					COUNTERS	4 MICROFONOS MULTIZONA CON BASE
	4					EMBARQUE	4 MICROFONOS MULTIZONA CON BASE
	3					SALA DE EQUIPOS	CONTROLES DE NIVEL DE RUIDO
	1					SALA DE EQUIPOS	COMPACT DISC JVC
	1					SALA DE EQUIPOS	DECK YAMAHA
	1					SALA DE EQUIPOS	RACK DE MONTAJE
	8					HALL PRINCIPAL	PARLANTES PROYECTORES LE-1328-8 AMPLIF. SPU-5

	16						SEGUNDO NIVEL	PARLANTES PROYECTORES LE-1328-8 APLIF. SPU-5
	3						CALLE DE SERVICIO	PARLANTES PROYECTORES LE-1328-8 AMPLIF. SPU-10
	21						DESEMB. NA. E IN. Y BAÑOS	PARLANTES DE TECHO LS8-15 AMPLIF. SPU-5
	4						BAÑOS HALL	PARLANTES DE TECHO LS8-15 AMPLIF. SPU-5
	1						SALA DE EQUIPOS	PARLANTES DE TECHO LS8-15 AMPLIF. SPU-5
	5						VIP Y BAÑOS 2º NIVEL	PARLANTES DE TECHO LS8-15 AMPLIF. SPU-5
	18						SALA DE EMBARQUE Y BAÑOS	PARLANTES DE TECHO LS8-15 AMPLIF. SPU-5
122	1	CURMAQ	BOMBA IMPULSION AGUA SERVIDA	PEDROLLO		S/N	BAÑO GALPON N° 1	1 HP,220 VOLT
123	1	HIDROSERVICIO	BOMBA DE VACIO			S/N	PUNTERA DE RIEGO	1/2 HP,220VOLT

124	1		BOMBA IMPULSORA DE AGUA				ESTACIONAMIE NTO	RIEGO AGUA POTABLE
125	1		BOMBA IMPULSORA DE AGUA				ESTACIONAMIE NTO	RIEGO AGUA POTABLE
126	1	SIMB	COMPUTADOR	LANIX		GGA9802 0798	OFICINA ADMISTRATIVA	PENTIUM MMX 200MHZ MONITOR 14",DD 2GB,48MB
127	1	CRECIC	COMPUTADOR			S/N	GERENCIA	PENTIUM 4 1.7GHZ,INTEL 478,256MB,MONITOR COLOR 17,40GB
128	1	CRECIC	COMPUTADOR			S/N	OFICINA ADMINISTRATIV A	CELERON 1.7GHZ,PPGA 128K,20GB- 128MB,MONITOR COLOR 15'
129	1	CRECIC	COMPUTADOR			S/N	SECRET. INSP. FISCAL	CELERON 1.7GHZ,PPGA 128K,20GB- 256MB,MONITOR COLOR 15'
130	1	CRECIC	COMPUTADOR			S/N	INSPECCION FISCAL	PENTIUM 4 1.7GHZ,INTEL 478,512MB,MONITOR COLOR 17,0GB
131	1	MENDEZ	IMPRESORA			2048701	OFICINA ADMINISTRATIV A	MICROLINE 320 MATRIZ DE PUNTO

132	1		IMPRESORA	CANON	BJC-1000	FCJ51433	OFICINA ADMINISTRATIVA	CARTRIDGE DE TINTA
133	1		IMPRESORA	HEWLET PACK.	HP 880 C		INSPECCION FISCAL	CARTRIDGE DE TINTA
134	1		IMPRESORA	HEWLET PACK	HP 880	0801SOP9	GERENCIA	CARTRIDGE DE TINTA
135	1	TELEFONICA DEL SUR	EQUIPO FAX	PANASONIC	KX-FT21	15295	OFICINA ADMINISTRATIVA	
136	1	TELEFONICA DEL SUR	EQUIPO FAX	PANASONIC	KX-FT25	9323	GERENCIA	
137	18	SOC.CONSTRUCTORA LIRA	COUNTERS CHECK-IN				FRENTE CINTAS DE SALIDA	1.05X1.13X1.30;MELAMINA 18mm Y MDF DE 18mm
138	13	SOC.CONSTRUCTORA LIRA	MESON LINEAS AEREAS				FRENTE COUNTERS	1.05X1.13X1.30;MELAMINA 18mm Y MDF DE 18mm
139	1	SOC.CONSTRUCTORA LIRA	MESON INFORMACIONES				FRENTE ENTRADA	4.6X0.6X1.3;MELAMINA GRIS;CUBIERTAS APOYO ACERO INOX.
140	2	SOC.CONSTRUCTORA LIRA	CASSETAS INMIGRACION Y EMIGRACION			EMBARQUE Y LLEGADA	CASETA DOBLE DE 2.75X1.5X2.6;ILUMINACION INTERIOR	

141	22 4	MINASSIAN CIA. LTDA.	ASIENTOS FIJOS SOBRE LARGUERO	LAMM	MODULAMM		1° NIVEL (54) Y 2° NIVEL (170)	ASIENTO Y RESPALDO COLOR ANTRACITA PERFORADA
142	10	EMP. CORINTO Y CIA. LTDA	MUEBLES CONCESIONES				RENT A CAR	2.8X2.60X2.00 mt ;MELAMINA
143	1	EMP. CORINTO Y CIA. LTDA	MUEBLES CONCESIONES				LLEGADA Y LADO ENTRADA	2.8X2.8X2.00 mt ;MELAMINA
144	4		MESON REVISION EQUIPAJE				AVSEC (2) Y LLEGADA (2)	0.69X2.75X0.73 mt ; CUBIERTA ACERO INOXIDABLE
145	2		MESON CONCESIONES				LLEGADA	0.84X1.10X1.31 ; (TAXI Y TRANSFER)
146	1	MARCOS ESTRADA CIA.	CUBIERTA L				INSPECCION FISCAL	1.70X1.70X74X60 MADERA TIPO HAYA
147	1	SIMB	MUEBLE MODULAR MADERA				INSPECCION FISCAL	1.86X1.20X0.40
148	1	MARCOS ESTRADA CIA.	GABINETE				INSPECCION FISCAL	MADERA TIPO HAYA; 80X74X60 C/PUERTAS Y REPISA
149	1	MARCOS ESTRADA CIA.	CARRO KARDEX				INSPECCION FISCAL	0.43X0.51X0.53 ; MADERA TIPO HAYA

150	1	MARCOS ESTRADA CIA.	CUBIERTA				SECRETARIA IFE	160X80 MADERA TIPO HAYA
151	1	MARCOS ESTRADA CIA.	GABINETE				SECRETARIA IFE	80X74X60 C/PUERTA Y REPISA TIPO HAYA
152	2	SIMB	MUEBLE MODULAR MADERA				SECRETARIA IFE	2.06X1.15X0.42 PARA ARCHIVADORES
153	1		SILLA GIRATORIA				SECRETARIA IFE	TAPIZADA GENERO VERDE
154	3		SILLA INTERLOCUTOR				SECRETARIA IFE	TAPIZADA GENERO VERDE (1) Y AZUL (2)
155	1		SILLA GIRATORIA				INFORMACIONE S	TAPIZADA CUERINA ROJA
156	1		LOCKER METALICO	INEMA			SALA TECNICA	COMPUESTO DE 8 GAVETAS
157	1	SODIMAC	ORDENADOR HERRAMIENTAS				SALA TECNICA	PLASTICO DE COLOR ROJO Y NEGRO
158	1		MUEBLE COMPUTADOR				SALA TECNICA	48X64X70
159	1		MUEBLE COMPUTADOR				SALA TECNICA	45X68X69

160	1	SIMB	MUEBLE MODULAR MADERA				SALA TECNICA	120X182X40
161	1	MARCOS ESTRADA CIA.	CUBIERTA J				GERENCIA	160X80 MADERA TIPO HAYA
162	1	MARCOS ESTRADA CIA.	GABINETE				GERENCIA	TIPO KARDEX 80X69
163	1	MARCOS ESTRADA CIA.	GABINETE				GERENCIA	TIPO KARDEX 43X48
164	2		SILLAS INTERLOCUTOR				GERENCIA	METALICAS, TAPIZADAS EN GENERO
165	1		SILLON GIRATORIO				GERENCIA	TAPIZADA EN GENERO
166	1	SODIMAC	SILLON EJECUTIVO				OF. ADMINISTRATIV A	GIRATORIO,TAPIZAD O EN CUERINA
167	3		SILLA INTERLOCUTOR				OF. ADMINISTRATIV A	METALICA,TAPIZADA EN GENERO
168	2	MARCOS ESTRADA CIA.	CUBIERTA				OF. ADMINISTRATIV A	50X60 MADERA TIPO HAYA
169	1	MARCOS ESTRADA CIA.	CUBIERTA				OF. ADMINISTRATIV A	160X80 MADERA TIPO J DE HAYA

170	1	MARCOS ESTRADA CIA.	GABINETE				OF. ADMINISTRATIV A	80X69 C/PUERTAS
171	2	MARCOS ESTRADA CIA.	GABINETE				OF. ADMINISTRATIV A	43X48 TIPO KARDEX
172	2	MARCOS ESTRADA CIA.	CUBIERTA				OF. ADMINISTRATIV A	160X80 MADERA TIPO HAYA
173	1		MESA PC				OF. ADMINISTRATIV A	45X69X69 CON BANDEJA DESLIZABLE
174	1	SIMB	MESA				OF. ADMINISTRATIV A	40X36X51
175	1	SODIMAC	ESTANTE				OF. ADMINISTRATIV A	181X32X95 DE MADERA ,C/PUERTAS DE VIDRIO
176	1	SODIMAC	ESTANTE				OF. ADMINISTRATIV A	63X97X25
177	3	SODIMAC	ESTANTE				BODEGA REPUESTOS	PLASTICAS 180X45
178	2		ESTANTE				BODEGA 13 MOD. PON.	140X35

179	1	SODIMAC	ESTANTE				BODEGA 13 MOD. PON.	PLASTICAS 180X45
180	1	SIMB	ARCHIVERO				BODEGA 13 MOD. PON.	DE MADERA C/CAJONES 48X60X135
181	1	SODIMAC	ESTANTE				BODEGA 13	63X97X25
182	3	SODIMAC	ESTANTE				BODEGA S.Llegada	PLASTICAS 180X45
183	1	SIMB	ESCRITORIO				BODEGA S.Llegada	MADERA DE 4 CAJONES 48x60x48
184	1	SIMB	SILLON GIRATORIO				Sala tecnica	DE CUERINA NEGRO
185	1	SIMB	ESCRITORIO				OF.CARABINER OS	DE MADERA TRES CAJONES
186	1	SODIMAC	CLOSET				OF.CARABINER OS	DE MADERA DOS PUERTAS
187	1		SILLA				OF.CARABINER OS	GIRATORIA DE GENERO
188	2		SILLA				OF. CARABINEROS	TIPO INTERLOCUTOR
189	1	SIMB	GABINETE				OF.CARABINER OS	TIPO ARCHIVERO DE 2 CAJONES

190	1	LUIS ESPINOZA M.	MUEBLE CLOSET				INSPECCION FISCAL	2.44X0.78X0.60 MELAMINA 16mm
191	1	LUIS ESPINOZA M.	MUEBLE CLOSET				INSPECCION FISCAL	2.44X 1.03X0.30 MELAMINA 16mm
192	4		MESON LINEAS AEREAS				ACCESO PTE. EMB.	105X80X128
193	4		ESTANTE				ACCESO PTE. EMB.	47X56X75
194	1	Ripley	MESA META L CUBIERTA MADERA				SALA REUNION OF. ADM.	1,5X0,9 CON 6 SILLAS METAL Y CUBIERTA MADERA
195	1	SODIMAC	SILLON GIRATORIO				SUPERVISOR	
196	1	AEROSUR	MUEBLE MADERA EN "L"				OF. ADMINISTRATIV A	0,63X2,40 y 0,83X0,63 CON 6 PUERTAS
197	1	AEROSUR	CAJONERA DE MADERA				OF ADMINISTRATIV A	0,45X0,74
198	1	FALABELLA	MICROONDA	SAMSUN G	CE2944N-5	02427DD Y	COMEDOR AEROSUR	
199	1		IMPRESORA MULTIFUNCION AL	HEWLET PACKAR	LASERJET 3020	MXBM025 619	OF ADMINISTRATIV A	

200	20		EXTINTORES DE FUEGO				EDIFICIO	
201	64		CARROS TRANSPORTADORES DE EQUIPAJE				EN TODO EL TERMINAL	
202	100	AEROTECH	CARROS TRANSPORTADORES DE EQUIPAJE	Wanzl	Voyager 3000		EN TODO EL TERMINAL (ZONAS DE ACOPIO)	Chasis de Aluminio, Canastillo superior, Manilla accionadora de freno, 1 rueda delantera, 2 ruedas traseras
203	4	N/D	TORRES DE ILUMINACIÓN				PLATAFORMA COMERCIAL	04 Equipos de 400W   02 Balizas de obstrucción
204	4	N/D	TABLEROS ELÉCTRICOS				PLATAFORMA COMERCIAL	03 Luces piloto roja   01 Trifásico C25A   01 Selector 3 posiciones   04 Automáticos C10A   01 Automático C6A   01 Contactor 230V CTX 18A

El sistema computacional a utilizar para el Registro de Bienes Afectos a la Concesión se denomina el Sistema BIM definido en el artículo 1.9.1.1.

Este sistema BIM “debe mantener unificada la información planimétrica, funcional y georreferenciada de todos los elementos componentes de la obra construida, así como también del equipamiento y mobiliario que forman parte del Contrato de Concesión”.

Este sistema permite acceso al Inspector Fiscal, a su asesoría y a los usuarios del MOP y la DGAC, o al que el Inspector Fiscal designe. Los permisos de acceso deberán quedar disponibles desde que el Inspector Fiscal los solicite y en todo momento hasta el término del Contrato de Concesión.

#### 4. INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

##### 4.1 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

Identificación de la Sociedad Concesionaria:

Sociedad Concesionaria Aeropuerto Carriel Sur S.A., en adelante “Sociedad Concesionaria”, fue constituida con fecha 19 de agosto de 2016, en la Notaría de Santiago de Don Eduardo Avello Concha, con la finalidad de ejecutar el contrato de concesión del Aeropuerto Carriel Sur de Concepción de acuerdo a la Resolución N°210 del Ministerio de Obras Públicas de fecha 1 de Julio de 2016.

El objeto social único de Sociedad Concesionaria Aeropuerto Carriel Sur S.A. es la ejecución, reparación, conservación y explotación de la obra pública fiscal denominada “Aeropuerto Carriel Sur de Concepción”.

Los antecedentes principales se describen a continuación:

R.U.T.	: 76.592.495-2
Nombre o Razón Social	: Sociedad Concesionaria Aeropuerto Carriel Sur S.A.
Domicilio administrativo	: Augusto Leguía Sur 160 oficina 51
Comuna	: Las Condes
Ciudad	: Santiago
Código postal	: 7550257
Dirección email	: infocarrielsur@icafal.cl
Página WEB	: <a href="http://www.aeropuertocarrielsur.cl/">http://www.aeropuertocarrielsur.cl/</a>
Región	: 13
Teléfono	: 41 2732068
Gerente General	Neira Zambrano, José Luis
Gerente de Operaciones	Henríquez Cuevas, Ignacio

La Sociedad Concesionaria participa en el sector de concesiones de Obras Públicas de Chile, aportando en la política de Estado que está centrada en financiar con recursos del sector privado, inversiones de infraestructura necesarias para el desarrollo económico del país, y aportar en la integración de este, tanto internamente como con el resto del mundo.

El mercado en el cual participa la Sociedad Concesionaria es la explotación de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos.

La Sociedad Concesionaria define y gestiona sus actividades en función a ciertos servicios que reúnen cualidades particulares e individuales desde el punto de vista económico, regulatorio, comercial u operativo.

## 4.2 ASPECTOS GENERALES DE ORGANIZACIÓN

### 4.2.1 Administración del Concesionario

El concesionario cuenta con los recursos humanos suficientes para poder gestionar las administraciones inmediatas del área otorgada en concesión, recursos que se ordenan de manera jerárquica, siendo el Gerente de Operaciones la figura de mayor autoridad por parte del concesionario en el Terminal. El Gerente de Operaciones tiene a su cargo la administración de los recursos humanos, la operación y mantenimiento de las instalaciones, como también todo el equipamiento del Terminal de Pasajeros y de Carga.

En segundo lugar, el Concesionario cuenta con un sistema de apoyo de gestión externo para fiscalizar y contribuir a la administración directa realizada por el Gerente de Operaciones y su grupo de trabajo. Equipo conformado por los siguientes integrantes:

Tabla 4.- Apoyo de gestión externo Concesionario:

Cargo	Función
Gerente General	<ul style="list-style-type: none"><li>● Representante legal de la Sociedad Concesionaria.</li><li>● Reporta directo al Directorio de la Sociedad.</li><li>● Responsable de la operación del Aeropuerto Carriel Sur.</li><li>● Coordinar las áreas de administración, operación y construcción de la Sociedad Concesionaria.</li><li>● Encargado de la dirección y fiscalización interna de la Concesión.</li></ul>
Ingeniero en Gestión y Control de Proyectos	<ul style="list-style-type: none"><li>● Apoyo integral a la gerencia del aeropuerto, con énfasis en la administración y control de gestión del mismo.</li><li>● Reporta a la Gerencia del Aeropuerto.</li><li>● Impulsar el desarrollo continuo y progreso constante de los distintos procesos en la Concesión.</li></ul>
Profesional Trainee	<ul style="list-style-type: none"><li>● Apoyo a la gerencia de aeropuertos, con énfasis en la gestión documental.</li><li>● Reporta a la Gerencia del Aeropuerto.</li><li>● Gestionar y verificar el cumplimiento de los hitos expuestos en las Bases de Licitación.</li></ul>
Área Legal	<ul style="list-style-type: none"><li>● Control y administración de contratos.</li><li>● Reporta a la Gerencia del Aeropuerto.</li></ul>

En cuanto a las políticas de ejecución de procedimientos, ambas administraciones están en permanente contacto con el fin de llevar a cabo, en conjunto, la administración del terminal. Es por esto que ante cualquier eventualidad se toman las medidas directas por parte del Gerente de Operaciones quien debe informar inmediatamente al Gerente de Aeropuertos para tomar medidas concretas.

- Apoyo en la gestión, planificación, control, coordinación y ejecución de la administración de las áreas de la empresa.

## **4.2.2 Funciones y Requisitos**

### **GERENTE GENERAL**

- Responsable directo de la Administración General de la Concesión, debe programar las metas y disposiciones establecidas por la Junta Directiva, para lograr los objetivos de la Empresa, Administrar los recursos humanos y económicos del Consorcio.
- Se establece, como requisito que este cargo sea desarrollado por un profesional con título universitario del área de administración, con un mínimo de 2 años de experiencia y opcional, como requisito que sea un profesional con título universitario de Ingeniero Civil Industrial.
- Será responsable ante el Directorio de la Planificación a largo plazo de la Concesión y del desarrollo de negocios de la Sociedad Concesionaria.
- Será responsable de la comunicación y coordinación con el MOP y otros Ministerios y autoridades de gobierno que tengan participación en la concesión.

### **GERENTE DE OPERACIONES**

- Será responsable directo ante el gerente general, de la operación y actividades diarias del servicio y de la operación de los negocios de la concesión.
- Será responsable de la coordinación permanente con el Jefe del Aeropuerto (DGAC Carriel Sur), Inspección Fiscal de la concesión, en aquellas materias relativas a la operación del área concesionada, específicamente en lo que se refiere al cumplimiento de procedimientos y normativa aeronáutica.
- Será responsable de las buenas relaciones con los Subcontratistas y sus estándares de servicios.
- Será responsable de la gestión de abastecimiento de repuestos y materiales de oficina.
- Será responsable de: planificar, coordinar, dirigir y controlar las actividades del Terminal de Pasajeros, para asegurar continuidad de servicio y oportuna actuación en situaciones de emergencia.
- Elaborar, mantener y actualizar procedimientos operacionales y administrativos que aseguren la continuidad de los servicios del Terminal de Pasajeros con altos niveles de calidad de servicio.
- Establecer los sistemas de actuación de emergencia que ocurran en el área concesionada, asegurando la coordinación con los organismos que correspondientes.
- Implementación y control en el cumplimiento de los estándares de servicio a los clientes en lo que se refiere a precios, cumplimiento con las pautas del contrato con los subcontratistas y solución expedita a los problemas que estos pudieran plantear.
- Atender las necesidades de Relaciones Públicas del Aeropuerto.
- Cumplir con los programas de mantención.
- Será el subrogante del Gerente General cuando este no se encuentre disponible, por enfermedad, feriado legal u otra causal de fuerza mayor o mientras se produce un nuevo nombramiento.
- Se seleccionará a una persona con experiencia demostrable en el ámbito operacional aeronáutico; desarrollada en aeropuertos y empresas afines. De preferencia, será un profesional con título universitario del área Ingeniería Civil.

### **SUPERVISORES DE TERMINAL**

- Será responsable ante el Gerente de Operaciones de la coordinación y planificación de las operaciones diarias del Terminal y áreas concesionadas.
- Asistencia inmediata a las inquietudes urgentes de los subcontratistas y clientes del aeropuerto.
- Previsión de riesgos e investigación de incidentes

- Representar al Gerente de Operaciones en toda situación de emergencia, coordinación en los proyectos de construcción y mantenimiento, responder a las consultas de los medios de comunicación y supervisión en la utilización de los puentes de embarque/desembarque.
- Asignación diaria de los puentes de embarque / desembarque, salas de llegadas con sus cintas transportadoras y salas de embarque.
- Velar por el cumplimiento de la normativa aeronáutica y procedimiento en plataforma.
- Efectuar el monitoreo y seguimiento de los programas de mantenimiento, manteniendo actualizados los registros correspondientes.
- Les corresponderá controlar la operación diaria, eficiente y segura del Terminal de Pasajeros, adoptando las medidas de corrección inmediata ante los problemas que puedan afectar a los usuarios.
- Todas las funciones que sean requeridas por el Gerente de Operaciones.
- Será un Profesional o un Técnico Nivel Superior con conocimientos en el ámbito aeronáutico, administración, electrónica o electricidad, opcional será un técnico con conocimientos en el área Electromecánica.

### **OPERADORES DE INFORMACIONES**

- Será responsable de la correcta y oportuna operación del sistema de sonorización y sistema FIDS del Terminal de Pasajeros, de modo de proporcionar los servicios de información de vuelos y al público en general.
- Organizar, desarrollar y mantener los medios y material necesario para proveer la información que el público y pasajeros pudiera requerir.
- Coordinar y efectuar los llamados de arribo y salidas de las aeronaves comerciales conforme a su itinerario de acuerdo a la información proporcionada por cada Línea Aérea.
- Mantener a disposición de los usuarios del Terminal de Pasajeros, el Libro de Sugerencias y Reclamos.
- Serán mujeres de preferencia egresadas de la carrera de turismo las que deberán poseer conocimientos de inglés escrito y oral, ya sea por formación académica (acreditado a través de certificado de estudios) o ser su idioma nativo.

### **SERVICIO DE CAJA**

- Será responsable de la correcta operación de los equipos a fin de efectuar el cobro del servicio de estacionamiento público a los usuarios y efectuar el cierre correcto después de cada turno.

### **SERVICIO PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA**

- Prestar en forma continua y permanente el servicio de traslado a los pasajeros con movilidad reducida, tanto de entrada como de salida, que requieran moverse desde el exterior al edificio Terminal de pasajeros y viceversa

### **PERSONAL DE MANTENCIÓN**

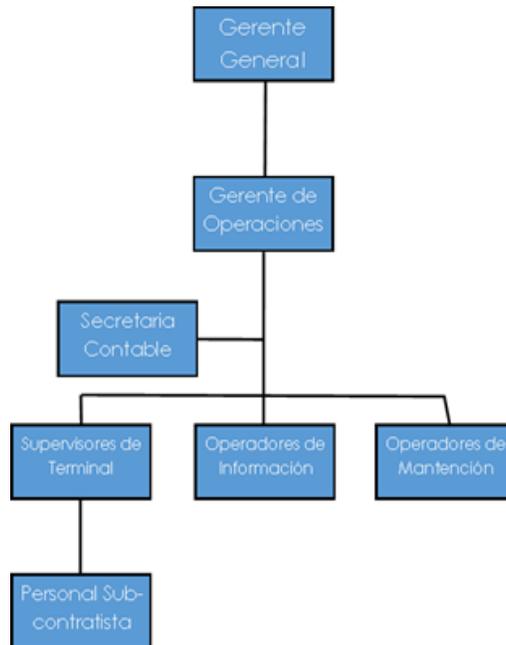
- Ejecutar las acciones primarias de mantención preventiva y reparación de los bienes que sufran algún grado de deterioro, que provoque su pérdida o disminución del grado de operatividad. Su desempeño estará limitado por el campo de acción de los diferentes contratos de mantención que el concesionario suscriba para los equipos y sistemas.

## PERSONAL DE SUBCONTRATOS

- Cumplir con los niveles mínimos y la normativa aplicable establecidos en el manual de explotación de locales comerciales y oficinas, si es el caso, y con el subcontrato celebrado entre las partes.
- Ofrecer su servicio con la mejor calidad y la mejor disposición frente a los usuarios.
- Atender los reclamos y sugerencias que se les presenten.
- Cumplir con las disposiciones legales, reglamentarias, administrativas de la Dirección General de Aeronáutica Civil, relacionadas con el funcionamiento del Aeropuerto, como también con las normas legales, tributarias, laborales y municipales que le fueren aplicables además de las normas de higiene y de seguridad.
- Mantener y conservar en perfectas condiciones de ornato y aseo, las instalaciones y espacios entregados en subcontrato.
- Cumplir con las obligaciones de bases de licitación respectivas de cada servicio, si fuera el caso, las que definirán las condiciones mínimas para prestar el servicio.

### 4.2.3 Organigrama

Se adjunta a continuación el Organigrama Organizacional de la Sociedad Concesionaria:



### 4.2.4 Empresas que Participan en la Sociedad Concesionaria

Las empresas que participan en la Sociedad Concesionaria y su porcentaje respectivo de participación son las siguientes:

Nombre Empresa	% Participación
Icafal Ingeniería y Construcción S.A.	1,0%
Icafal Inversiones S.A.	99,0%

#### 4.2.5 Empresas Subcontratadas

Las empresas que participan hasta el momento en la prestación de los servicios se presentan a continuación:

Tabla 5.- Empresas Subcontratadas.

<b>Tipo de Subcontrato</b>	<b>Razón Social</b>
Rent a car	Comercial Serpan Ltda. (Econorent)
Rent a car	Autorentas del Pacífico S.A. (Hertz)
Rent a car	Vehículos de Renta Ltda. (First)
Rent a car	Compañía de Leasing Tattersall S.A. (Europcar)
Rent a car	Sociedad Rosselot y Figueroa Ltda.
Rent a car	Rentas y servicios S.A. (Avis)
Rent a car	Sociedad Comercial Esquivel y Zanartu Ltda. (Ecarent)
Rent a car	Sociedad de inversiones Las vegas Limitada (West)
Transfer/Minibus	Transportes y Servicios Alejandro Antonio Oyarce Vidal (WIN TRANSFER)
Taxi de Turismo	Sergio Concha Almendra
Taxi de Turismo	Erwin Ortiz L.
Taxi de Turismo	Cristián Henríquez
Taxi de Turismo	Alberto Hernández Vásquez
Taxi de Turismo	Adán Segundo Muñoz Cid
Taxi de Turismo	Juan Pablo Fuente alba Barrientos
Taxi de Turismo	Dalmacio San Martin
Taxi de Turismo	Daniela Alejandra Cartes Matamala
Taxi de Turismo	Álvaro Roberto Opazo Acuña
Taxi de Turismo	Juan Salas Poblete

Taxi de Turismo	Remicio Salas Poblete
Taxi de Turismo	Gerardo Tapia
Taxi de Turismo	Domingo Valderrama Vera
Taxi de Turismo	Héctor Pérez Cartes
Taxi de Turismo	Víctor Baeza Ormeño
Taxi de Turismo	Alejandro Oyarce Vidal
Taxi de Turismo	Alejandro Efrain Venegas Cifuentes
Taxi de Turismo	Elías Figueroa Barra
Taxi de Turismo	Patricio Hernán Henríquez Muñoz
Taxi de Turismo	Francisco Eduardo Enríquez Nanjarí
Taxi de Turismo	Harriz Hardy Mosquera Arenas
Taxi de Turismo	JoseHipolito Cifuentes Galaz
Taxi de Turismo	Juan Carlos Paredes Medina
Servicio de counter y ATM para compañías aéreas	SkyAirline S. A
Servicio de counter y ATM para compañías aéreas	LATAM AIRLINES GROUP S.A.
Servicio de counter y ATM para compañías aéreas	JetSmart
Área para servicios de oficina de apoyo a counter	SkyAirline S. A
Área para servicios de oficina de apoyo a counter	Transporte Aéreo S.A.
Área para servicios de oficina de apoyo a counter	Jet Smart
Áreas para servicios de plataformas y para servicio de gestión del terminal de carga	LATAM Cargo S.A.
Áreas para servicios de plataformas y para servicio de gestión del terminal de carga	Transporte Aéreo S.A.
Áreas para servicios de plataformas y para servicio de gestión del terminal de carga	SkyAirline S. A

Espacios para instalación de antena y rack de comunicaciones	SkyAirline S. A
Espacios para instalación de antena y rack de comunicaciones	JetSmart.
Locales comerciales	Alejandra Correa
Locales comerciales	Astral Chile LTDA.
Salón VIP	Servicios Aeroportuarios S.A.
Restaurant y Cafetería	Farid Harun Villegas (Administración de Restaurantes E.I.R.L)
Restaurant y Cafetería	Farid Harun Villegas (Administración de Restaurantes E.I.R.L)
Restaurant y Cafetería	Farid Harun Villegas (Administración de Restaurantes E.I.R.L)
Publicidad	Cvmark Publicidad LTDA
Publicidad	Soc. Hotelera Terrano Limitada
Publicidad	Agencia ART & Business Ltda.
Publicidad	Santis y Asociados LTDA
Publicidad	LATAM AIRLINES GROUP S.A.
Publicidad	Turismo Taitao S.A.
Antenas	CIP Chile S. A
Antenas	Torres Unidas Chile SpA
Antenas	Claro Chile S. A
Antenas	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Antenas	Wom S.A.
Servicio de Plataforma	Empresa de Transportes Compañía de Seguridad de Chile Limitada
Servicio de Plataforma	Servicios Prosegur Ltda.
Cajero Automático	Banco de A. Edwards
Antenas	Rockwell Collins International Inc.

## 5. DEL MARCO JURÍDICO

En cuanto al marco legal, la Sociedad Concesionaria se rige por el sistema de concesiones aeroportuarias, el cual cuenta con un marco regulatorio específico que está compuesto por los siguientes instrumentos y se adjuntan al final del documento:

- a) Bases de Licitación Concesión Aeropuerto Carriel Sur de Concepción, y sus circulares aclaratorias, que fija las condiciones de diseño, construcción de la obra y de la explotación de la concesión.
- b) Resolución del MOP N° 210 de fecha 1 de julio de 2016, mediante el cual se adjudica el contrato de concesión para la ejecución, reparación, conservación y explotación de la obra pública fiscal denominada "Aeropuerto Carriel Sur de Concepción".
- c) El DS MOP N° 900 de 1996, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N° 164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas, y sus modificaciones.
- d) El DS MOP N° 956 de 1997, Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas, y sus modificaciones.
- e) El DFL MOP N° 850 de 1997, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del DFL N° 206 de 1960, Ley de Caminos, y sus modificaciones.
- f) Ley N°16.752 de 1968, Orgánica de la Dirección General de Aeronáutica Civil, y sus modificaciones, así como sus normas complementarias.

## 6. DEL SERVICIO AL USUARIO

### 6.1 DERECHOS DEL USUARIO

Los derechos de los usuarios son los siguientes:

- En caso de requerirlo, el usuario tendrá derecho a contar con la información de itinerario de vuelos, para lo cual bastará que ingrese a la página web dispuesta por sociedad concesionaria o llame a la central telefónica, en conformidad a lo establecido por las Bases de Licitación.
- Los usuarios tienen derecho a ser informados respecto de las tarifas por el servicio de estacionamiento. La información de las tarifas se encuentra disponible a través del sitio web oficial [www.aeropuertocarrielsur.cl](http://www.aeropuertocarrielsur.cl), señalética vertical en los accesos al estacionamiento y en mesón de informaciones.
- En conformidad con el artículo 1.9.18 de las Bases de Licitación, los usuarios tendrán derecho a estampar sus sugerencias y reclamos en el sistema autorizado por el inspector fiscal este sistema deberá estar permanentemente operativo y a disposición de los usuarios.
- Derecho a contar con servicios higiénicos en el recinto.
- Derecho a recibir los servicios según lo dispuesto en las Bases de Licitación.
- Los usuarios tendrán derecho a una atención expedita y a un sistema de información a usuarios a través de internet y vía telefónica.
- Derecho a no ser objeto de tarifas discriminatorias en ningún sentido, en conformidad al artículo 1.10.10. B. B2 de las Bases de Licitación.
- Una vez aprobado por el Inspector Fiscal, derecho a consultar el Reglamento de Servicio de la Obra y a disponer en forma gratuita del extracto del mismo en las oficinas de la Sociedad Concesionaria o a través de descarga directa del mismo en formato pdf desde la página web <http://www.aeropuertocarrielsur.cl/>
- Derecho a servicio de Internet inalámbrica gratuita según lo estipulado en 1.10.9.2 letra I) de las Bases de Licitación.

- Derecho al servicio de Áreas de Comunicaciones según el numeral 1.10.9.3.1 letra b) de las Bases de Licitación.

## **6.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO**

Las obligaciones de los usuarios son las siguientes:

Los usuarios deberán observar un adecuado comportamiento en las dependencias de Sociedad concesionaria, especialmente frente a los funcionarios y personal de la Sociedad Concesionaria.

Los usuarios deberán abstenerse de causar daños a las instalaciones del área de concesión. Además tendrán la obligación de pagar los daños ocasionados a terceros

Los usuarios, para tener retirar sus vehículos del estacionamiento públicos, deberán cancelar las tarifas correspondientes.

Los usuarios están obligados a cancelar las tarifas que el concesionario y el subcontratista tienen derecho a cobrar

Los usuarios deberán adoptar todas las precauciones razonables de seguridad mientras se encuentren en el área de concesión y deberán seguir las instrucciones que los funcionarios o las señaléticas les informen.

Las obligaciones antes señaladas se ubicarán estratégicamente de forma que el usuario conozca sus obligaciones dentro del recinto de la concesión.

## **6.3 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN, EFECTUAR RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

1. Este Procedimiento define los canales de atención a las consultas, reclamos y sugerencias que la Sociedad Concesionaria, empleará para dar respuesta a los usuarios, según lo dispuesto en el Artículo 1.9.18 de las Bases de Licitación.
2. Los canales expresados a continuación serán ofrecidos en un lugar visible y claramente identificado dentro del aeropuerto, previa autorización del Inspector Fiscal.
3. Las sugerencias, consultas o reclamos recibidos por la Sociedad Concesionaria serán ingresadas en un software propio del Concesionario. En este software se ingresarán los datos del usuario, la fecha y el texto del reclamo, consulta o sugerencia, generando un Código "ID" único para identificarlo, permitir su seguimiento y responder formalmente los requerimientos de los usuarios.
4. Los canales de recepción definidos son los siguientes:
  - a. Vía Mesón de Informaciones.

Al interior del Terminal de pasajeros, se dispondrá en el mesón de atención al público en general, un Formulario autocopiativo con un número de folio correlativo. El usuario debe solicitarlo al personal de la Sociedad Concesionaria, quien lo facilitará y dará las instrucciones para ser completado por el usuario. Una vez que el usuario haya realizado sus consultas, reclamos o sugerencias, el personal de Informaciones le hará entrega del original y la copia quedará en manos de la Sociedad Concesionaria como respaldo. Posteriormente, este formulario será ingresado por el personal de

informaciones en un Sistema Computacional que genera un código identificador denominado “ID” con el objetivo de darle seguimiento y guardar un registro que deja constancia de la atención al usuario.

b. Vía Página Web.

Se pondrá a disposición de los usuarios una sección en la página Web, para realizar reclamos, consultas o sugerencias con el siguiente diseño:

The image shows a web browser window with the URL [aeropuertocarrielsur.cl/informaciones/](http://aeropuertocarrielsur.cl/informaciones/). The page features a navigation menu with six items: LÍNEAS AÉREAS, OBJETOS PERDIDOS, CONSULTAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (highlighted), TRÁMITES, PUBLICIDAD, and LICITACIONES. Below the menu, the section title "CONSULTAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS" is displayed. The form includes the following fields: "Dirigido a" (dropdown menu with "Operaciones Aeroportuarias" selected), "Tipo" (dropdown menu with "Sugerencia" selected), "Rut o Pasaporte", "Nombre", "Dirección", "Ciudad", "País", "E-mail", "Telefono", and "Comentario" (text area). A blue "ENVIAR" button is located at the bottom of the form.

Una vez que el usuario completa el formulario con sus datos personales, describe y envía el reclamo, sugerencia o consulta, el sistema web envía automáticamente un email a una cuenta de correo electrónico dedicada exclusivamente a este propósito. El usuario recibirá una respuesta automática señalando que el reclamo será registrado en el Sistema Computacional por el personal de informaciones. Inmediatamente, se le comunicará vía email, el código “ID” asociado al reclamo, consulta o sugerencia presentado, para darle el seguimiento correspondiente y atender formalmente a su inquietud.

c. Vía Telefónica.

En la página web se pondrá a disposición de los usuarios en general, de un número telefónico para que puedan hacer sugerencias, reclamos y consultas. El número telefónico dispondrá de un sistema de respuesta de voz interactivo (IVR) que dirigirá al usuario a través de una selección de alternativas, como idioma y opciones de información, entre las que se encontrará “Consultas, Reclamos o Sugerencias”, esta selección derivará la comunicación a un anexo telefónico que

será atendido directamente por el personal de informaciones durante la jornada de operaciones de las aerolíneas. Se solicitará los datos del usuario y posteriormente, deberá ingresar en el Sistema Computacional el registro respectivo, indicando al Usuario el código "ID" para darle el seguimiento y la formalidad correspondiente. Para atender las consultas, reclamos o sugerencias vía telefónica en el horario en que el Aeropuerto se encuentra cerrado, se dispondrá del mismo sistema IVR, que finalizará enviando la comunicación a una contestadora automática que solicitará los datos del usuario y permitirá hacer las consultas, reclamos o sugerencias que estime conveniente. El sistema telefónico guardará los comentarios efectuados por el usuario y el personal de informaciones al iniciar su jornada laboral será quien reproduzca y traspase al Sistema Computacional los requerimientos solicitados, dando cobertura telefónica las 24 horas del día.

d. Cartas al Gerente de Operaciones.

El usuario que lo requiera, podrá hacer llegar una carta de consultas, reclamos o sugerencias al Gerente de Operaciones de la Sociedad Concesionaria. Posteriormente, se hará ingreso del comunicado en el Sistema computacional a fin de dejar constancia respectiva generando el registro correspondiente. De la misma manera, la Sociedad Concesionaria le hará envío del código "ID" asociado al reclamo o sugerencia presentada. La dirección se informará en la página Web.

e. Vía OIRS DGAC.

El sistema de consultas reclamos y sugerencias del Aeropuerto funcionará en permanente coordinación con la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias de la DGAC estableciendo un canal de comunicación mutua para la eventual solución, toma de consideración o aplicación de los reclamos, consultas o sugerencias. Previo registro del reclamo, consulta o sugerencia, en el sistema computacional se dejará constancia de la manera en que la Sociedad Concesionaria comunicará al usuario, el código de "ID" asociado para seguimiento y respuesta formal.

5. Será responsabilidad del Gerente de Operaciones responder todos los reclamos, consultas y sugerencias (ingresados por cualquiera de los medios disponibles) por escrito enviando copia firmada de la respuesta al correo del usuario dentro de los plazos establecidos en las bases de licitación, dejando registro de la fecha con la respuesta correspondiente.
6. La Sociedad Concesionaria, a través de su Gerente de Operaciones, responderá al usuario en 15 días corridos respecto a la fecha de su recepción, en aquellos casos en que la Sociedad Concesionaria asuma de manera autónoma la resolución del reclamo. El Gerente de Operaciones será el responsable de enviar al Inspector Fiscal el "Informe Mensual de Consultas, Reclamos y Sugerencias" dentro de los 10 días del mes siguiente al periodo informado, señalado en el Artículo 1.8.2 punto 4. letra g), y Artículo 1.8.2 punto 5. letra d) de las Bases de Licitación.
7. En el caso que el usuario presente consultas, sugerencias o reclamos relacionados con servicios prestados por subcontratistas o contratistas, aerolíneas u otros, se transcribirán e informarán oportunamente al servicio correspondiente. El Gerente de Operaciones solicitará respuesta al reclamo dentro de 15 días hábiles. La respuesta de servicio involucrado quedará registrada en el Software con el código "ID" correspondiente.

8. El software desarrollado para este requerimiento permitirá realizar un seguimiento de las situaciones reportadas, análisis, estadísticas, para elaborar los informes que establece las Bases de Licitación.
9. La información que se ingresará al software, es la siguiente:
  - a. Fecha de ingreso al sistema.
  - b. Datos personales del reclamante.
  - c. Reclamo, consulta o Sugerencia.
  - d. Servicio involucrado.
  - e. Solución.
  - f. Observaciones.
10. Para acceder al sistema se hará uso de password asignados por La Sociedad Concesionaria, que otorgará distintos privilegios según el tipo de usuario.
11. El Inspector Fiscal podrá acceder al sistema para verificar el estado de cada reclamo o validar la información de los Informes Mensuales, respecto a los datos que entregue el sistema.

#### **6.4 APLICACIÓN DE ENCUESTAS**

Según lo establecido en el artículo 1.10.10 letra c14 y 1.10.16 de las Bases de Licitación el concesionario y una vez aprobado por el Inspector Fiscal, sociedad concesionaria realizará a lo menos trimestralmente una encuesta a través de una "Consultora Independiente".

La encuesta evaluará aspectos claves de la prestación de los servicios en el Aeropuerto, tales como:

- Accesos al Aeropuerto (disponibilidad de medios de transporte desde y hacia el Aeropuerto).
- Estacionamientos públicos (disponibilidad, relación precio – calidad, entre otros).
- Personal encargado del proceso de chequeo (cortesía, rapidez en la atención, entre otros).
- Personal encargado de la seguridad (cortesía, rapidez en la atención, entre otros).
- Restaurantes, cafeterías, bares, locales comerciales, salones CIP/VIP (disponibilidad, relación precio – calidad, cortesía del personal, rapidez en la atención, entre otros).
- Bancos, cajeros automáticos, oficinas de cambio (disponibilidad, cortesía del personal, rapidez en la atención, entre otros).
- Servicios higiénicos (disponibilidad, limpieza, entre otros).
- Conexión Inalámbrica a Internet (disponibilidad, rapidez del servicio, entre otros).
- Proceso de embarque (comodidad en zonas de espera, acceso a servicios, entre otros).
- Proceso de desembarque (disponibilidad de cintas de retiro de equipaje, rapidez en la disposición de maletas en cintas, disponibilidad y condiciones de uso de carros portaequipaje, entre otros).
- Aseo en las áreas de circulación pública peatonal (estacionamientos, Edificio Terminal, áreas de revisión, áreas de chequeo, entre otros).
- Señalización (disponibilidad, visibilidad, comprensión, diseño, condiciones de uso, suficiencia de la información, entre otros).
- Sensación de seguridad.
- Otros, a proponer por el Concesionario.

El cuestionario considerará puntuaciones de tal forma que permita al usuario valorar cuantitativamente el aspecto de servicio evaluado, de acuerdo a una escala numérica que deberá ser indicada al usuario al momento de responder la encuesta y su formato será el propuesto por la Consultora.

El Concesionario realizará un seguimiento constante para verificar la correcta ejecución de las encuestas que debe efectuar la Consultora Independiente.

## 6.5 MEDICIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO

Sociedad Concesionaria someterá a la aprobación del Inspector Fiscal una metodología de medición que permita evaluar la calidad del servicio al usuario, en conformidad a lo establecido el artículo 1.10.17 de las BALI.

Esta metodología corresponde al registro de estados de cumplimiento de cada uno de los niveles de servicio exigidos, por medio de chequeos diarios, semanales, mensuales o trimestrales, dependiendo del caso específico, según la programación del Plan Anual de conservación de la obra. Dichas planillas serán entregadas al Inspector Fiscal mensualmente como parte del Informe de Gestión.

Estas metodologías serán aplicadas de acuerdo a lo indicado en la memoria técnica del sistema SIC-NS del anexo N°2



## 7. DEL CONCESIONARIO

### 7.1 OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

Según lo establecido en el artículo 1.10.10 letra a) de las Bases de Licitación, el concesionario deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Destinar las instalaciones, equipo y personal de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos exclusivamente a los fines para los cuales han sido otorgados.
2. Cumplir con todas las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de la DGAC relacionadas con el funcionamiento del Aeropuerto.

3. Cumplir con las actividades contenidas en los Programas Anuales aprobados por el Inspector Fiscal, asociados a la prestación y explotación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos, según corresponda.
4. Serán de cuenta exclusiva del Concesionario las contribuciones e impuestos fiscales, municipales o de cualquier otra naturaleza a que pudiera estar afectada la prestación y explotación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos señalados en las Bases de Licitación, o los derechos que de ella emanen, incluidos el pago de derechos, multas o sanciones que se le impusieran por cualquier autoridad judicial, administrativa, municipal u otra, y en general cualquiera responsabilidad que tenga como causa o se derive del ejercicio de los derechos que confiere la prestación y explotación de cada servicio.
5. Dentro de los 10 (diez) días siguientes a la fecha de término de la concesión, el Concesionario deberá retirar de las instalaciones, todo el equipo, materiales y accesorios de su propiedad, siempre que pueda separarlos sin causar detrimento y no estén afectos a la concesión, lo que será calificado por el Inspector Fiscal. Si no lo hiciera, se entenderá que ha hecho abandono de estos elementos y la DGAC podrá disponer de ellos, quedando a beneficio fiscal, sin derecho a indemnización alguna por parte del Fisco. El Inspector Fiscal mantendrá un registro actualizado de todos los bienes y derechos afectos a la concesión. Será obligación del Concesionario informar y entregar los antecedentes de los bienes o derechos que adquiera durante la concesión, conforme a lo señalado en el artículo 1.8.2 N°4 letra j) y N°5 letra h) de las Bases de Licitación, con el objeto que el Inspector Fiscal los califique como afectos o no a la concesión.
6. Queda expresamente prohibido al Concesionario permitir a cualquier subcontratista realizar un nuevo subcontrato o celebrar cualquier tipo de acto o contrato para la prestación y/o explotación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos por parte de terceros.
7. El Concesionario no podrá establecer discriminaciones arbitrarias o ejercer conductas que pudieran afectar el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario, relacionado o no con éstas, a las instalaciones, equipamiento, áreas o servicios del Aeropuerto, o que tengan por finalidad o efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia.
8. Por cada servicio que el Concesionario esté obligado o facultado a prestar durante la concesión, ya sea directamente o a través de terceros, conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, el Concesionario deberá informar por escrito al Inspector Fiscal, a lo menos con 45 (cuarenta y cinco) días de antelación a la fecha de inicio de prestación y/o explotación propuesta para cada servicio, las condiciones bajo las cuales propone prestar y/o explotar el respectivo servicio. En el caso de suscribir contratos con terceros, el Concesionario deberá remitir copia de todos y cada uno de ellos al Inspector Fiscal. El DGOP, previo informe de la DGAC, se reserva el derecho a exigir al Concesionario suprimir o modificar aquellas condiciones que contravengan lo dispuesto en las Bases de Licitación, o que tengan por finalidad o efecto alterar las condiciones del Contrato de Concesión, o que pudieran significar discriminaciones o afecten el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario a las instalaciones, equipamiento, áreas o servicios del Aeropuerto, o que tengan por finalidad o efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia. Sin perjuicio de lo anterior, la Sociedad Concesionaria será la única responsable ante la autoridad competente respecto de cualquier condición y/o actuación atribuible a ella, que pudiera significar discriminaciones o afectar el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario relacionado o no con éstas, a las instalaciones, equipamiento, áreas o servicios del Aeropuerto, conforme a la normativa vigente.
9. El Concesionario deberá implementar, certificar y mantener operativo un sistema de gestión certificable bajo Normas NCh-ISO 9001.Of2009 y NCh-ISO 14001.Of2005 vigentes, al menos en las áreas de operación, mantenimiento y servicios a su cargo, conforme a lo señalado en el artículo 1.10.15 de las Bases de Licitación.

10. Será obligación del Adjudicatario o del Concesionario, según corresponda, efectuar la licitación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos obligatorios regulados en el artículo 1.10.9 de las Bases de Licitación, conforme con lo dispuesto en el punto 2 del presente artículo. Dichos servicios deberán encontrarse en condiciones de iniciar su prestación y explotación dentro del plazo de 360 (trescientos sesenta) días contados desde el inicio del plazo de concesión señalado en el artículo 1.7.5 de las Bases de Licitación.

Con todo, tratándose de servicios cuya explotación se encuentre vigente al inicio de la concesión en virtud de subcontratos cuya fecha de término sea anterior al vencimiento del plazo máximo de 360 (trescientos sesenta) días antes señalado, el Adjudicatario o bien el Concesionario, según sea el caso, estará eximido de la obligación de llevar a cabo un proceso de licitación según lo establecido en el punto 2 del presente artículo, hasta que se cumpla dicho plazo, con el solo objeto de dar cumplimiento a lo señalado en el párrafo anterior del presente punto. En el caso que la fecha de término del subcontrato existente sea posterior al plazo máximo antes indicado, el Adjudicatario o bien el Concesionario, según corresponda, estará obligado a respetar las condiciones de dicho subcontrato hasta su extinción.

En cualquiera de los casos señalados precedentemente, el Adjudicatario o bien el Concesionario, según corresponda, deberá tomar las previsiones necesarias para efectuar, cuando proceda, la licitación de tales servicios con la anticipación necesaria para que no exista solución de continuidad entre ambas concesiones, en conformidad con lo establecido en el artículo 25° de la Ley de Concesiones de Obras Públicas, debiendo dar cumplimiento a lo dispuesto en el punto 2 del presente artículo a objeto de iniciar la prestación y explotación del respectivo servicio una vez que el subcontrato anterior se extinga, siendo además aplicable lo establecido en el punto 8 del presente artículo.

Mientras no entre en vigencia la actualización del Reglamento de Servicio de la Obra –en particular el Manual de Operación y los Mecanismos de Asignación de los Servicios Aeronáuticos y no Aeronáuticos–, conforme a lo señalado en 1.10.4 y 2.9.3, regirán el Reglamento de Servicio de la Obra, el Manual de Operación y los Mecanismos de Asignación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos, entregados al Adjudicatario o bien al Concesionario, según sea el caso, conforme a lo señalado en 1.8.16, todos artículos de las Bases de Licitación, los que para todos los efectos legales se entenderán plenamente vigentes para las instalaciones preexistentes del Aeropuerto dentro del Área de Concesión.

En caso de discrepancias entre lo establecido en los documentos antes indicados y las Bases de Licitación, primará lo dispuesto en éstas últimas. Asimismo, en todo aspecto no previsto en dichos documentos, tendrá plena aplicación lo establecido en las Bases de Licitación.

El incumplimiento del plazo máximo establecido para que todos los Servicios Obligatorios, Aeronáuticos y No Aeronáuticos, se encuentren aptos para iniciar su prestación y explotación, hará incurrir a la Sociedad Concesionaria en la multa que se establezca según el artículo 1.10.11 de las Bases de Licitación, sin perjuicio de la facultad del MOP del cobro de la garantía que se encuentre vigente.

11. Desde el inicio de la concesión, el Adjudicatario o bien el Concesionario, según corresponda, participará en las sesiones del Comité de Facilitación (Comité FAL) del Aeropuerto según las disposiciones establecidas en el Reglamento Orgánico y de Funcionamiento del Comité de Facilitación de Aeropuertos y Aeródromos de la DGAC.
12. En todos aquellos casos en que, en virtud de las Bases de Licitación, el Concesionario deba elaborar un Mecanismo de Asignación para la prestación de un determinado servicio, deberá velar porque dicho mecanismo no establezca discriminaciones ni constituya o induzca a una conducta abusiva de su posición dominante, afectando el acceso igualitario de cualquier usuario a las instalaciones, equipamiento, áreas o servicios del Aeropuerto o, en general, que tenga por efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia.

13. Cumplir, en todo momento, las exigencias establecidas para cada uno de los servicios señalados en los artículos 1.10.9.1, 1.10.9.2 y 1.10.9.3 de las Bases de Licitación.

## **7.2 DERECHOS DEL CONCESIONARIO Y OBLIGACIONES EN LA GESTIÓN TARIFARIA**

La Explotación de Obras por parte de la Sociedad Concesionaria, los Derechos y Obligaciones respecto a la Gestión Tarifaria se encuentran estipulados en el acápite 1.10.10 letra b) de las Bases de Licitación para el Aeropuerto Carriel Sur de Concepción, estas obligaciones que la concesionaria debe cumplir son las siguientes:

1. El Concesionario tendrá derecho a cobrar las tarifas que determine para los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos que explote, en tanto dé estricto cumplimiento a las disposiciones contenidas en el D.L. 211 de 1973 cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el DFL N°1 de 2004 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, respetando asimismo las restricciones de tarifa señaladas en el artículo 1.10.9 de las Bases de Licitación y las disposiciones y/o exigencias mínimas establecidas en éstas para la prestación y explotación de cada uno de dichos servicios. Particularmente, el cobro de tarifas superiores a las máximas autorizadas en las Bases de Licitación respecto de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos, según corresponda, hará incurrir a la Sociedad Concesionaria en la multa que se establezca según 1.8.5.1, sin perjuicio de lo establecido en 1.13.1.2 letra d), ambos artículos de las Bases de Licitación.
2. El Concesionario, en cada Servicio Aeronáutico y No Aeronáutico que explote, no podrá cobrar tarifas discriminatorias a usuarios de la misma categoría, entendiéndose por ésta aquella que incluye un mismo tipo de usuario y servicio, hora, día de la semana y época del año, según lo califique fundadamente el Inspector Fiscal.  
Dichas tarifas deberán ser debida y oportunamente publicadas, previo a la vigencia de éstas y para adecuado conocimiento de los usuarios, en el Sitio Web indicado en el artículo 1.10.9.2 letra g) número 3 de las Bases de Licitación.
3. Las estructuras tarifarias especiales a usuarios de los servicios deberán ser informadas por el Concesionario al Inspector Fiscal, dentro del plazo de 30 (treinta) días antes de su aplicación. Su aplicación deberá tener una vigencia mínima de 90 (noventa) días. El DGOP ante causas fundadas podrá autorizar cambios en los plazos de vigencia de las tarifas. El incumplimiento del plazo señalado para informar al Inspector Fiscal las estructuras tarifarias especiales, así como del plazo de vigencia mínima señalado para las tarifas, hará incurrir a la Sociedad Concesionaria en la multa que, para cada caso, se establezca según el artículo 1.8.5.1 de las Bases de Licitación.

En ningún caso estas estructuras tarifarias especiales podrán ser discriminatorias o implicar, sin una justificación razonable, objetiva y debidamente informada, un trato desigual a usuarios que se encuentren en la misma condición. En particular, a fin de asegurar la debida transparencia en su aplicación, estas estructuras tarifarias deberán ser oportunamente publicadas, para el adecuado conocimiento de los usuarios, en el Sitio Web indicado en el artículo 1.10.9.2 letra g) número 3 de las Bases de Licitación.

4. El Concesionario podrá ofrecer y cobrar estructuras tarifarias especiales a empresas, instituciones u otros organismos diferentes a las ofrecidas al público en general conforme a lo señalado en el punto 3 del presente artículo. Estas ofertas y acuerdos deberán ser de público conocimiento, previo a la puesta en vigencia de éstos y cualquier usuario equivalente que cumpla las mismas condiciones deberá tener acceso al mismo trato comercial. En consecuencia, tratándose de prestadores de un mismo servicio, sujetos a las mismas condiciones contractuales, el Concesionario no podrá imponer obligaciones ni aplicar tarifas o estructuras tarifarias distintas sin una justificación razonable, objetiva y previamente informada.

5. El Inspector Fiscal rechazará los esquemas tarifarios del Concesionario cuando ellos contravengan las disposiciones establecidas en las Bases de Licitación.

### **7.3 DISPOSICIONES GENERALES**

Las Disposiciones Generales respecto a la prestación de servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos durante la etapa de Explotación de las Obras para el Aeropuerto Carriel Sur de Concepción, se encuentran contenidas en el acápite 1.10.10 letra c) de las Bases de Licitación y se definen a continuación:

1. El Concesionario podrá prestar y explotar cada Servicio Aeronáutico y/o No Aeronáutico en forma directa o bien por la vía de subcontratos, sin perjuicio de las restricciones señaladas en las Bases de Licitación.
2. Cuando el Concesionario otorgue la prestación y explotación de un Servicio Aeronáutico y/o No Aeronáutico a través de terceros, de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación, éste deberá llevar a cabo un proceso de licitación, a excepción de aquellos casos en los cuales se exige un Mecanismo de Asignación conforme a lo establecido en el punto 15 del presente artículo, así como de todos aquellos servicios establecidos en 1.10.9.2, en 1.10.9.3.1 letra a) y en 1.10.9.3.2, todos artículos de las Bases de Licitación, los cuales se regirán por lo dispuesto en estas Bases y en el Reglamento de Servicio de la Obra.

Las condiciones y términos que regirán cada proceso de licitación deberán ser previamente informados, por escrito, al DGOP a través del Inspector Fiscal. A más tardar a los 45 (cuarenta y cinco) días siguientes de recibidos dichos antecedentes, el DGOP, previo informe del Inspector Fiscal, podrá exigir al Concesionario suprimir o modificar las cláusulas que contravengan lo dispuesto en las Bases de Licitación, o que tengan por finalidad o efecto alterar las condiciones del Contrato de Concesión, o que pudieran significar discriminaciones o afecten el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario a las instalaciones, equipamiento, áreas o servicios del Aeropuerto, o que tengan por finalidad o efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia. En ningún caso la persona natural o jurídica a quien se adjudique la prestación y explotación de un Servicio Comercial, Aeronáutico o No Aeronáutico, podrá estar relacionada con la Sociedad Concesionaria, en los términos establecidos en el artículo 100° de la Ley 18.045 de Mercado de Valores. Los plazos por los cuales se podrán otorgar los subcontratos no podrán ser superiores a 5 (cinco) años ni extenderse más allá del término del Contrato de Concesión de la obra pública fiscal, sin perjuicio de lo señalado en el punto 19 del presente artículo.

Si el Concesionario solicita otorgar la prestación y explotación de un Servicio Aeronáutico y/o No Aeronáutico a través de terceros, de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación, bajo idénticas condiciones y términos que ya hayan sido sometidos al procedimiento indicado en el párrafo anterior, el Inspector Fiscal podrá aprobar dichas condiciones y términos previa revisión y chequeo de los antecedentes correspondientes, sin tener que efectuar nuevamente el mencionado procedimiento.

Sólo en casos debidamente fundados, calificados por el DGOP, el Concesionario podrá solicitar otorgar la prestación y/o explotación de un determinado servicio a través de terceros, mediante una modalidad distinta de la licitación (trato directo o mediante la realización de remates u otro mecanismo) o por un plazo mayor a 5 (cinco) años.

Sin embargo, el único responsable ante el MOP del cumplimiento del Contrato de Concesión será el Concesionario.

3. Los Servicios Comerciales, Aeronáuticos y No Aeronáuticos, definidos en los artículos 1.10.9.1 y 1.10.9.3 de las Bases de Licitación, tendrán el carácter de exclusivos para el Concesionario y ni la DGAC ni el MOP podrán explotar ningún servicio en terrenos o instalaciones del Aeropuerto que afecten la exclusividad de los mismos salvo autorización expresa de la Sociedad Concesionaria, sin perjuicio de lo señalado en el punto 17 del presente artículo. Asimismo, el Concesionario no podrá explotar servicios que la DGAC administre fuera del Área de Concesión del Aeropuerto Carriel Sur de Concepción.
4. Todos los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos que se presten o exploten en el Área de Concesión deberán ser negocios lícitos de comercio, es decir, que no atenten contra la ley, la moral, las buenas costumbres ni el orden público y deberán estar de acuerdo con el Plan Maestro del Aeropuerto Carriel Sur de Concepción.
5. El MOP, por intermedio del Inspector Fiscal y previo informe favorable de la DGAC, podrá cambiar de ubicación los Servicios Aeronáuticos y/o No Aeronáuticos y conservar, aumentar o disminuir el área ocupada, cuando las necesidades del Aeropuerto así lo requieran. La DGAC tendrá un plazo de 15 (quince) días para remitir dicho informe desde que haya sido requerido por el DGOP.

Para tal efecto, el Inspector Fiscal enviará a la Sociedad Concesionaria un informe con los requerimientos de modificación del o de los servicios que presta el Concesionario, indicando las adecuaciones que se requiera realizar y sus condiciones de implementación. La Sociedad Concesionaria dispondrá de un plazo máximo de 15 (quince) días, a contar de la recepción del informe antes señalado, para plantear al Inspector Fiscal, por escrito, sus observaciones y/o proponer una alternativa de solución que cumpla con los mismos objetivos perseguidos en el informe presentado por el MOP, a un costo similar. En tal caso, el Inspector Fiscal en conjunto con la DGAC, evaluarán la propuesta presentada por el Concesionario y los antecedentes que la sustentan e informarán a este último, a más tardar en el plazo de 15 (quince) días, su decisión y las medidas a implementar, debiendo el Concesionario dar todas las facilidades necesarias para la implementación de tales medidas. A falta de acuerdo, total o parcial, las discrepancias podrán ser sometidas por las partes a consideración del Panel Técnico. Si la recomendación del Panel Técnico no fuese acogida por las partes, la controversia podrá ser sometida a la Comisión Arbitral o Corte de Apelaciones de Santiago, según lo establecido en el artículo 36° bis de la Ley de Concesiones.

6. C.6 Ni el MOP ni la DGAC responderán en caso alguno por robos, perjuicios u otros daños que pudieren sufrir el Concesionario o terceros dentro de las dependencias que comprenden la prestación y explotación de los Servicios Aeronáuticos y/o No Aeronáuticos.
7. El Concesionario deberá elaborar el Manual de Operación descrito en el artículo 2.9.3 letra a) de las Bases de Licitación, en el cual el Concesionario definirá, entre otros aspectos, los mecanismos y procedimientos para el cumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos en las Bases de Licitación y demás documentos que conforman el Contrato de Concesión. Este documento formará parte integrante del Reglamento de Servicio de la Obra para todos los efectos legales.
8. Toda vez que el Concesionario solicite al Inspector Fiscal la extensión de las áreas para cualquiera de los servicios regulados en los artículos precedentes, se le aplicarán las mismas directrices regulatorias establecidas, para cada uno de ellos, en el artículo 1.10.9 de las Bases de Licitación, según corresponda.
9. El Inspector Fiscal fiscalizará que la ubicación de los servicios no produzca cambios sustanciales, no entorpezca los flujos de circulación de pasajeros y público dentro del Área de Concesión, no altere la funcionalidad ni la seguridad del Aeropuerto conforme a las directrices

establecidas por la DGAC en virtud de las facultades que le confiere su normativa, y cumpla con el Plan Maestro del Aeropuerto Carriel Sur de Concepción.

10. El Concesionario no podrá instalar sistemas de comunicaciones que interfieran con los sistemas de comunicación que se utilicen en la aeronavegación del Aeropuerto, lo que será calificado por el Inspector Fiscal previo informe favorable de la DGAC, la cual tendrá un plazo de 15 (quince) días para remitir dicho informe desde que haya sido requerido por el Inspector Fiscal.
11. El Concesionario podrá solicitar al Inspector Fiscal, por causas sobrevinientes que así lo justifiquen, la revisión de las tarifas tanto de los Servicios Aeronáuticos como de los No Aeronáuticos que explote, fijadas en las Bases de Licitación, o cualquiera de sus condiciones, regulaciones o modalidades de explotación.

Para ello, presentará su solicitud por escrito al Inspector Fiscal, debidamente justificada, describiendo detalladamente sus requerimientos y propuestas asociadas a las tarifas, regulaciones, condiciones o modalidades. Dentro de los 45 (cuarenta y cinco) días siguientes, el Inspector Fiscal emitirá un informe al DGOP, con copia al Ministro de Hacienda, acompañando los antecedentes de la Solicitud del Concesionario, el cual dentro del plazo de 30 (treinta) días aceptará o rechazará la propuesta. Las modificaciones se harán, indicando la fecha de entrada en vigencia de las nuevas condiciones, regulaciones o modalidades, mediante decreto supremo fundado expedido por el Ministerio de Obras Públicas, el que deberá llevar, además, la firma del Ministro de Hacienda.

12. El DGOP podrá, en acuerdo con la DGAC en las materias de su competencia, establecer modificaciones, regulaciones, condiciones o modalidades a cualquiera de los servicios establecidos en el artículo 1.10.9 de las Bases de Licitación o de las áreas establecidas para la explotación de los mismos, cuando la prestación y/o explotación de dichos servicios o áreas entorpezcan la funcionalidad o la seguridad del Aeropuerto o cuando el Concesionario incurra en discriminaciones o ejerza conductas que pudieran afectar el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario a las instalaciones, equipamiento, áreas o servicios del Aeropuerto y, en general, cualquier otro arbitrio que tenga por finalidad o efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia. Lo anterior no dará derecho a compensación ni indemnización alguna y será sin perjuicio de las sanciones que procedan.
13. Los Servicios No Aeronáuticos Comerciales Obligatorios señalados en el artículo 1.10.9.3.1 de las Bases de Licitación deberán funcionar todos los días del año, en un horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos regulares y no regulares, lo cual será calificado por el Inspector Fiscal y establecido en el Manual de Operación, salvo en el caso de Estacionamientos Públicos para Vehículos en General, cuyas áreas deberán estar disponibles las 24 horas del día, todos los días del año.

Los vuelos no regulares serán informados por el Inspector Fiscal al Concesionario, a través de anotación en el Libro de Obras correspondiente con, al menos, 12 (doce) horas de antelación, de acuerdo con la programación establecida por la DGAC.

Los vuelos que utilicen el aeropuerto como alternativa, serán informados directamente por personal de la DGAC a la Sociedad Concesionaria, conforme al procedimiento que la DGAC y la Sociedad Concesionaria acuerden, en el caso de no ser un vuelo comercial que mantiene contrato con la Concesionaria. En caso de ser una compañía que mantenga contratos, ellas deben dar aviso directamente en el mesón de informaciones.

14. El Concesionario deberá realizar encuestas periódicas de opinión pública en el Aeropuerto Carriel Sur de Concepción con el objeto de evaluar y comparar las condiciones de prestación y explotación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos contemplados en las Bases de

Licitación, para lo cual deberá considerar lo establecido en el artículo 1.10.16 de las Bases de Licitación.

Sin perjuicio de lo anterior, el MOP podrá realizar encuestas periódicas de opinión pública en el Aeropuerto con el mismo objeto, debiendo el Concesionario dar todas las facilidades para la realización de dichas encuestas, lo que será calificado por el Inspector Fiscal. El Concesionario podrá participar en la elaboración del cuestionario de las encuestas que realice el MOP haciendo observaciones o recomendaciones a estas, reservándose el MOP la facultad de aceptarlas o rechazarlas.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 2.9.3 de las Bases de Licitación, en base a los resultados de ambas encuestas el Inspector Fiscal podrá, en cualquier momento durante la vigencia del Contrato de Concesión, imponer modificaciones al Manual de Operación de manera de recuperar, si es el caso, el Nivel de Servicio exigido en las Bases de Licitación y demás documentos que conforman el Contrato de Concesión.

15. En todos aquellos casos en que, de conformidad a lo establecido en 1.10.9.1 letras a), b) y c); en 1.10.9.2 letra p); en 1.10.9.3.1 letras c) y f); y en 1.10.9.3.2 letra e); todos artículos de las Bases de Licitación, el Concesionario deba elaborar un Mecanismo de Asignación, éste deberá propiciar el uso homogéneo del total de infraestructura, instalaciones, equipamiento y áreas disponibles en el Área de Concesión, siendo además aplicable lo establecido en el punto 12 del presente artículo.

El Concesionario, previo a la presentación al Inspector Fiscal de los Mecanismos mencionados, deberá consultar a los usuarios respectivos el Mecanismo que propone implementar. Los usuarios a consultar deberán ser, al menos, 3 (tres), independientes entre sí y que representen en su conjunto, al menos, el 60% (sesenta por ciento) del mercado. Si hay menos de 3 (tres) usuarios se considerará el total de usuarios.

El DGOP podrá exigir al Concesionario suprimir y/o modificar las cláusulas o condiciones establecidas en los Mecanismos de Asignación presentados que contravengan las Bases de Licitación, que pudieran implicar discriminaciones o afectar el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario a las instalaciones, equipamiento, áreas o servicios del Aeropuerto y, en general, cualquier otro arbitrio que tenga por finalidad o efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia.

16. El MOP y la DGAC, de acuerdo a las necesidades del Aeropuerto, podrán, dentro del Área de Concesión, realizar los trabajos que sean necesarios para asegurar su funcionalidad y seguridad, tales como excavaciones; instalaciones de ductos, multiductos, postaciones, tuberías; entre otros, debiendo compensar al Concesionario en caso de perjuicio. Con, al menos, 30 (treinta) días de antelación al inicio de los trabajos el MOP, a través del Inspector Fiscal, informará al Concesionario enviándole copia de los antecedentes que den cuenta del trabajo a realizar. Las discrepancias que pudieran surgir en relación a las eventuales compensaciones podrán ser sometidas por las partes a consideración del Panel Técnico. Si la recomendación del Panel Técnico no fuese acogida por las partes, la controversia podrá ser sometida a la Comisión Arbitral o Corte de Apelaciones de Santiago, según lo establecido en el artículo 36° bis de la Ley de Concesiones.
17. Por las razones indicadas en el punto 16 del Presente artículo y por otras debidamente fundadas relacionadas con el buen funcionamiento del Aeropuerto, el DGOP podrá autorizar al Concesionario a suspender temporalmente la prestación de un determinado Servicio Comercial Obligatorio.

Así también, el DGOP podrá requerir al Concesionario la prestación de un determinado Servicio Comercial Facultativo, en carácter de obligatorio, temporalmente o por el resto del plazo de concesión de manera de asegurar un adecuado Nivel de Servicio del Aeropuerto. Si el Concesionario no lo realiza dentro del plazo que determine el DGOP, el MOP llamará a licitación para la prestación del servicio.

En caso que el Concesionario, por razones fundadas, quisiera renunciar a prestar un determinado Servicio Comercial Obligatorio, éste deberá justificarlo por escrito al DGOP, por intermedio del Inspector Fiscal. Éste remitirá los antecedentes del caso al DGOP, quien en el plazo máximo de 30 (treinta) días aprobará, rechazará o solicitará los antecedentes complementarios al informe presentado que estime necesarios para su cabal entendimiento. En caso que el DGOP apruebe la Solicitud del Concesionario el MOP, en acuerdo con la DGAC, llamará a licitación para la prestación del servicio, quedando el Concesionario eximido de continuar explotando dicho servicio sólo una vez que el mismo se encuentre en condiciones de iniciar su operación, sin que ello signifique compensación alguna para el Concesionario.

18. Las instituciones o Servicios Públicos que deban desempeñar funciones de administración o de orden y seguridad pública en el Aeropuerto quedarán eximidos del pago de cualquier derecho o cobro por el uso de superficies. Adicionalmente, se entiende incluida en dicha exención el SERNATUR o la entidad que lo reemplace.
19. Sólo en casos excepcionales, calificados como tales por el DGOP, el Concesionario podrá solicitar autorización al DGOP para otorgar contratos para la explotación de Servicios No Aeronáuticos Comerciales por períodos superiores al término del Contrato de Concesión. En estos casos, el Concesionario deberá presentar el borrador del contrato que se firmará y sus antecedentes, y en especial, lo relacionado con las cláusulas de las condiciones económicas y del plazo del respectivo contrato.

El DGOP remitirá dichos antecedentes a la DGAC para que ésta se pronuncie. Si la DGAC autoriza la firma del contrato deberá respetar, una vez cumplido el plazo de la concesión, las condiciones económicas y el plazo del contrato del servicio respectivo.

El DGOP tendrá un plazo máximo de 120 (ciento veinte) días contados desde la presentación de la Solicitud, para autorizar o no el otorgamiento de estos contratos.

20. El Concesionario deberá cumplir todas las normas del Reglamento de Seguridad para la Protección de la Aviación Civil contra Actos de Interferencia Ilícita (DAR 17), así como también las disposiciones establecidas en la normativa y procedimientos aeronáuticos de la DGAC derivados del mismo.

Asimismo, el Concesionario deberá cumplir todas las Normas del Reglamento Transporte Sin Riesgo de Mercancías Peligrosas por Vía Aérea (DAR 18), en particular con lo relacionado con la provisión de una dependencia para al almacenamiento temporal de mercancías peligrosas.

21. Será responsabilidad y obligación del Concesionario exigir a los respectivos subcontratistas, seguros que cubran totalmente los eventuales daños a las instalaciones afectas al servicio que se presta, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.
22. El Concesionario, de acuerdo a las necesidades del Aeropuerto, podrá proponer al Inspector Fiscal para su aprobación, ampliar o disminuir las áreas para la explotación de los servicios señalados en los artículos 1.10.9.3.1 y 1.10.9.3.2 de las Bases de Licitación, siempre que no signifique una disminución de la obra pública contratada y no se menoscabe o perjudique la funcionalidad ni la seguridad del Aeropuerto, en particular la del Edificio Terminal de Pasajeros, ni el Nivel de Servicio exigido en las Bases de Licitación ni el Estándar Técnico de la obra, lo que

será calificado por el Inspector Fiscal en conformidad a lo señalado en el punto 9 del presente artículo.

Asimismo, la Sociedad Concesionaria podrá solicitar la utilización de áreas adicionales a las autorizadas por el MOP conforme al "Plano de Áreas Comerciales" señalado en el artículo 1.8.2 N°6 de las Bases de Licitación, para lo cual el Concesionario deberá presentar al Inspector Fiscal su Solicitud, indicando el tipo de actividad a desarrollar, la estructura tarifaria, los antecedentes técnicos asociados y el plazo de utilización solicitado. El Inspector Fiscal, en el plazo máximo de 30 (treinta) días contados desde la recepción de tal Solicitud, podrá aprobar o rechazarla, previo informe favorable de la DAP y DGAC en las materias de su competencia. La DAP y DGAC remitirán sus informes en el plazo de 15 (quince) días contados desde que les haya sido requerido por el Inspector Fiscal. En el caso de ser aprobada dicha Solicitud, será responsabilidad del Concesionario la habilitación, construcción y mantención de las áreas adicionales, a su entero cargo y costo.

No obstante lo anterior, cuando por necesidades del Aeropuerto se requiera nuevamente disponer de estas áreas, el Inspector Fiscal informará a la Sociedad Concesionaria con, al menos, 90 (noventa) días de antelación a la fecha requerida para su utilización por parte del Estado, para que el Concesionario proceda a efectuar el retiro total de los elementos instalados en dichos espacios, a su entero cargo, costo y responsabilidad, restituyendo la infraestructura, al menos, a la condición en que se encontraba antes de la ocupación temporal por parte del Concesionario, no dando lo anterior origen a compensación alguna por parte del MOP o la DGAC.

23. La base de datos asociada a las autorizaciones de acceso a los diferentes recintos del Aeropuerto será administrada por la DGAC. El Concesionario podrá requerir información de identidad y funciones del titular de la respectiva tarjeta de identificación (TICA).
24. La Sociedad Concesionaria requerirá autorización del MOP cada vez que celebre contratos para la administración y/o gestión de la obra entregada en concesión, previo informe favorable de la DGAC, a fin de asegurar las condiciones económicas del Contrato de Concesión. Para estos efectos, y dependiendo de las condiciones económicas del contrato para la administración y/o gestión, la autorización, en caso que se otorgue, determinará si los ingresos devengados por este administrador y/o gestor constituirán Ingresos Comerciales para efectos del cálculo de las Compensaciones y Liquidaciones de Saldos establecidos en el artículo 1.14.1.1 de las Bases de Licitación, y tendrán la misma regulación jurídica que los Ingresos Comerciales establecidos en éstas.
25. Será obligación del Concesionario exigir a los respectivos subcontratistas la implementación, mantención y operación de un sistema automatizado de control de ingresos (POS, *Point of Sale* por sus siglas en inglés) en cada uno de sus puntos de venta o de prestación de servicios.

## **8. MANUAL DE OPERACIÓN**

El presente Manual de Operaciones, parte del Reglamento de Servicio de la Obra Pública Fiscal denominada "Aeropuerto Carriel Sur de Concepción", definido en el acápite 2.9.3 letra a) de las Bases de Licitación, tiene por objetivo:

- i. Definir las características de los servicios que prestará la Sociedad Concesionaria circunscritos al área de la concesión.
- ii. Establecer los procedimientos que normarán dichos servicios.
- iii. Señalar las normas de fiscalización y control incluyendo herramientas que permitan al Inspector Fiscal evaluar el desempeño del Concesionario.
- iv. Fijar los estándares de calidad y funcionamiento de los servicios.
- v. Regular la coordinación entre el Concesionario y el Inspector Fiscal.

- vi. Fijar los derechos, obligaciones y disposiciones generales de la Sociedad Concesionaria
- vii. Regular las multas asociadas al incumplimiento de normas y estándares.
- viii. Establecer los mecanismos de revisión del Manual de Operación.

En la definición de los servicios a prestar este manual se ha basado en la solicitud de las bases de licitación y pautas para la elaboración del Manual de Operación, como así también en las necesidades del aeropuerto actual, captadas en terreno y de resultados de investigaciones realizadas a los usuarios del actual Aeropuerto.

En los procedimientos que norman dichos servicios se ha considerado, en primera instancia, la eficiencia en el uso del equipamiento e infraestructura, la prontitud en las respuestas, y la seguridad para todos los usuarios en el proceso de transferencia de medios de transporte (aéreo a terrestre y viceversa). No menos importante en la descripción de los procedimientos ha sido la incorporación de la experiencia del licitante en la explotación y conservación de obras de similares características.

En la definición de elementos de fiscalización y control se ha considerado que los parámetros más importantes, además de los enunciados en el documento Pautas para la Elaboración del Manual de Operación, son los que permitan medir clara y directamente el grado de satisfacción de los usuarios del aeropuerto, siendo éstos los pasajeros y sus acompañantes, personal de la DGAC, personal de las líneas aéreas, Subcontratistas y público en general.

En la definición de estándares, para la elaboración de este manual se ha considerado la eficiencia en la gestión del aeropuerto, sin dejar de lado que estos estándares están ligados a la infraestructura disponible, por tanto, éstos se basan en la capacidad y calidad de la infraestructura que estará disponible una vez realizadas las obras objeto de esta concesión.

La coordinación del Concesionario con el Inspector Fiscal, ha sido tratada considerando que el objetivo principal del manual es servir de herramienta de fiscalización y control de la gestión del Concesionario en el aeropuerto. Para ello la premisa básica es considerar que tanto el Concesionario como el Inspector Fiscal tienen como objetivo común el funcionamiento del aeropuerto, en el marco de cumplimiento del contrato de concesión y en un ambiente que genere satisfacción a todos sus usuarios durante su estadía en este aeropuerto.

Los derechos, obligaciones y disposiciones generales del Concesionario en cuanto a los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos, se han extractado desde las bases de licitación para la concesión y quedarán explícitas en este documento.

Respecto de las multas asociadas al incumplimiento de lo establecido anteriormente, se reseña en este manual la aplicación de las multas establecidas en los documentos del contrato de la concesión. Se debe tener presente para la comprensión de este punto, que la aplicación de las multas sólo corresponde una vez agotadas las instancias previas de entendimiento (hacer explícita la falta, solicitando la corrección inmediata).

Finalmente se tratan en el manual, los procedimientos que permiten la actualización periódica del manual, toda vez que tratándose de un proceso de transferencia de medios de transporte, depende tanto de adelantos tecnológicos en la aviación comercial como de variaciones en la economía regional y nacional.

## 8.1 SERVICIOS AERONÁUTICOS Y NO AERONÁUTICOS

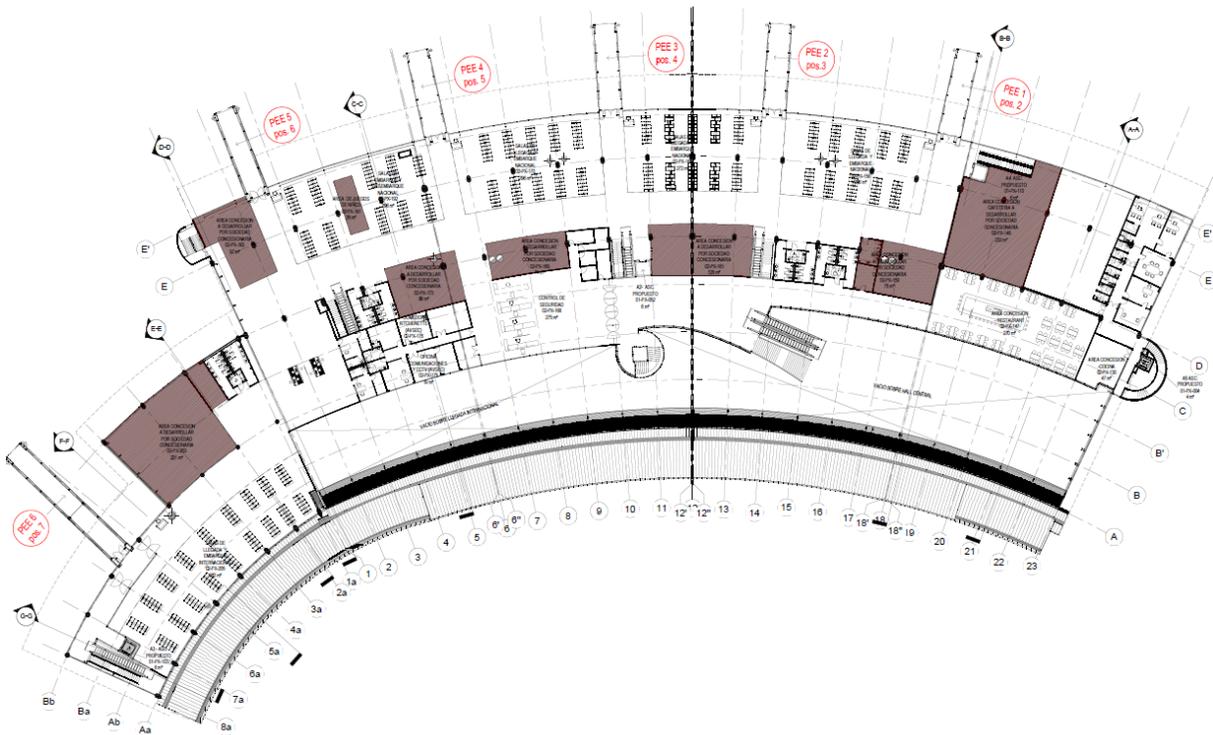
### 8.1.1 Servicios Aeronáuticos

Los servicios aeronáuticos son todos aquellos que se relacionan con los servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el Aeropuerto Carriel Sur, servicios en Plataforma y en el Terminal de Pasajeros. El Concesionario, tal como establecen las Bases de Licitación, prestará estos servicios durante el período de explotación y tendrá derecho a percibir ingresos, mediante el cobro a los usuarios, en este caso líneas aéreas, ya sea por la prestación directa del servicio o a través de terceros (subcontratistas), salvo en el caso de las cintas transportadoras de equipaje, las cuales serán de uso gratuito para los usuarios.

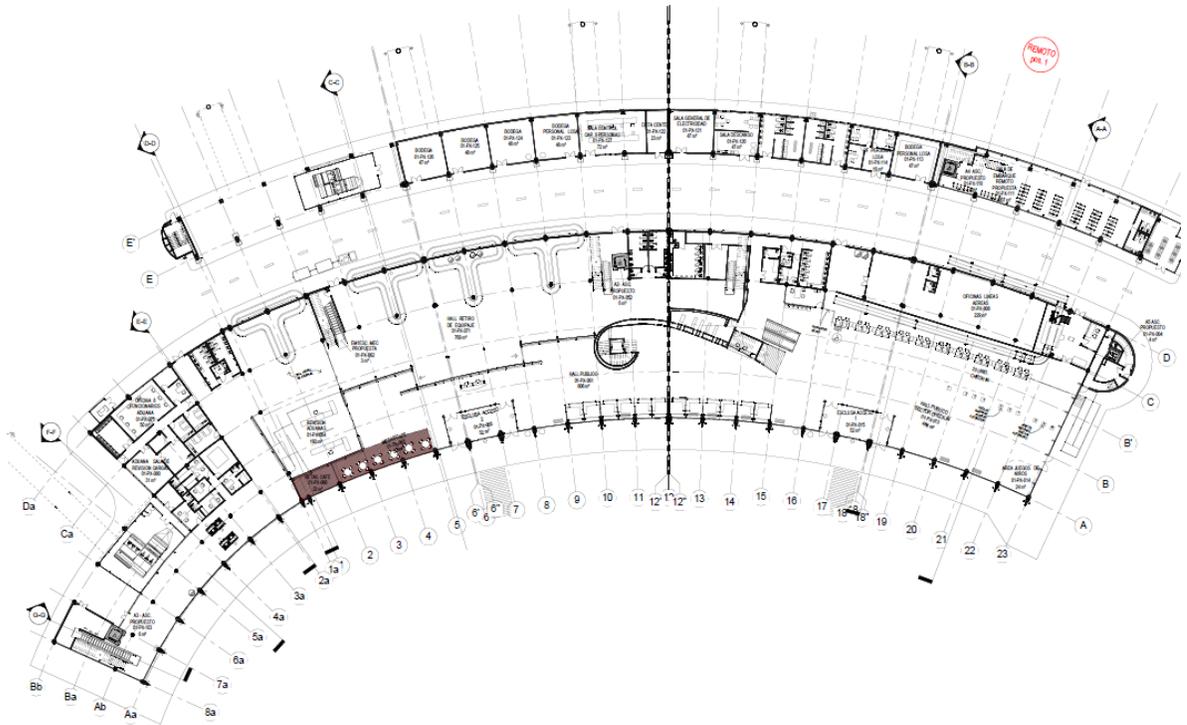
#### a) Sistema de embarque y desembarque de pasajeros

##### i. Descripción General del Servicio Prestado:

El Concesionario proporcionará las facilidades para el embarque y desembarque de los pasajeros en el Aeropuerto. Para estos efectos, el Concesionario proveerá y mantendrá operativo, en carácter obligatorio, en forma continua e ininterrumpida, la totalidad de los Puentes de Embarque/Desembarque contemplados en el Contrato de Concesión. Además, el concesionario proveerá y mantendrá operativo el sistema mecánico y la fuente de poder de 400 Hz. Asimismo, será obligación proveer y mantener operativo el suministro de agua potable y el aire acondicionado de cada uno de los puentes que cuenten con la capacidad de proporcionar, según lo establecido en el artículo 1.10.9.1 a). El sistema está dirigido para su conocimiento y aplicación para los Supervisores de turno de la Concesionaria, operaria de informaciones y Supervisores de LLAA.



Layout: "Posición puentes de embarque"



Layout: "Posición remoto"

**ii. Objetivo:**

Proveer un sistema coordinado de embarque y desembarque entregando los servicios a las aerolíneas, que, dependiendo de la capacidad de pasajeros y aeronave, estas requieran.

**iii. Calidad de servicio:**

Se evaluará la prestación del servicio de acuerdo con la disponibilidad de los puentes de Embarque que sean solicitados.

1) Disponibilidad de los puentes de embarque en relación con fallas de operación:

- **Indicador:** Mantener de forma operativa el sistema de Embarque/Desembarque.
- **Umbral:** 0 a 100%. Exigido 100% de Cumplimiento.

a) Se calcula el tiempo el tiempo de falla a través de la siguiente ecuación.

$$\Delta t_p = t_f - t_i$$

Dónde:

- $\Delta t_p$ : Tiempo de falla efectivo.
- $t_f$ : Fecha en la cual el puente pasa nuevamente al estado "Operativo".
- $t_i$ : Fecha en la cual el puente pasa al estado "En Falla".

b) Según la tabla “Críticidad de Funcionamiento” para las mantenciones correctivas, el tiempo máximo para la reparación de una falla corresponde a 12 horas. Por lo tanto, a través del siguiente criterio se contabiliza el tiempo efectivo de incumplimiento.

$$\text{Si:} \quad \begin{array}{ll} \Delta t_p \leq 12; & \Delta t_p = T_p = 0 \\ \Delta t_p > 12; & T_p = \Delta t_p - 12 \end{array}$$

Dónde:

- $\Delta t_p$ : Tiempo de falla.
- $T_p$ : Sobretiempo de reparación. Corresponde al tiempo extra fuera de lo estipulado en la tabla de “Críticidad de funcionamiento”, incluida dentro del presente Reglamento de servicio de la Obra.

c) Finalmente, para el cálculo del porcentaje de disponibilidad del Sistema de Embarque y Desembarque de pasajeros, se utiliza la siguiente ecuación:

$$D_p = \frac{T_p}{24}$$

Dónde:

- $D_p$ : Cantidad de horas de indisponibilidad del Sistema de Embarque y Desembarque de pasajeros.
- **24**: Tiempo de disponibilidad exigido para Sistema de Embarque y Desembarque de pasajeros en horas.
- **Medio de Verificación:** Integración a la Base de Datos del Sistema CCMS, desde donde se recogerá por parte del SIC-NS la Fecha y Hora de los estados “Operativo”, “En Mantenimiento” y “En Falla” para cada uno de los puentes de embarque. En base a lo anterior, el SIC-NS calculará el diferencial de tiempo desde el momento de ocurrencia del estado “En Falla” y la fecha y hora en que pasa nuevamente al estado “Operativo”, para después aplicar la regla de cálculo indicada anteriormente.
- **Periodicidad de la evaluación:** Diario

**iv. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:**

El servicio se prestará en coordinación entre el supervisor de turno de Sociedad Concesionaria y el supervisor de turno de la línea aérea, según lo establecido en el mecanismo de asignación.

**v. Estructura Tarifaria:**

**Tarifas Máximas Sistema de Embarque/Desembarque por Aeronave**

Tipo de Servicio	Tarifa Máxima (UF)

<i>En posición de contacto (*):</i>	
• Primeros 45 minutos de uso o fracción	0,25
• Cada media hora adicional o fracción	0,50
<i>En posición remota:</i>	
• Primeros 45 minutos de uso o fracción	0,10
• Cada media hora adicional o fracción	0,25
<i>Energía Eléctrica (**):</i>	
• Cada 30 minutos o fracción	0,25
<i>Agua Potable (**):</i>	
• Cada 30 minutos o fracción	0,25
<i>Aire Acondicionado (**):</i>	
• Cada 30 minutos o fracción	0,25
	0,25

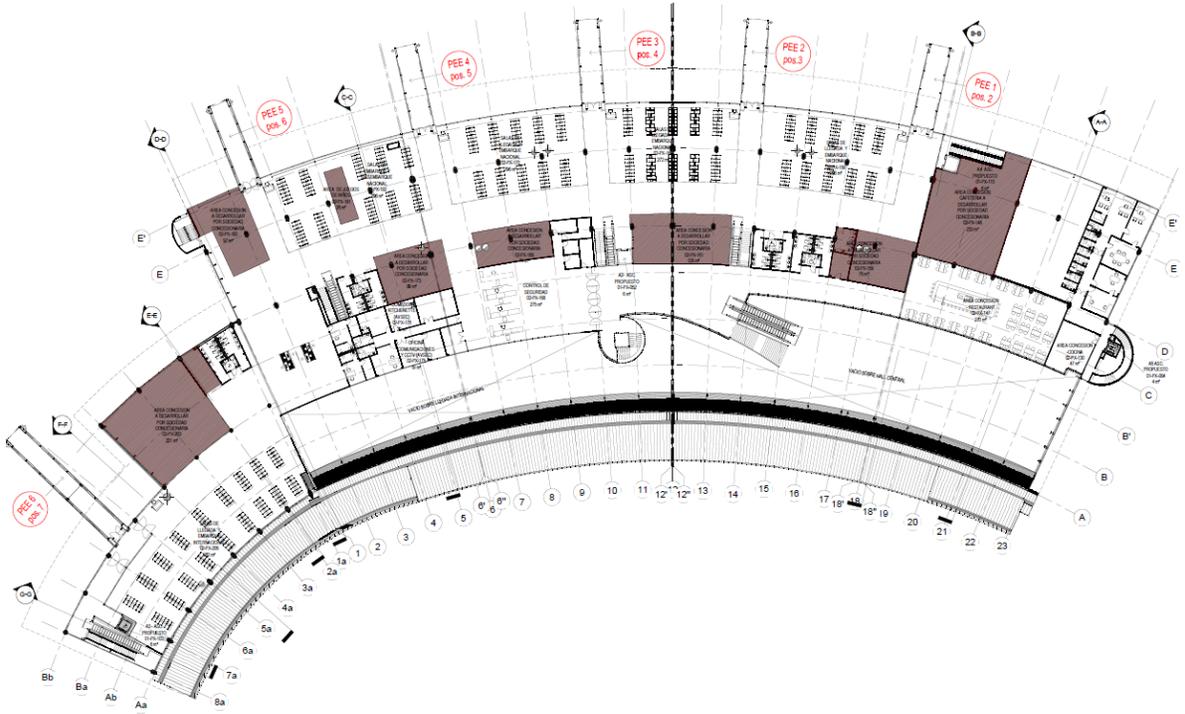
(\*) Se entenderá por posición de contacto, la posición que cuente con la posibilidad de usar los puentes de embarque. El cobro se realizará tanto si la aeronave se encuentra conectada al puente de embarque como si sólo se encuentra utilizando la posición como estacionamiento.

(\*\*) Sólo si la aeronave utiliza el suministro

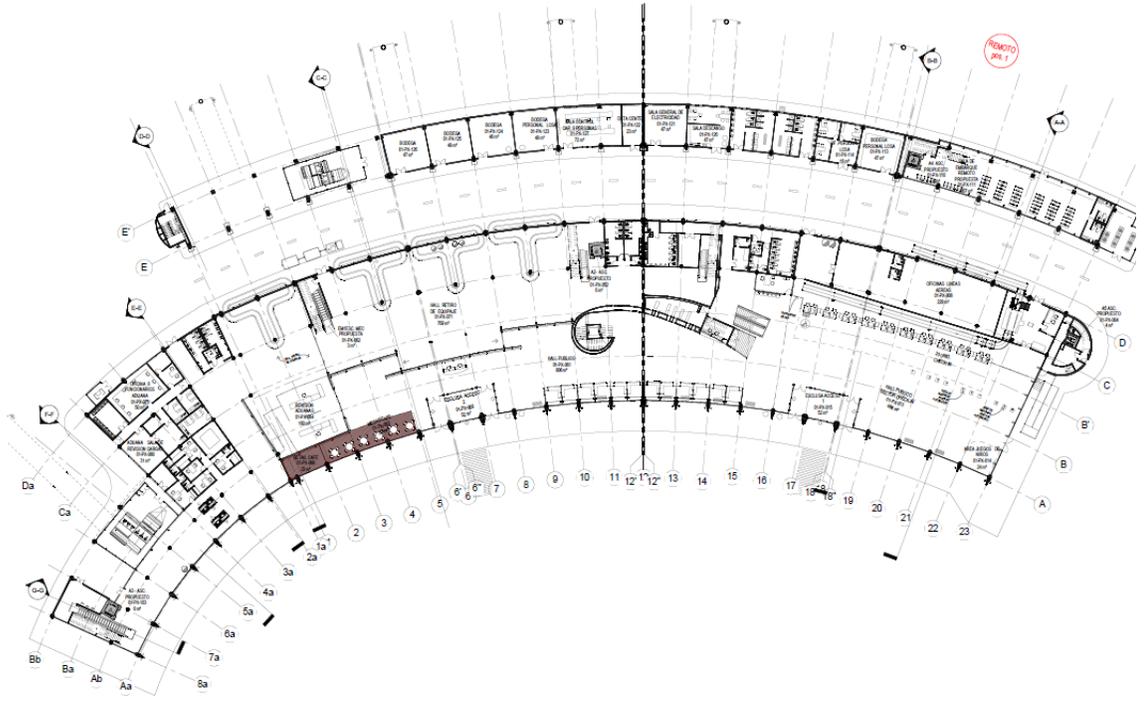
**vi. Horarios:**

El servicio se proporcionará de forma ininterrumpida.

**vii. Layout:**



Layout: "Posiciones de Embarque/Desembarque"



Layout: "Posición remoto"

Donde:

1. Posición Remota.
2. Puente N°1
3. Puente N°2
4. Puente N°3
5. Puente N°4
6. Puente N°5
7. Puente N°6

**viii. Mecanismo de asignación de Puentes de Embarque:**

El terminal de pasajeros del Aeropuerto Carriel Sur dispone de puentes de embarque, los cuales podrán ser utilizados por cualquier compañía aérea, que cancele el valor del servicio establecido.

La totalidad de los puentes de embarque serán inspeccionados diariamente, al inicio del servicio, por el Supervisor de Terminal de turno de la concesionaria de acuerdo a la cartilla de inspección diaria entregada por el fabricante del equipo.

Para acceder al servicio de uso de puentes de embarque, el operador o compañía aérea deberá disponer de la subconcesión otorgada por la Sociedad Concesionaria.

**ix. Mecanismo de Asignación Posición Remota:**

El Terminal de pasajeros del Aeropuerto Carriel Sur dispone de una posición remota, denominada Remoto 1. Para acceder al servicio del Remoto 1 se usarán los siguientes criterios:

- Problemas técnicos de la aeronave o servicio de towing que impidan el uso del puente de embarque.
- En caso de que todos los puentes de embarque se encuentren asignados y en uso al mismo tiempo.
- Por mantenimiento de algún Puente de Embarque, por parte de la Concesionaria, estando los otros puentes en uso.
- A solicitud de alguna Línea Aérea como uso habitual.

La concesionaria avisará con a lo menos 30min. De anticipación el uso de la posición remota a la Línea Aérea, y de igual manera la Línea Aérea solicitará con a lo menos 60min. De anticipación el uso de la posición remota, la coordinación la realizará la oficina de Informaciones de la Concesionaria con la DGAC. Ante condiciones climáticas adversas se considerará la instalación de una manga retráctil.

**DISPOSICIONES**

Los operadores de puente de embarque (del concesionario y compañías aéreas), deberán haber sido habilitados y autorizados previamente para este efecto mediante la capacitación entregada por los instructores especialistas, que nombre el proveedor de los equipos.

El Concesionario tendrá la facultad de no asignar puente de embarque a la compañía aérea que permita la operación de este equipo por parte de empleados sin la autorización respectiva.

El derecho a uso de puentes de embarque por parte de las compañías aéreas se extinguirá ante el incumplimiento de las condiciones que regulan esta subconcesión.

Las compañías aéreas a las que se les haya otorgado una subconcesión para utilizar los puentes de embarque en sus vuelos de itinerario o regulares, tendrán prioridad sobre otras empresas que efectúen vuelos no regulares y que soliciten el uso de puentes de embarque en el horario previsto para vuelos regulares.

Habiéndose realizado la asignación diaria de uso de puentes de embarque, podrá perderse la prioridad de uso de este equipo en el caso que el arribo del vuelo de itinerario se retrase por un período igual o superior a 15 minutos respecto a su itinerario, pudiendo asignársele el uso de puente de embarque al siguiente vuelo de itinerario.

## **PROCEDIMIENTO**

### *Compañía Aérea.*

La operación de aproximación y retiro del puente de embarque, hacia y desde el avión deberá ser ejecutada por los empleados habilitados y autorizados de la misma compañía aérea que solicite el uso del puente de embarque.

Las compañías aéreas y la DGAC recibirán del concesionario en la oficina de informaciones y a través de correo electrónico remitido al Jefe de Aeropuerto Carriel Sur (o a quien este último designe para tales efectos) la asignación de Puentes de Embarque para las aeronaves el día anterior, para que ésta última (DGAC), le informe al Piloto al mando el puente asignado.

A lo menos 15 minutos antes del arribo de la aeronave cada vez que la compañía aérea opere el puente de embarque, para una determinada operación, deberá llenar el formulario de "Control de uso de puentes de embarque" diseñado por el concesionario para estos efectos, el cual contendrá, a lo menos, información del horario de inicio y término del uso del puente de embarque, número del vuelo y nombre del empleado que operó el puente de embarque.

A lo menos 10 minutos antes del arribo de la aeronave al puesto de estacionamiento, el operario de la compañía aérea, realizará el diagnóstico de los sistemas en la consola del puente de embarque, revisión obligatoria, previo a la operación del puente de embarque para garantizar el correcto funcionamiento de todos los sistemas de seguridad del puente de embarque.

El formulario deberá ser llenado por el empleado que operó el puente, inmediatamente después de finalizada la operación, en el mesón de informaciones del Terminal de Pasajeros del Aeropuerto, y entregar una copia de éste al Supervisor de turno.

En caso de que se requiera utilizar una posición remota, la operación de aproximación y retiro de las escaleras, hacia y desde el avión, deberá ser ejecutada por los empleados habilitados y autorizados de la misma compañía aérea que deban utilizar la posición.

Las compañías aéreas y la DGAC recibirán del concesionario en la oficina de informaciones la asignación de Posiciones Remotas, para las aeronaves el día anterior, para que ésta (DGAC), le informe al Piloto al mando la posición asignada.

A lo menos 15 minutos antes del arribo de la aeronave cada vez que la compañía aérea utilice una posición remota, para una determinada operación, deberá llenar el formulario de "Control de uso de posición remota" diseñado por el concesionario para estos efectos, el cual contendrá, a lo menos,

información del horario de inicio y término del uso de la posición remota, número del vuelo y nombre del empleado que coordinó la operación.

***Supervisor de Terminal.***

- Diariamente, entregará a todas las compañías aéreas que operan en el Aeropuerto, la proposición de uso de puentes de embarque o posición remota del día siguiente mediante el formulario de proposición de uso de puentes de embarque, que se confeccionará el día anterior y se tomará conocimiento mediante la firma por el supervisor de turno de cada Línea Aérea.
- En caso de falla de un puente asignado a una aeronave, la nueva asignación la realizará el supervisor de turno de Sociedad Concesionaria, informando de ello a la Línea Aérea correspondiente.
- En caso de que todos los puentes de embarque se encuentren asignados al mismo tiempo, la Sociedad Concesionaria avisará con al menos 30 minutos de anticipación la posición remota que utilizará la aeronave o vuelo correspondiente.
- En el caso de que opere un material B 767, este solo podrá utilizar la posición N°6 de los Puentes, sin embargo, si esta posición se encuentra ocupada, entonces el B767 tendrá que esperar hasta que esta se encuentre disponible (solo en caso de no ser de itinerario), ya que si fuera de itinerario se le da prioridad a este material y se asignará a otro puente los otros materiales de vuelo.

**b) Sistema de manejo de equipaje de entrada y Salida (BHS)**

***i. Descripción General del Servicio Prestado:***

El Concesionario proveerá, operará y mantendrá de forma continua e ininterrumpidamente en una primera etapa, a los equipos y sistemas electromecánicos que componen el Sistema de Manejo de Equipaje de Llegada y Salida en el Edificio Terminal. Una vez finalizadas las obras que forman parte del proyecto de ampliación y remodelación de dicha zona del edificio terminal, se incluirá la provisión, operación y mantención el futuro equipo de Rayos X para equipaje facturado, permitiendo a la DGAC cumplir con sus labores de inspección, visualización, fiscalización y seguridad aeroportuaria, siendo facultad exclusiva del personal AVSEC el poder detener y accionar el Sistema BHS, según lo establecido en el artículo 1.10.9.1 b).

La operación tanto de las cintas transportadoras de equipaje facturado y de llegada la realizarán funcionarios de las compañías aéreas debidamente habilitados por sociedad concesionaria, su monitoreo, control, etc. se realizará de forma remota. La asignación de las cintas a las LLAA se realizará diariamente junto con la asignación de los puentes de embarque.

***ii. Objetivo:***

Proveer, operar y mantener disponibles y en funcionamiento todo el sistema de cintas transportadoras de equipaje.

***iii. Calidad de servicio:***

1) Disponibilidad del Sistema de manejo de equipaje de Llegada y Salida en relación con fallas de operación:

- **Indicador:** Mantener de forma operativa el sistema de manejo de equipaje de entrada y salida.
- **Umbral:** 0 a 100%. Exigido 100% de Cumplimiento.

a) Se calcula el tiempo el tiempo de falla a través de la siguiente ecuación. Se deja fuera del cálculo, el tiempo indicado por el Inspector Fiscal para aplicar la acción correctiva:

$$\Delta t_p = t_f - t_i$$

Dónde:

- $\Delta t_p$ : Tiempo de falla efectivo.
- $t_f$ : Fecha en la cual el puente pasa nuevamente al estado “Operativo”.
- $t_i$ : Fecha en la cual el puente pasa al estado “En Falla”.

b) Según la tabla “Críticidad de Funcionamiento” para las mantenciones correctivas, el tiempo máximo para la reparación de una falla corresponde a 12 horas. Por lo tanto, a través del siguiente criterio se contabiliza el tiempo efectivo de incumplimiento.

Si:  $\Delta t_p \leq 12$ ;  $\Delta t_p = T_p = 0$

$$\Delta t_p > 12; \quad T_p = \Delta t_p - 12$$

Dónde:

- $\Delta t_p$ : Tiempo de falla.
- $T_p$ : Sobretiempo de reparación. Corresponde al tiempo extra fuera de lo estipulado en la tabla de “Críticidad de funcionamiento”, incluida dentro del presente Reglamento de servicio de la Obra.

c) Finalmente, para el cálculo del porcentaje de disponibilidad del Sistema de manejo de Equipaje de entrada y salida, se utiliza la siguiente ecuación:

$$D_p = \frac{T_p}{24}$$

Dónde:

- $D_p$ : Cantidad de horas de indisponibilidad del Sistema de Embarque y Desembarque de pasajeros.
- **24:** Tiempo de disponibilidad exigido para Sistema de Embarque y Desembarque de pasajeros en horas.
- **Medio de Verificación:** Integración a la Base de Datos del Sistema CCMS, desde donde se recogerá por parte del SIC-NS la Fecha y Hora de los estados “Operativo”, “En Mantenimiento” y “En Falla” para cada una de las cintas de equipaje. En base a lo anterior, el SIC-NS calculará el diferencial de tiempo desde el momento de

ocurrencia del estado “En Falla” y la fecha y hora en que pasa nuevamente al estado “Operativo”, para después aplicar la regla de cálculo indicada anteriormente.

- **Periodicidad de la evaluación:** Diario

**iv. Horarios:**

El servicio se proporcionará las 24 horas del día de forma ininterrumpida.

**v. Layout:**



Layout: “Cintas de Retiro de Equipaje”



Layout: "Cintas Equipaje Facturado"

Donde:

1. Cinta de retiro de equipaje N°1
2. Cinta de retiro de equipaje N°2
3. Cinta de retiro de equipaje N°3
4. Cinta de retiro de equipaje N° 4
5. Cinta de equipaje facturado N°1

**c) Servicios en Plataforma**

**i. Descripción General del Servicio Prestado:**

Sociedad Concesionaria explotará las áreas destinadas a la prestación de los servicios de asistencia en tierra a aeronaves, al equipaje y a la carga que los prestadores realicen en la Plataforma, y a los servicios de asistencia en el Terminal, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1.10.9.1 c) de las Bases de Licitación.

Todo prestador de Servicios en Plataforma estará sujeto a la supervisión del Concesionario, a las normas de fiscalización de la DGAC y, en general, a las de cualquier otro organismo gubernamental que corresponda.

El Concesionario administrará contratos para la prestación de servicios en plataforma, no pudiendo este ser prestador directo de dichos servicios.

En caso de que sea necesario llamar a licitación para la prestación de algunos de los servicios, ésta se realizará bajo la supervisión del Ministerio de Obras Públicas. Para lo anterior, se elaborarán Bases de Licitación que deberán ser aprobadas por la DGAC y el MOP las que serán publicadas en, al menos, un diario de circulación nacional, y deberán propender a generar el interés de los participantes y estimular la competencia entre ellos.

Existirán períodos de consulta, respuestas y actos de apertura de oferta técnica y económica y, en cuanto a los resultados, las actas de adjudicación serán informadas a cada uno de los participantes.

**ii. Objetivo:**

El Concesionario deberá asignar y proporcionar áreas a los operadores de servicios en plataforma en cantidades acordes a la disponibilidad de espacio para cada actividad dispuestas para ello en el Aeropuerto que permitan prestar el servicio de forma segura y adecuada a las necesidades de cada explotador.

**iii. Calidad del Servicio:**

- Indicador: Porcentaje de metros cuadrados disponibles para ser susceptibles al arrendamiento para los equipos terrestres de las LLAA.
- Umbral: 0 a 100%. Se define la diferencia entre espacio susceptible a arrendamiento v/s la ocupación que realice Sociedad Concesionaria para fines distintos al arrendamiento, en porcentaje.
- Medio de Verificación: Planilla de registro manual, según el mecanismo de asignación de uso de plataforma.
- Periodicidad de la evaluación: Diario.

**iv. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:**

Dependerá del prestador del servicio y será informada a sociedad concesionaria, como mínimo se exigirá un interlocutor válido (supervisor de plataforma), entre sociedad concesionaria y el prestador del servicio en todo momento en que dicho servicio se prestado.

v. **Estructura Tarifaria:**

**Tarifas Máximas por metro cuadrado de Arriendo Mensual**

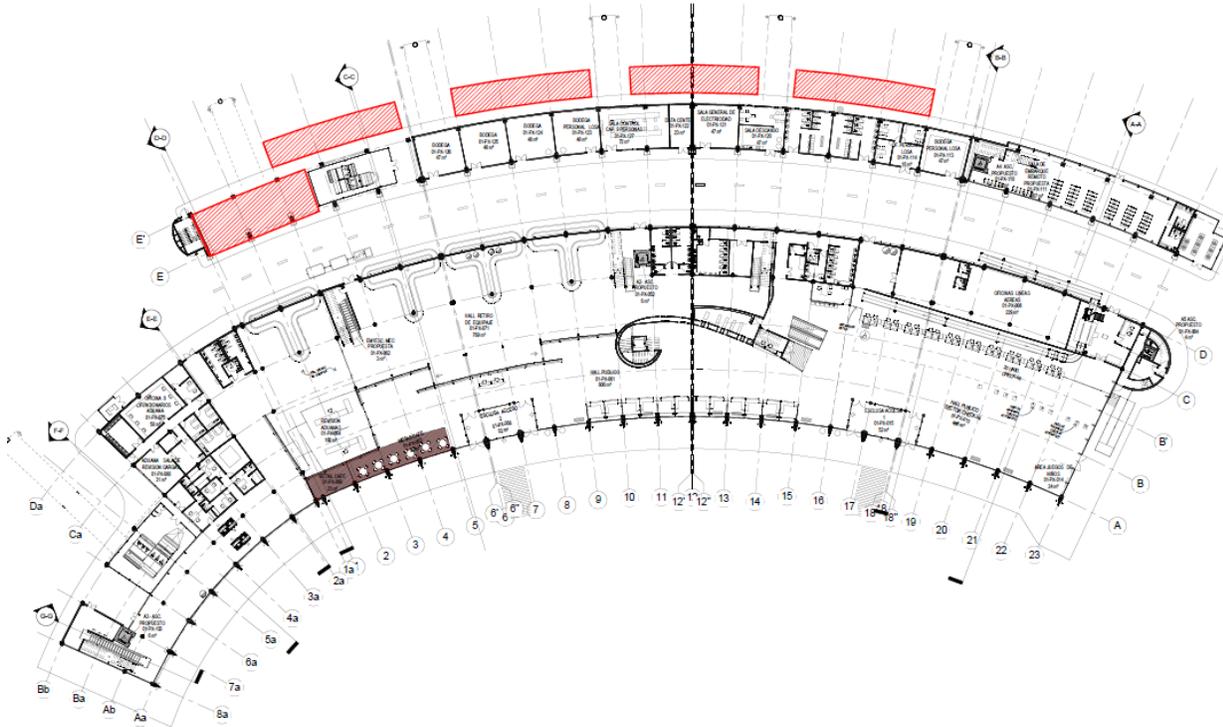
<b>Tipo de Terreno</b>	<b>Tarifas Máximas (UF/m<sup>2</sup>)</b>
Terreno eriazo urbanizado	UF 0,15
Área pavimentada o losa	UF 0,20
Terreno construido	UF 0,35

**Tarifa Máxima por Operación (\*)**

<b>Código Aeronave (OACI)</b>	<b>Monto (UF)</b>
Códigos A y B	1, 2 8
Código C	1, 4
Código D	6
Código E	2, 0 1
Código F	2, 2 3
	3, 1 1

(\* Para estos efectos, se entiende por "operación" cada vez que una aeronave se encuentre en un Puente de Embarque o estacionamiento remoto, según corresponda, para preparar su despegue.

**vi. Layout:**



*Layout: "Servicio de Plataforma"*

## **vii. Mecanismo de asignación de área pavimentada:**

### **PARA COMPAÑÍAS AÉREAS**

#### **1. SITUACIÓN**

Como su nombre lo indica expresamente, el objetivo de la asignación de área pavimentada en plataforma es mantener los equipos terrestres necesarios para poder prestar los servicios en plataforma a las aeronaves en el aeródromo carriel sur.

#### **2. PROPÓSITO**

Establecer el procedimiento para la asignación de áreas, para equipos de apoyo a las operaciones aéreas en plataforma en el Aeródromo Carriel Sur, para ser explotadas por las compañías aéreas que operen en el aeródromo.

#### **3. MATERIA**

##### **A. PARÁMETRO DE ASIGNACIÓN**

Las áreas disponibles para equipos de apoyo terrestre en plataforma se asignarán sólo a aquellas compañías aéreas a las que se les haya otorgado una subconcesión de counter para atención a público, a través de la aplicación del mecanismo de asignación de counter y que expresamente soliciten el otorgamiento de una subconcesión para el arriendo de área pavimentada en plataforma, y se considerará lo siguiente:

- Pasajeros embarcados los últimos doce meses. (promedio).

##### **B. PARTICIPANTES**

Las compañías aéreas que actualmente operan en el Aeropuerto son:

- LATAM CHILE
- JETSMART
- SKY AIRLINE

#### **4. PROCEDIMIENTO**

##### **A. ASIGNACIÓN EN CASO DE QUE UNA O MÁS COMPAÑÍAS SOLICITEN EL MISMO LUGAR:**

Para definir la ubicación de las áreas para oficinas a cada una de las compañías aéreas se procederá de acuerdo al siguiente procedimiento:

1. La compañía aérea que ocupó el primer lugar del ranking, es decir, aquella compañía que embarcó un mayor número de pasajeros/promedio en los últimos doce meses, procederá a elegir la ubicación en la plataforma.
2. Posteriormente procederá a elegir la ubicación en la plataforma, dentro del espacio disponible, aquella compañía aérea que ocupó el segundo lugar en el ranking.
3. Posteriormente elegirá la compañía aérea que ocupó el tercer lugar en el ranking, entre el espacio disponible y así sucesivamente hasta completar la totalidad de las oficinas.
4. Para todos los efectos de elección, se entenderá como representante de la compañía aérea a aquella persona que ocupe el cargo de Jefe de Base o quien lo represente para estos efectos.

## B. ASIGNACIÓN DE ÁREA ADICIONAL EN PLATAFORMA:

En el evento de quedar área pavimentada en plataforma disponible habiéndose efectuado todo el procedimiento señalado en el punto A precedente, podrá asignarse un área adicional por cada compañía que lo requiera.

Para materializar esta asignación se procederá de acuerdo al siguiente procedimiento:

1. Se informará a las compañías aéreas que ya disponen de una su concesión de área pavimentada en plataforma, que existen áreas disponibles para ser asignadas en calidad de adicionales, indicándose además la ubicación de estas.
2. Las áreas adicionales se asignarán entre las compañías aéreas interesadas, siguiendo el mismo procedimiento utilizado en el punto A anterior, es decir, le corresponderá la asignación de una adicional a aquella compañía aérea que registre el mayor número de pasajeros/promedio embarcados en los últimos doce meses. Esta compañía aérea tendrá el derecho de elegir la ubicación en el evento que exista más de una disponible.
3. Si continúan existiendo áreas disponibles, corresponderá asignarlas a las compañías utilizando el mismo orden decreciente respecto a la cantidad de pasajeros/promedio embarcados en los últimos doce meses, hasta completar la totalidad de las áreas.

## C. ASIGNACIÓN A NUEVOS OPERADORES:

Habiéndose asignado la totalidad de las áreas, utilizando el procedimiento de asignación adicional, puede presentarse el requerimiento de nuevos operadores.

En tal caso, corresponderá asignar al nuevo operador aquella área que fue asignada en calidad de adicional a la compañía aérea que registró la menor cantidad de pasajeros embarcados en los últimos doce meses. La asignación de esta corresponderá sólo en el evento que el nuevo operador cumpla con el requisito de disponer de una subconcesión de counter.

De existir otros requerimientos de nuevos operadores, se utilizará este mismo procedimiento en orden creciente, respecto del número de pasajeros/promedio embarcados en los últimos doce meses, hasta satisfacer los requerimientos de nuevos operadores y completar la cantidad de áreas adicionales asignadas o áreas disponibles, según sea el caso.

## 5. REVISIÓN DEL PRESENTE ESTE MECANISMO

El presente mecanismo podrá ser sometido a revisión cada vez que se presente una situación no contemplada en él y/o así lo estime la Inspección Fiscal.

### **A.- “Procedimiento de Circulación de Personas, Vehículos y Aeronaves en la plataforma”**

#### ***PARTICIPANTES***

DGAC-AVSEC, Compañía Aérea, Supervisor de Terminal y Subcontratistas.

#### ***MATERIA***

DGAC-AVSEC coordinará con compañías aéreas sectores por donde es permitido circular, por ser un tema de seguridad aeronáutica.

#### ***PROCEDIMIENTO***

#### Compañía Aérea

- Podrán ingresar y transitar sólo las personas y vehículos acreditados por la concesionaria y autorizados por la DGAC. Carriel Sur.
- Abandonar y retirar del área de la plataforma los equipos utilizados en el servicio de apoyo a la aeronave, finalizada la operación de esta.

#### **Supervisor de Terminal**

Eventualmente supervisará las operaciones en plataforma coordinando su accionar con el "Supervisor de plataforma", de la DGAC-Carriel Sur.

#### Usuarios Subcontratistas

- Los vehículos deberán acercarse a la aeronave sólo cuando ésta permanezca detenida y con sus motores apagados,
- Toda autorización de acceso (personas y vehículos) a la plataforma será solicitada a la DGAC-Carriel Sur
- Los vehículos deberán transitar por el área asignada para ello.

#### **B.- "Procedimiento para autorización de ingreso y operación de Vehículos de servicio en Plataforma"**

##### *PARTICIPANTES*

DGAC, Gerencia Operaciones, Compañía Aérea, Usuario subcontratistas.

##### *MATERIA*

DGAC solicitará las credenciales y pases de acceso de vehículos al área de plataforma concesionada.

##### *PROCEDIMIENTO*

##### *AVSEC*

- Visar los permisos de ingreso y operación de los subcontratistas
- Informar a los subcontratistas las normas y condiciones que rigen sobre la circulación de vehículos en plataforma.

##### Usuarios subcontratistas

- Solicitar a la Concesionaria visar la autorización de operación en plataforma
- Cumplir las condiciones exigidas por la Concesionaria para los vehículos, conductores de estos sobre el tipo de operación a realizar en plataforma.
- Cumplir las normas y disposiciones vigentes que rigen el uso de la plataforma dictadas por la DGAC.
- Cumplir los requisitos establecidos en la ordenanza y reglamento del tránsito sobre las condiciones de los vehículos y sus conductores.

#### **d) Servicios Aeronáuticos en General**

El Concesionario podrá solicitar la explotación de otros servicios aeronáuticos, a excepción de los servicios asociados a: FBO; Aviación General; Centros de Mantenimiento Aeronáutico; venta y almacenamiento de repuestos, herramientas y otros insumos asociados al mantenimiento de aeronaves (que incluye lubricantes, pinturas y neumáticos, entre otros); combustible de aviación (que

incluye el almacenamiento, distribución, abastecimiento, carguío y venta de combustible, y la contención de derrames de éste u otros elementos derivados de los hidrocarburos); hangares para aeronaves; e instalaciones necesarias para desarrollar las actividades mencionadas anteriormente; todos ellos administrados por la DGAC.

Para ello, el Concesionario deberá presentar al Inspector Fiscal una Solicitud de Incorporación del Nuevo Servicio Aeronáutico, describiendo, al menos, las características del servicio, sus condiciones económicas, plazo de duración del subcontrato si corresponde, garantías, seguros, superficie a utilizar y la forma en que se resguardará la libre competencia. El Inspector Fiscal remitirá los antecedentes al DGOP quien se pronunciará previo informe favorable de la DGAC. La DGAC tendrá un plazo de 30 (treinta) días para remitir dicho informe desde que haya sido requerido por el DGOP. En caso de aprobación de la propuesta del Concesionario por el DGOP, el acto administrativo correspondiente deberá establecer la fecha de inicio de explotación, pudiendo asimismo establecer modificaciones a las condiciones o modalidades de prestación del servicio.

En estos casos, el Concesionario deberá también someter su solicitud a consulta del TDLC, de conformidad a lo establecido en el artículo 18 del Decreto Ley N°211 de 1973, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el DFL N°1 de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, a fin de que dicho organismo se pronuncie en el ámbito de sus atribuciones, según lo establecido en el artículo 1.10.9.1 d).

## **8.1.2 Servicios No Aeronáuticos No Comerciales**

### **A. Servicio de Conservación de la Obra**

Este servicio contempla las labores de reparación de todas las instalaciones contempladas en el área de Concesión basado, de forma de asegurar que estas instalaciones mantengan sus condiciones de operatividad y funcionalidad en forma permanente. La conservación preventiva se materializa mediante la aplicación del Plan de Mantenimiento Anual. La conservación correctiva, se ejecutará, en primera instancia, por personal de mantenimiento del Concesionario. Cuando la solución de la falla o desperfecto requiera de una mayor capacidad técnica a la ofrecida por este personal, se subcontratarán los servicios a empresas especialistas de la zona, que garanticen la operatividad, según lo establecido en el artículo 1.10.9.1 letra d).

Para la constatación de desperfectos, el Supervisor de Terminal efectuará un chequeo diario de todas y cada una de las instalaciones involucradas. Una vez constatado el desperfecto procederá de inmediato a su reparación de acuerdo con el procedimiento señalado en el párrafo anterior.

Para la revisión o inspección de las instalaciones, se confeccionará una "Cartilla de Inspección Diaria", en la que se anotarán las observaciones detectadas. Esta cartilla de inspección estará a disposición del Inspector Fiscal en el momento en que la solicite.

Sociedad Concesionaria según lo establecido en el artículo 1.10.5 presentará un plan de conservación de la obra que será autorizado por el inspector fiscal que contará con los siguientes ítems.

- Infraestructura Vertical
- Infraestructura Horizontal (Lado Tierra)
- Servicios asociados a Instalaciones: Climatización e Iluminación.

Además, Sociedad concesionaria informará al Inspector Fiscal, con al menos 24 horas de anticipación a la ejecución de los trabajos de conservación respectivos, con el propósito de supervisar oportunamente el cumplimiento de las medidas necesarias para su ejecución (ej.: advertencia a los usuarios).

**1) Infraestructura Vertical:**

**i Descripción General del Servicio Prestado:**

El Concesionario realizará la conservación de la infraestructura, el equipamiento y las instalaciones comprendidas en el Contrato de Concesión, conforme al Plan de Conservación y a los correspondientes Programas Anuales de Conservación señalados en 1.8.16 N°2 letra b) y 1.10.5 y según lo dispuesto en 2.9.6, todos artículos de las Bases de Licitación.

**ii Objetivo:**

Proveer de un Aeropuerto que se encuentre en buen estado de conservación, funcionalidad y disponibilidad, de manera de asegurar las condiciones de operación y seguridad, así como la prevención de fallas, con el debido cumplimiento de los respectivos planes y programas de conservación y mantenimiento aprobados por el MOP. Dentro todas aquellas edificaciones que conforman el Área Terminal de Pasajeros del Aeropuerto y se encuentran dentro del área de la concesión.

**iii Calidad del Servicio:**

- **Mantenimiento Correctiva:**

“Tabla de Criticidad de Funcionamiento” de los elementos de los recintos del Aeropuerto, aplicable a los casos de reposición o reparación, lo que será calificado por el Inspector Fiscal siguiendo los siguientes criterios:

**Tabla 6.- “Tabla de Criticidad de Funcionamiento”**

Categoría	Descripción	Elemento	Tiempo de reposición o reparación
I	Elementos que formen parte de recintos en que NO sea factible implementar medidas de mitigación que permitan mantener las condiciones de operación de Procesos Críticos, mantener las condiciones de seguridad, y/o las condiciones de permanencia de los usuarios del aeropuerto, mientras se ejecuta su reparación o reposición, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.	Sistema de revisión de pasajeros máquina de rayos X, esta condición pasa a ser critica cuando el 50% de los equipos presente falla.	0 a 12 Horas
I	Elementos que formen parte de recintos en que NO sea factible implementar medidas de mitigación que permitan mantener las condiciones de operación de Procesos Críticos, mantener las condiciones de seguridad, y/o las condiciones de permanencia de los usuarios del aeropuerto, mientras se ejecuta su reparación o reposición, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.	Sistema de embarque/desembarque el sistema se considera critico cuando el 25% de los equipos presenten falla	0 a 12 Horas

I	Elementos que formen parte de recintos en que NO sea factible implementar medidas de mitigación que permitan mantener las condiciones de operación de Procesos Críticos, mantener las condiciones de seguridad, y/o las condiciones de permanencia de los usuarios del aeropuerto, mientras se ejecuta su reparación o reposición, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.	Cinta transportadora de salida de equipaje	0 a 12 Horas
I	Elementos que formen parte de recintos en que NO sea factible implementar medidas de mitigación que permitan mantener las condiciones de operación de Procesos Críticos, mantener las condiciones de seguridad, y/o las condiciones de permanencia de los usuarios del aeropuerto, mientras se ejecuta su reparación o reposición, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.	Cinta transportadora de llegada, el sistema pasa a ser crítico cuando el 50% de los equipos presente fallas	0 a 12 Horas
I	Elementos que formen parte de recintos en que NO sea factible implementar medidas de mitigación que permitan mantener las condiciones de operación de Procesos Críticos, mantener las condiciones de seguridad, y/o las condiciones de permanencia de los usuarios del aeropuerto, mientras se ejecuta su reparación o reposición, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.	Sistema PAS, si el sistema presenta falla en su totalidad	0 a 12 Horas
I	Elementos que formen parte de recintos en que NO sea factible implementar medidas de mitigación que permitan mantener las condiciones de operación de Procesos Críticos, mantener las condiciones de seguridad, y/o las condiciones de permanencia de los usuarios del aeropuerto, mientras se ejecuta su reparación o reposición, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.	Sistema FID, presenta falla en su totalidad	0 a 12 Horas
II	Todos aquellos elementos que queden excluidos de la categoría I, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.	Escaleras mecánicas	0 a 72 horas (En caso que la labor de reparación requiera un plazo mayor, el Concesionario deberá solicitar fundadamente la aprobación del Inspector Fiscal)
II	Todos aquellos elementos que queden excluidos de la categoría I, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.	Ascensores	0 a 72 horas (En caso que la labor de reparación requiera un plazo mayor, el Concesionario deberá solicitar fundadamente la aprobación del Inspector Fiscal)

II	Todos aquellos elementos que queden excluidos de la categoría I, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.	Sistema de extracción forzado de aire	0 a 72 horas (En caso que la labor de reparación requiera un plazo mayor, el Concesionario deberá solicitar fundadamente la aprobación del Inspector Fiscal)
II	Todos aquellos elementos que queden excluidos de la categoría I, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.	Sistema de climatización	0 a 72 horas (En caso que la labor de reparación requiera un plazo mayor, el Concesionario deberá solicitar fundadamente la aprobación del Inspector Fiscal)
II	Todos aquellos elementos que queden excluidos de la categoría I, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.	Sistema de Iluminación	0 a 72 horas (En caso que la labor de reparación requiera un plazo mayor, el Concesionario deberá solicitar fundadamente la aprobación del Inspector Fiscal)

Se entiende por “procesos críticos” todos aquellos que tengan relación directa con el embarque y desembarque de pasajeros y su equipaje.

En el Sistema BIM para la Operación está propuesto el sistema de registro de fallas en el cual el Inspector Fiscal, podrá informar sobre fallas que sean visualizadas en sus labores de fiscalización.

La “Tabla de Criticidad de Funcionamiento” está basada en DOC. N° 8 ART. 1.4.2 Bases de Licitación.” Aspectos mínimos a considerar en la elaboración del reglamento de servicio de la obra y manual de operaciones para la Concesión”

**Mantenimiento Preventiva Rutinaria:**

Para la correcta mantención preventiva rutinaria, se deberá considerar al menos los siguientes criterios y/o consideraciones:

- **Obra Gruesa:**

*Fundaciones y sobrecimientos:* Se deberá resguardar que estos se mantengan en óptimas condiciones evitando riesgos de humedad y otros que puedan poner en riesgo la estabilidad del edificio.

*Estructuras metálicas:* Se deberá verificar que todos los elementos estructurales metálicos mantengan sus propiedades estructurales de construcción, así como todos los elementos de protección definidos en el Proyecto Definitiva (anticorrosivos y protecciones ignífugas, entre otros), procediendo a su reparación y/o reposición en caso de ser necesario.

*Otras Estructuras:* Se deberá efectuar el mantenimiento de las vigas y pilares de madera y tabiquerías a objeto de conservar sus propiedades iniciales sin variación dimensional, sin presencia de putrefacción, ni vectores. Se incluyen todos los componentes de fijación involucrados en el sistema estructural.

*Muros y losas:* Se deberá verificar y resguardar que todas las estructuras de hormigón armado mantengan su recubrimiento íntegro para no poner en riesgo los componentes de acero, procediendo a su reparación y/o reposición en caso de ser necesario.

- Terminaciones:

*Pisos y elementos constitutivos:* guardapolvos, cubrejuntas y juntas de dilatación: se deberá resguardar que no exista ningún defecto que represente un riesgo de desprendimiento o comprometa la continuidad de la superficie y seguridad de las personas que por ahí transiten.

*Escaleras y elementos constitutivos (barandas y otros):* se resguardará que no exista ningún defecto que represente un riesgo de desprendimiento o comprometa la continuidad de la superficie y seguridad de las personas que por ahí transiten.

*Revestimientos de Muros interiores y protecciones de muros:* Se deberán realizar mantenencias periódicas que eviten la presencia de paños o superficies de características distintas o coloraciones diferentes, así como grietas en superficie ni craquelado en yesos y pinturas. En caso de que sean detectadas manchas o deterioro en paredes en la medida que estas afecten la imagen del recinto, estas deberán ser consideradas para su eliminación en la mantención siguiente programada.

*Cielos falsos:* Se deberá realizar una mantención rutinaria que asegure que se presenten sin roturas, sean totales o parciales, sin falta de elementos de cielos modulares además de mantener sus fijaciones anti sísmicas correspondientes en buenas condiciones; para las zonificaciones establecidas. En caso de que estos y su estructura soportante, puedan ser vistos desde niveles superiores, se deberá considerar la mantención periódica de orden y limpieza, desde dicha vista (quinta fachada).

*Puertas y Quincallerías:* en todo el sistema de puertas, incluyendo los mecanismos de cierre, apertura, enclaves, revestimiento, se deberá mantener lubricación y pleno funcionamiento evitando que estos sean causantes de filtraciones o de pérdida de seguridad.

*Ventanas, vidrios, persianas y quincallerías:* En todas las ventanas y persianas, incluyendo mecanismos de cierre, apertura, enclaves, sellos y revestimiento, entre otros, se deberá asegurar que estos no presenten deterioro, tanto rayas como fisuras y todo aquel que sea causante de riesgo para los usuarios asegurando su buen estado y funcionamiento.

Sin perjuicio de lo establecido en la Tabla de Criticidad de Funcionamiento, el Concesionario deberá proceder de manera inmediata a retirar los elementos quebrados, en un tiempo no superior a 1 hora contada desde la solicitud.

*Impermeabilizantes:* Se deberán realizar las mantenencias periódicas que aseguren la no aparición de humedad en muros o pisos, lo que será resguardado por el Concesionario, el que deberá efectuar una inspección y análisis de las causas en caso de que esto suceda, debiendo entregar en el plazo que indique el Inspector Fiscal el respectivo informe técnico, y el respectivo cronograma de las acciones correctivas que procedan para dar una solución completa a los daños provocados.

*Mobiliario y Artefactos Incorporados a la Infraestructura:* Se deberá mantener estos elementos en forma segura y operativa según los manuales de mantención de cada elemento recomendados, ello con el fin de conservar la estética y armonía de los recintos y la imagen corporativa del Aeropuerto.

➤ *Muebles de Madera:* Se considerarán todos aquellos elementos de madera que se encuentran incorporados o integrados a la Infraestructura y que se encuentren definidos en el Proyecto Definitivo, aprobado por el Inspector Fiscal, tales como: closet, estantes, mesones u otros. Entre otras actividades el Concesionario deberá considerar, cambio o reparación de quincallería, tiradores o manillas, encolado, barnizado, desmanchado, anclajes a muros o pisos, revestimientos, etc.

- Muebles Metálicos de acero Inoxidable y otras materialidades: Se considerarán todos aquellos elementos metálicos de acero Inoxidable y otras materialidades, que se encuentran incorporados o integrados a la Infraestructura y que se encuentren definidos en el Proyecto Definitivo, aprobado por el Inspector Fiscal, tales como: closet, estantes, mesones u otros. El mantenimiento incluirá, a lo menos: lubricación, retiro de óxido, revisión y repaso de soldaduras, apriete de pernos, etc. Adicionalmente, deberá reemplazar cuando proceda partes y piezas, cambio o reparación de quincallería, tiradores o manillas, desmanchado, anclajes a muros o pisos, revestimientos, pinturas, entre otros.
- Otros: El Concesionario deberá efectuar la revisión de los accesorios y artefactos de los diferentes recintos del Aeropuerto definidos en el Proyecto Definitivo, que se encuentren incorporados, integrados y/o adheridos a la Infraestructura, tales como: espejos, tapas de excusados, vanitorios u otros de similar especie; debiendo proceder a su reposición cuando éstos presenten daños.
- El Concesionario deberá asegurar en su procedimiento, que las actividades asociadas a este servicio sean oportunamente informadas al usuario del recinto, de manera de no afectar su operación y funcionalidad, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

#### Exteriores:

Cubiertas, canales y bajadas de aguas lluvias: Estas áreas deben estar limpias y despejadas de cualquier elemento que impida la circulación adecuada del agua. Además, se deberá mantener la pintura en óptimas condiciones en aquellos elementos que se encuentren pre-pintados, así como resguardar la calidad de sellos en las juntas (emballestadas, selladas, termofusionadas, entre otras), soldaduras, fijaciones y anclajes, sistemas de aislación, impermeabilización en cubiertas de Hormigón si corresponde.

Revestimientos de muros, fachadas y envolvente térmica: El Concesionario implementará inspecciones periódicas que permitan la detección pronta y mejoramiento oportuno de cualquier deterioro que comprometa la calidad y la imagen del Aeropuerto. Para lo anterior se deberá considerar que:

1. Se deberá evitar la aparición de grietas, humedad y descoloramiento.
2. Se deberá resguardar la calidad térmica del proyecto.
3. Se deberá velar por la no aparición de rayados o grafitis en toda la envolvente, reemplazando la pintura del paño completo en caso de su aparición.
4. Se deberá mantener las condiciones de uso, seguridad y operatividad del Aeropuerto durante las funciones de limpieza y mantención de los paramentos exteriores.

#### Equipamiento:

El concesionario realizará las mantenciones periódicas de todo equipamiento que forme parte de la infraestructura del Aeropuerto, tales como Puentes de embarque, sistemas activos de extinción de incendio, ascensores, escaleras mecánicas, veredas rodantes, sistemas de climatización autónoma, entre otros, de acuerdo a los manuales y especificaciones técnicas del fabricante, para cada caso.

#### Instalaciones eléctricas:

Para la correcta mantención, se considera al menos los siguientes criterios y/o consideraciones:

- Las redes y artefactos eléctricos deberán permanecer siempre rotulados, actualizados, en caso de existir modificación, tanto físicamente como en el Sistema de Operación y Mantenimiento (BIM), y asegurar su permanencia en el tiempo. Junto a lo anterior se deberá verificar el orden y

rotulación de los alimentadores, subalimentadores y cables eléctricos. Además, los tableros eléctricos deberán estar siempre limpios, con sus fijaciones y anclajes en buen estado, sin elementos extraños o ajenos a ellos en su interior, con sus sellos anti fuegos no deteriorados. Así mismo se deberá contar con información actualizada en los diagramas eléctricos in situ.

- Tanto los artefactos como las instalaciones eléctricas de uso habitual del personal del Aeropuerto, tales como: equipos de iluminación, canaletas porta instalaciones y alimentaciones de columnas porta instalaciones, enchufes, transformadores de aislación, entre otros deberán mantenerse en buenas condiciones de uso y seguridad.

- Se considerará un programa de reposición parcial o total de la red eléctrica, incluyendo los alimentadores y subalimentadores, considerando el estado de conservación y la vida útil de cada elemento, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

- Se mantendrá el sistema pararrayos de acuerdo a recomendaciones del fabricante, asegurando su funcionalidad y el buen estado de los sistemas de anclaje y vientos del sistema pararrayos, los que deben permanecer firmes y tensos, y no deberán presentar muestras de inestabilidad o de baja resistencia mecánica.

- En ningún caso sociedad concesionaria permitirá: tableros sin rotulación o con información desactualizada; cableado, subalimentadores o alimentadores con pérdida de identificación o en desorden; instalaciones eléctricas por medio de alargadores o artefactos que contravienen el Proyecto Definitivo; cajas eléctricas abiertas o rotas y con exposición de cableado; y artefactos eléctricos sin rotulación.

- Los sistemas eléctricos deben estar según las Normas que los rigen, si no es así, se debe regularizar de forma inmediata.

#### **iv Calidad de Servicio.**

Los índices de calidad de servicio asociado al programa Anual de Conservación se agrupan por partida, de acuerdo a lo expresado en el "Anexo N°2: Formulario N°8-B" de las Bases de Licitación.

#### **Plan de Conservación Hitos Mensuales.**

##### **Obras Civiles:**

- Indicador: Programa Anual Conservacion: Obras Civiles.
- Umbral: 0-100%. Con un 100% de cumplimiento.

$$\frac{\sum C}{\sum T} * 100 = \% \text{ Cumplimiento Mensual}$$

Donde:

C= Número de Tareas completadas durante el mes.

T= Número Tareas programadas durante el mes, de acuerdo a la ficha técnica del Programa Anual de Conservación.

- Medio de verificación: Registros de órdenes de trabajo agendadas en el Sistema BIM para la Operación. El indicador en el SIC-NS mostrará si la tarea fue resuelta dentro del mes en el cual fue programada y la fecha de cierre de la orden.

- Periodicidad de la evaluación: Según la programación de actividades del plan anual de conservación, obteniendo un promedio mensual.

**Equipos Electromecánicos:**

- Indicador: Programa Anual Conservación: Equipos Electromecánicos.
- Umbral: 0-100%. Con un 100% de cumplimiento.

$$\frac{\sum C}{\sum T} * 100 = \% \text{ Cumplimiento Mensual}$$

Donde:

C= Número de Tareas completadas durante el mes.

T= Número Tareas programadas durante el mes, de acuerdo a la ficha técnica del Programa Anual de Conservación.

- Medio de verificación: Registros de órdenes de trabajo agendadas en el Sistema BIM para la Operación. El indicador en el SIC-NS mostrará si la tarea fue resuelta dentro del mes en el cual fue programada y la fecha de cierre de la orden.
- Periodicidad de la evaluación: Según la programación de actividades del plan anual de conservación, obteniendo un promedio mensual.

**Servicios de Electricidad:**

- Indicador: Programa Anual Conservación: Servicios de Electricidad.
- Umbral: 0-100%. Con un 100% de cumplimiento.

$$\frac{\sum C}{\sum T} * 100 = \% \text{ Cumplimiento Mensual}$$

Donde:

C= Número de Tareas completadas durante el mes.

T= Número Tareas programadas durante el mes, de acuerdo a la ficha técnica del Programa Anual de Conservación.

- Medio de verificación: Registros de órdenes de trabajo agendadas en el Sistema BIM para la Operación. El indicador en el SIC-NS mostrará si la tarea fue resuelta dentro del mes en el cual fue programada y la fecha de cierre de la orden.
- Periodicidad de la evaluación: Según la programación de actividades del plan anual de conservación, obteniendo un promedio mensual.

**Servicios de Agua Potable:**

- Indicador: Programa Anual Conservación: Servicios de Agua Potable.
- Umbral: 0-100%. Con un 100% de cumplimiento.

$$\frac{\sum C}{\sum T} * 100 = \% \text{ Cumplimiento Mensual}$$

Donde:

C= Número de Tareas completadas durante el mes.

T= Número Tareas programadas durante el mes, de acuerdo a la ficha técnica del Programa Anual de Conservación.

- Medio de verificación: Registros de órdenes de trabajo agendadas en el Sistema BIM para la Operación. El indicador en el SIC-NS mostrará si la tarea fue resuelta dentro del mes en el cual fue programada y la fecha de cierre de la orden.
- Periodicidad de la evaluación: Según la programación de actividades del plan anual de conservación, obteniendo un promedio mensual.

#### **Servicios de Alcantarillado:**

- Indicador: Programa Anual Conservación: Servicios de Alcantarillado.
- Umbral: 0-100%. Con un 100% de cumplimiento.

$$\frac{\sum C}{\sum T} * 100 = \% \text{ Cumplimiento Mensual}$$

Donde:

C= Número de Tareas completadas durante el mes.

T= Número Tareas programadas durante el mes, de acuerdo a la ficha técnica del Programa Anual de Conservación.

- Medio de verificación: Registros de órdenes de trabajo agendadas en el Sistema BIM para la Operación. El indicador en el SIC-NS mostrará si la tarea fue resuelta dentro del mes en el cual fue programada y la fecha de cierre de la orden.
- Periodicidad de la evaluación: Según la programación de actividades del plan anual de conservación, obteniendo un promedio mensual.

#### **Servicios de Gas Licuado:**

- Indicador: Programa Anual Conservación: Servicios de Gas Licuado.
- Umbral: 0-100%. Con un 100% de cumplimiento.

$$\frac{\sum C}{\sum T} * 100 = \% \text{ Cumplimiento Mensual}$$

Donde:

C= Número de Tareas completadas durante el mes.

T= Número Tareas programadas durante el mes, de acuerdo a la ficha técnica del Programa Anual de Conservación.

- Medio de verificación: Registros de órdenes de trabajo agendadas en el Sistema BIM para la Operación. El indicador en el SIC-NS mostrará si la tarea fue resuelta dentro del mes en el cual fue programada y la fecha de cierre de la orden.
- Periodicidad de la evaluación: Según la programación de actividades del plan anual de conservación, obteniendo un promedio mensual.

### **Servicios de Información al Pasajero:**

- Indicador: Programa Anual Conservación: Servicios de Información al Pasajero.
- Umbral: 0-100%. Con un 100% de cumplimiento.

$$\frac{\sum C}{\sum T} * 100 = \% \text{ Cumplimiento Mensual}$$

Donde:

C= Número de Tareas completadas durante el mes.

T= Número Tareas programadas durante el mes, de acuerdo a la ficha técnica del Programa Anual de Conservación.

- Medio de verificación: Registros de órdenes de trabajo agendadas en el Sistema BIM para la Operación. El indicador en el SIC-NS mostrará si la tarea fue resuelta dentro del mes en el cual fue programada y la fecha de cierre de la orden.
- Periodicidad de la evaluación: Según la programación de actividades del plan anual de conservación, obteniendo un promedio mensual.

### **Sistema contra Incendio:**

- Indicador: Programa Anual Conservación: Sistema contra Incendio.
- Umbral: 0-100%. Con un 100% de cumplimiento.

$$\frac{\sum C}{\sum T} * 100 = \% \text{ Cumplimiento Mensual}$$

Donde:

C= Número de Tareas completadas durante el mes.

T= Número Tareas programadas durante el mes, de acuerdo a la ficha técnica del Programa Anual de Conservación.

- Medio de verificación: Registros de órdenes de trabajo agendadas en el Sistema BIM para la Operación. El indicador en el SIC-NS mostrará si la tarea fue resuelta dentro del mes en el cual fue programada y la fecha de cierre de la orden.
- Periodicidad de la evaluación: Según la programación de actividades del plan anual de conservación, obteniendo un promedio mensual.

### **Retiro de Basura:**

El indicador de nivel de servicio se incluye dentro del punto D. Servicio de Gestión de Basura y Residuos, descrito más adelante en el presente Reglamento de Servicio de la Obra.

### **Mantenimiento Áreas Verdes:**

El indicador de nivel de servicio se incluye dentro del punto C. Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes, descrito más adelante en el presente Reglamento de Servicio de la Obra.

**Limpieza y Aseo:**

El indicador de nivel de servicio se incluye dentro del punto B. Servicio de Aseo, descrito más adelante en el presente Reglamento de Servicio de la Obra.

**Varios:**

- Indicador: Programa Anual Conservación: Varios.
- Umbral: 0-100%. Con un 100% de cumplimiento.

$$\frac{\sum C}{\sum T} * 100 = \% \text{ Cumplimiento Mensual}$$

Donde:

C= Número de Tareas completadas durante el mes.

T= Número Tareas programadas durante el mes, de acuerdo a la ficha técnica del Programa Anual de Conservación.

- Medio de verificación: Registros de órdenes de trabajo agendadas en el Sistema BIM para la Operación. El indicador en el SIC-NS mostrará si la tarea fue resuelta dentro del mes en el cual fue programada y la fecha de cierre de la orden.
- Periodicidad de la evaluación: Según la programación de actividades del plan anual de conservación, obteniendo un promedio mensual.

**v Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio.**

La estructura es la de sociedad concesionaria definida anteriormente.

**vi Horarios:**

En los horarios que se puedan realizar las labores de forma segura, entorpeciendo lo menos posible las operaciones del terminal (las 24 horas).

**vii Detallar los Planes y Programas asociados:**

Los planes y programas forman parte del presente Reglamento de Servicio de la Obra a través del Plan de Conservación y Programas Anuales aprobado para cada año calendario.

**2) Infraestructura Horizontal:****i Descripción General del Servicio Prestado:**

El Concesionario realizará la conservación de la infraestructura, el equipamiento y las instalaciones comprendidas en el Contrato de Concesión, conforme al Plan de Conservación y a los correspondientes Programas Anuales de Conservación

**ii Objetivo:**

Proveer al Aeropuerto de plena disponibilidad de los pavimentos dentro del área de concesión señalada en el artículo 2.4 de las BALI, realizando un control periódico, preventivo,

rutinario y correctivo de estos y definiendo las acciones requeridas con el objeto de mantenerlos operativos en forma segura y deteniendo además la tasa de deterioro.

**iii Calidad del Servicio:**

- Indicador: Índice de Condición del Pavimento (PCI). Coeficiente de roce en pista.
- Umbral:
  - Pavimentos del LandSide (vialidad y estacionamientos) PCI  $\geq$  55.
- Medio de Verificación: Se considerará todo lo especificado en el Documento N°9 del Art. 1.4.2 de las Bases de Licitación, según corresponda para cada tipo de pavimento.
- Periodicidad: La evaluación se realizará en forma semestral durante todo el período de concesión como parte del Sistema de Administración de Pavimentos.

**iv Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:**

La estructura es la de sociedad concesionaria definida anteriormente.

**v Horarios:**

En los horarios que se puedan realizar las labores de forma segura, entorpeciendo lo menos posible las operaciones del terminal.

**3) Servicios asociados a Instalaciones:**

**3.1 Climatización:**

**i Descripción General del Servicio Prestado:**

Sociedad Concesionaria será responsable de mantener, preventiva y correctivamente, a su entero cargo y costo, la actual Central Térmica que atiende al Edificio Terminal. Una vez el nuevo sistema de climatización definido dentro de los proyectos de ingeniería a implementar con las obras de ampliación y remodelación, se procederá a medir los índices de calidad de servicio según el numeral 1.10.17 de las bases de licitación para:

- Temperatura
- Renovación de aire y ventilación

**ii Objetivo:**

Mantener los equipos de climatización en óptimas condiciones operativas para el confort de los pasajeros y usuarios que hacen uso del edificio terminal.

**iii Calidad del servicio:**

La Sociedad Concesionaria implementará un método de constatación de temperatura de las zonas de espera y embarque del edificio terminal:

**Temperatura**

- Indicador: Mínima y Máxima de Confort para Pasajeros.
  - Sala de Embarques : Mínima 15°C / Máxima 25°C

- Sala de Espera : Mínima 15°C / Máxima 25°C
- Sala Retorno Equipajes : Mínima 15°C / Máxima 25°C
- Umbral: 0-100%. 95% cumplimiento mensual.
- Medio de verificación: Lecturas Sensor de temperatura en Sala de Embarques, Sala Retorno Equipajes y Sala de Espera.
- Periodicidad de la evaluación: Lectura en tiempo real, reportando cada 5 minutos la medición al SIC-NS. El indicador corresponderá a un promedio mensual de las horas efectivas de operación del Aeropuerto. Se excluyen los periodos de mantenimiento programado.

### **Renovación de Aire y Ventilación**

- Indicador: Índice de Operatividad de sistema de Extracción de Aire.
- Umbral: 0-100%. Disponibilidad 95%. Se excluyen los períodos de mantención programadas.
- Medio de verificación: Integración a la Base de Datos del Sistema CCMS, desde donde se recogerá por parte del SIC-NS la Fecha y Hora de los estados “Operativo” y “En Falla” para cada uno de los equipos de ventilación. En base a lo anterior, el SIC-NS calculará el diferencial de tiempo desde el momento de ocurrencia del estado “En Falla” y la fecha y hora en que pasa nuevamente al estado “Operativo”.
- Periodicidad de la evaluación: Diario.

### **Humedad**

- Indicador: Rangos de Humedad mínimos y máximos
- Umbral: 0-100%. 95% cumplimiento.
  - Sala de Embarques : Mínima 20% / Máxima 90%
  - Sala de Espera : Mínima 20% / Máxima 90%
  - Sala Retorno Equipajes : Mínima 20% / Máxima 90%
- Medio de verificación: Lectura Sensor de Humedad en Sala de Embarques, Sala Retorno Equipajes y Sala de Espera.
- Periodicidad de la evaluación: Lectura en tiempo real, reportando cada 5 minutos la medición al SIC-NS. El indicador corresponderá a un promedio mensual de las horas efectivas de operación del Aeropuerto. Se excluyen los periodos de mantenimiento programado.

#### ***iv Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio.***

La estructura es la de sociedad concesionaria definida anteriormente.

#### ***v Horarios.***

En los horarios que se puedan realizar las labores de forma segura, entorpeciendo lo menos posible las operaciones del terminal (las 24 horas).

### **3.2 Iluminación:**

***i Descripción General del Servicio Prestado:***

Sociedad Concesionaria deberá mantener en forma preventiva y correctiva las luminarias de estacionamientos públicos, iluminación del edificio terminal y demás dependencias de pertenecen al área de concesión. Se incluye dentro de las obligaciones del Concesionario, la mantención preventiva y correctiva de todo el sistema de iluminación de la Plataforma de Aviación Comercial (incluye torres de iluminación y torres de iluminación monoposte, ampollitas, tableros eléctricos, gabinetes y todos los elementos que permitan el funcionamiento de todas las torres de iluminación, incluidas las torres de iluminación monoposte), y su reposición de manera que se mantenga su operatividad durante todo el periodo de Concesión. La provisión de alimentación eléctrica, administración, operación y control de dicha iluminación será de responsabilidad de la DGAC.

Una vez se concluyan los trabajos de ampliación y remodelación del edificio terminal, se procederá a aplicar el índice de calidad de servicio especificado dentro del acápite 1.10.17 de las Bases de Licitación y cumpliendo con los niveles iluminación comprometidos en el proyecto de iluminación establecido en el Proyecto Definitivo aprobado por el Inspector Fiscal y según normativa vigente aplicable.

***ii Objetivo:***

Mantener todas las luminarias del edificio Terminal , sector de estacionamiento y vías de acceso, en condiciones de uso según el ciclo de vida de las bombillas eléctricas y reemplazo en caso de falla.

***iii Calidad del Servicio:***

Se mantendrán en todo momento iluminados los espacios públicos dentro del Edificio Terminal por donde circulen pasajeros, especialmente las áreas de Hall Principal, Zona de Embarque y Retiro de Equipaje.

- Indicador: Rangos de Iluminación mínimos.
- Umbral: 0-100%. 95% cumplimiento.
  - Sala de Embarques : Mínima 95 lux
  - Sala de Espera : Mínima 95 lux
  - Sala Retorno Equipajes : Mínima 95 lux
- Medio de verificación: Lectura Sensor de Luminosidad en Sala de Embarques, Sala de Espera y Sala Retorno Equipajes.
- Periodicidad de la evaluación: Lectura en tiempo real, reportando cada 5 minutos la medición al SIC-NS. El indicador corresponderá a un promedio mensual de las horas efectivas de operación del Aeropuerto. Se excluyen los periodos de mantenimiento programado.

***iv Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:***

La estructura es la de sociedad concesionaria definida anteriormente.

***v Horarios:***

En los horarios que se puedan realizar las labores de forma segura, entorpeciendo lo menos posible las operaciones del terminal (las 24 horas).

**B. Servicio de Aseo**

**i Descripción General del Servicio Prestado:**

Este servicio consiste en el aseo permanente dentro del Área de Concesión. Dentro de las labores de aseo se considera también la limpieza de baños públicos (incluido el vaciado de basureros y la sanitización de los recintos) y la reposición de insumos en baños públicos tales como jabones, papel higiénico, toallas para manos, entre otros. Las labores de aseo en el Lado Aire del Área de Concesión incluyen el retiro de caucho y de la basura que se genere producto de las labores de aseo de las aeronaves en la Plataforma de Estacionamiento de Aviación Comercial, calles de rodaje y calles de acceso a estacionamiento de aeronaves. Se entiende incluido en este servicio el retiro de material sedimentario, residuos y basura del sistema de drenaje de los pavimentos de las vías de acceso al Aeropuerto, vías de circulación interior y área de estacionamientos públicos.

El Servicio de Aseo deberá considerar, para su planificación y ejecución, las normas sanitarias vigentes.

El servicio se prestará de acuerdo con el Programa de Aseo que, cada 12 meses, el Concesionario presentará al Inspector Fiscal para su aprobación, según lo establecido en el artículo 1.10.9.2 b) de las Bases de Licitación.

El Programa de Aseo antes señalado considerará, a lo menos, el horario de prestación del servicio, la dotación del personal para su ejecución y un detalle de la frecuencia con que se realizarán las tareas de aseo y limpieza.

El Concesionario subcontratará este servicio a una empresa regional, especializada en aseo y limpieza de edificios y áreas públicas. En el proceso de selección de la empresa se dará prioridad a aquellas que demuestren tener implementadas políticas de calidad de servicio y control de higiene.

**ii Objetivo:**

Mantener el Aseo permanente dentro del área de Concesión, considerando cumplir con el aseo rutinario y mantenimiento, según lo estipulado en el 1.10.9.2 b) de las BALI.

**iii Calidad de servicio:**

- 1) Inspección limpieza Terminal de Pasajeros: Pasillos y Áreas Comunes.
  - Indicador: Limpieza Terminal de Pasajeros.
  - Umbral: 0-100%. 100% de Cumplimiento.

$$\frac{\sum C}{\sum T} * 100 = \% \text{ Cumplimiento Mensual}$$

Donde:

C= Número de Tareas completadas durante la actividad.  
T= Número Tareas programadas durante la actividad, de acuerdo con la ficha técnica del Programa de Aseo y Limpieza del Área de Concesión.

- Medio de Verificación: Registro de cada actividad de limpieza a través de la Plataforma de Registros de Aseo, auditando la frecuencia de limpieza por cada

6 horas máximo, dentro de los horarios establecidos en el “Programa de Aseo y Limpieza del Área de Concesión”.

- Periodicidad de la evaluación: Semanal, recogiendo información diaria.

2) Inspección limpieza Servicios Higiénicos: Baños Públicos.

- Indicador: Cumplimiento de Limpieza de Baños Públicos.
- Umbral: 0-100%. 100% de Cumplimiento.

$$\frac{\sum C}{\sum T} * 100 = \% \text{ Cumplimiento Mensual}$$

Donde:

C= Número de Tareas completadas durante la actividad.

T= Número Tareas programadas durante la actividad, de acuerdo con la ficha técnica del Programa de Aseo y Limpieza del Área de Concesión.

- Medio de Verificación: Registro de cada actividad de limpieza a través de la Plataforma de Registros de Aseo, auditando la frecuencia de limpieza por cada 3 horas máximo, dentro de los horarios establecidos en el “Programa de Aseo y Limpieza del Área de Concesión”.
- Periodicidad de la evaluación: Semanal, recogiendo información diaria.

3) Inspección limpieza Áreas de estacionamientos, áreas de circulaciones peatonales y vialidades de acceso y circulación interior.

- Indicador: Limpieza Áreas Exteriores.
- Umbral: 0-100%. 100% de Cumplimiento.

$$\frac{\sum C}{\sum T} * 100 = \% \text{ Cumplimiento Mensual}$$

Donde:

C= Número de Tareas completadas durante la actividad.

T= Número Tareas programadas durante la actividad, de acuerdo con la ficha técnica del Programa de Aseo y Limpieza del Área de Concesión.

- Medio de Verificación: Registro de cada actividad de limpieza a través de la Plataforma de Registros de Aseo, auditando la frecuencia de limpieza por cada 24 horas máximo, dentro de los horarios establecidos en el “Programa de Aseo y Limpieza del Área de Concesión”.
- Periodicidad de la evaluación: Semanal, recogiendo información diaria.

4) Inspección limpieza Plataforma de Estacionamiento de Aeronaves Comerciales, calles aeronáuticas y de servicio.

- Indicador: Limpieza Plataforma de Estacionamiento de Aeronaves Comerciales, calles aeronáuticas y de servicio.
- Umbral: 0-100%. 100% de Cumplimiento.

$$\frac{\sum C}{\sum T} * 100 = \% \text{ Cumplimiento Mensual}$$

Donde:

C= Número de Tareas completadas durante la actividad.

T= Número Tareas programadas durante la actividad, de acuerdo con la ficha técnica del Programa de Aseo y Limpieza del Área de Concesión.

- Medio de Verificación: Registro de cada actividad de limpieza a través de la Plataforma de Registros de Aseo, auditando la frecuencia de limpieza por cada 12 horas máximo, dentro de los horarios establecidos en el “Programa de Aseo y Limpieza del Área de Concesión”.
- Periodicidad de la evaluación: Semanal, recogiendo información diaria.

#### ***iv Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio.***

La comunicación y requerimiento con la empresa de servicios se realizará a través del supervisor del terminal y el supervisor o representante de la empresa de aseo.

#### ***v Horarios:***

El horario de prestación de este servicio corresponde al comprendido las 24 horas del día. De lunes a domingo (incluyendo días festivos).

#### ***vi Layout:***

Una vez aprobado por el inspector fiscal el proyecto de ingeniería del edificio terminal se incorporará el Layout definitivo.

#### ***vii Detallar el Programa asociado:***

### **PROGRAMA DE ASEO Y LIMPIEZA DEL AREA DE CONCESION**

1. El Concesionario mantiene vigente un contrato de servicio de aseo y limpieza.
2. El horario de prestación de este servicio corresponde al comprendido las 24 horas del día. De lunes a domingo (incluyendo días festivos).
3. El número de operarios que prestan el servicio es el necesario como para cumplir las tareas que le impone el programa de aseos. En todo caso, cada turno está integrado por un mínimo de tres personas.
4. Cada turno podrá existir operarios de ambos sexos, de modo de facilitar las labores de aseo en los servicios higiénicos públicos.
5. Los operarios prestan este servicio correctamente uniformados, utilizando los elementos y maquinarias adecuadas para cada tarea que le corresponde ejecutar de acuerdo con el

programa. Estos elementos se guardarán en la dependencia asignada para ello y que está ubicada en el primer piso del Terminal.

6. Los materiales e insumos para uso del público en los servicios higiénicos son de uso industrial, de primera calidad, biodegradables y que no poseen agentes que dañen el medio ambiente.
7. Todos los elementos, accesorios, útiles de aseo y maquinaria para la ejecución del programa, se conservan en perfectas condiciones de funcionamiento, con todos sus elementos de seguridad (enchufes, contactores, interruptores, etc.) en perfectas condiciones de operación.
8. El Programa de Trabajo a ejecutar será el siguiente:

#### **8.1. DIARIAMENTE**

- 8.1.1. Barrer y dar brillo a todos los pisos de cerámicas y baldosas.
- 8.1.2. Aspiración de cubrepisos y alfombras.
- 8.1.3. Limpieza, desinfección y equipos de odorización en todos los baños.
- 8.1.4. Reposición permanente de insumos, tales como papel higiénico y jabón líquido en todos los servicios higiénicos del terminal de pasajeros.
- 8.1.5. Limpieza mesones de atención a público, asientos y mobiliarios.
- 8.1.6. Limpieza de oficinas del Concesionario y la Inspección Fiscal.
- 8.1.7. Limpieza de pisos de goma en pasarelas y puentes de embarque.
- 8.1.8. Limpieza de ascensor y escalera mecánica.
- 8.1.9. Limpieza de vidrios de puertas de acceso.
- 8.1.10. Limpieza de pisos, muros y paneles de control de puentes de embarque.
- 8.1.11. Limpieza de estructuras de acero inoxidable, superficies móviles de cintas transportadoras de equipaje.
- 8.1.12. Limpieza interior y exterior de elevador para minusválidos.
- 8.1.13. Limpieza de escala mecánica.
- 8.1.14. Retiro de basuras en dependencias y papeleros de zonas públicas.
- 8.1.15. Traslado de basuras desde contenedores móviles a contenedor principal.
- 8.1.16. Retiro de basuras de la calle de servicio, vereda frente al edificio y zonas adyacentes a éste.

#### **8.2. SEMANALMENTE**

- 8.2.1. Dar brillo a metales.
- 8.2.2. Lavado y encerado de pisos duros.
- 8.2.3. Lavado de vidrios en ventanas.
- 8.2.4. Aplicación de anti-sarro en WC y urinarios en servicios higiénicos.
- 8.2.5. Desmanchado de cubrepisos y alfombras.
- 8.2.6. Aplicación de limpiador y mantenedor en pisos de goma.
- 8.2.7. Barrido y retiro de basuras en áreas de estacionamiento y vías de acceso y circulación vehicular.

#### **8.3. MENSUALMENTE.**

- 8.3.1. Sanitizar todos los servicios higiénicos públicos.
- 8.3.2. Control de plagas y desratización del Edificio Terminal.

**9.3.- SEMESTRAL**

- 9.3.1 Limpieza de estructuras metálicas en altura.

**9.4.- ANUAL**

- 9.4.1 Limpieza de vidrios en altura.

**PROGRAMA DE TRABAJO AEROPUERTO**

**PERSONA-A (EMBARQUE):**

- Limpieza de puentes 6, 5, 4, 3, 2, 1
- Aspirado de alfombras
- Limpiezas de vidrios puertas mamparas
- Limpieza de sillas
- Limpieza de marcos de ventana
- Limpieza de teléfonos
- Limpieza de baños hombres y mujeres y retiro de papeles
- Limpieza de muebles de madera
- Limpieza de vidrios laterales
- Limpia vidrios
- Limpieza y retiro de papeles, plásticos, etc.
- Aspirado de alfombras hall
- Barrido de escalas embarque y desembarque
- Limpieza de ascensores

**PERSONA-B (SEGUNDO NIVEL):**

- Limpieza de vidrios
- Limpieza y retiro de papeles, envoltorios, plásticos, etc.
- Limpieza de baños hombres y mujeres, y retiro de papeles
- Limpieza de escala mecánica
- Limpieza de oficina, muebles y aspirado de alfombras
- Limpieza de pasamanos
- Limpieza de papeleros
- Limpieza de sillas
- Limpieza de teléfonos
- Limpieza de orillas
- Limpieza de muebles
- Limpieza de escala fija

**PERSONA-C (PRIMER NIVEL):**

- Barrido y mopeado acceso aeropuerto
- Limpieza de baño, muebles y aspirado de informaciones
- Limpieza oficina fiscal
- Limpieza de baños hombres y mujeres y retiro de papeles

- *Limpieza de vidrios interior y exterior*
- *Limpieza de sillas*
- *Limpieza de teléfonos*
- *Barrido de escala*
- *Limpieza de marcos de ventana*
- *Limpieza metales de desembarque*
- *Limpieza de red húmeda*
- *Limpieza de baños de aduana*
- *Aspirado de recirculación de aire*

PERSONA-D (PRIMER NIVEL):

- *Retiro de basura de locales y Rent-a-Car.*
- *Aspirado y limpieza de enchufes de piso.*
- *Limpieza de salas de máquinas.*
- *Barrido de estacionamiento.*
- *Retiro de basura interior.*
- *Barrido Estacionamiento de Aeronaves Comerciales, calles aeronáuticas y de servicio. 2 veces al día (cada 12 horas como mínimo).*
- *Aspirado interior de cintas, con técnico 1ª. vez al mes, interior pesas (aspiradora de polvo).*
- *Fin de semana, aseo terminal puentes.*
- *Aseo terminal de baños cada 15 días y extractores de aire.*
- *Fin de semana, con técnico limpieza de extractores eléctricos, sala eléctrica y sala de bombas.*

**C. Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes**

***i Descripción General del Servicio Prestado:***

El servicio consiste en la mantención permanente de las áreas verdes, jardinería y ornato, conforme al Proyecto de Paisajismo. El Concesionario subcontratará este servicio a una empresa preferentemente regional, especializada en jardinería y ornato de áreas públicas. En el proceso de selección de la empresa se dará prioridad a aquellas que demuestren tener implementadas políticas de calidad de servicio, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.9.2 c) de las Bases de Licitación.

***ii Objetivo:***

Proveer un Aeropuerto que conserve y mantenga todas las áreas definidas dentro del proyecto de paisajismo, de acuerdo con lo aprobado por el Inspector Fiscal en el Programa y plan respectivo.

***iii Calidad de servicio:***

Inspección cumplimiento tareas mensuales de paisajismo y áreas agrestes.

Indicador: Inspección de cumplimiento actividades del "Programa De Mantención De Jardines Y Áreas Verdes".

- Umbral: 0-100%. 100% de Cumplimiento.

$$\frac{\sum C}{\sum T} * 100 = \% \text{ Cumplimiento Mensual}$$

Donde:

C= Número de Tareas completadas durante la actividad.

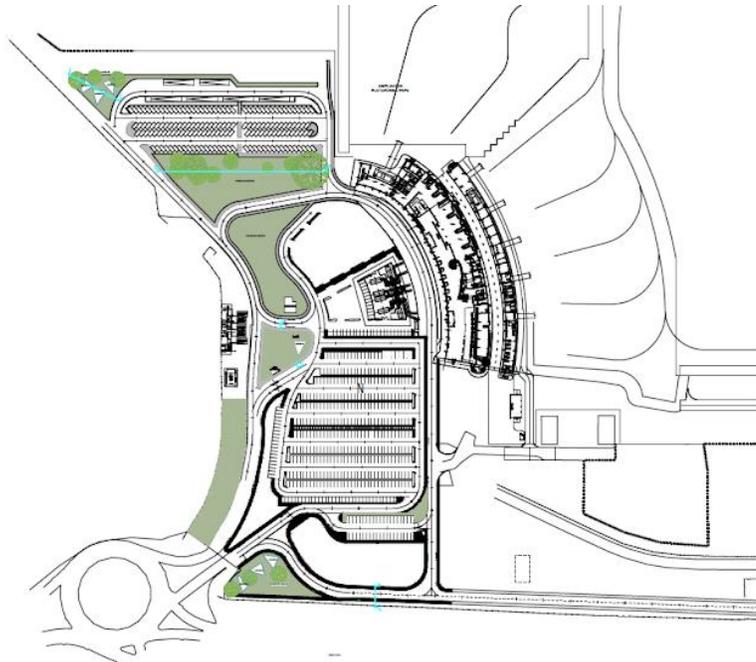
T= Número Tareas programadas durante la actividad, de acuerdo a la ficha técnica del Programa De Mantenimiento De Jardines Y Áreas Verdes.

- Medio de Verificación: Registro de las órdenes de trabajo a través del Sistema BIM para la Operación, de acuerdo con lo establecido en “Programa De Mantenimiento De Jardines Y Áreas Verdes”
- Periodicidad de la evaluación: Según las actividades programadas en el Programa Anual de Mantenimiento de Jardines y Áreas Verdes, entregando un indicador mensual.

**iv Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:**

La comunicación y requerimiento con la empresa de servicios se realizará a través del supervisor del terminal y el supervisor o representante de la empresa de mantenimiento de áreas verdes.

**v Layout:**



*Layout: “Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes”*

**vi Detallar los Programas asociados:**

## **PROGRAMA DE MANTENCIÓN DE JARDINES Y ÁREAS VERDES**

1. El Concesionario mantiene vigente el servicio de mantenimiento de áreas verdes y paisajismo.
2. El horario y frecuencia para la prestación de este servicio es el necesario para asegurar la buena presentación de las áreas involucradas y cumplir con el programa de trabajo que se señala más adelante.
3. El servicio es prestado por personal en calidad y cantidad necesaria, de modo de asegurar el cumplimiento al programa y la buena presentación de los jardines del área en concesión de acuerdo con el Proyecto Definitivo de las Obras aprobado por el Inspector Fiscal.
4. El o los operarios deberán prestar este servicio con los elementos y herramientas que aseguren que cada tarea que le corresponde ejecutar de acuerdo al programa y se realice adecuadamente.
5. Todos los elementos, equipos y maquinaria para la ejecución del programa, se conservan en perfectas condiciones de funcionamiento, con todos sus elementos de seguridad en perfectas condiciones de operación.
6. El Programa de Trabajo a ejecutar deberá cumplir las especificaciones técnicas de Mantenimiento del proyecto de paisajismo:
  - 6.1. MENSUALMENTE
    - 6.1.1. Corte de pasto
    - 6.1.2. Poda de árboles y arbustos.
  - 6.2. SEMESTRALMENTE
    - 6.2.1. Revisión de la condición de las especies arbóreas plantadas de acuerdo al proyecto definitivo y reposición de ellas, de ser necesario. En este punto es importante precisar que la reposición de especies arbóreas se ejecutará en la época o temporada en que cada especie puede ser plantada, asegurándose de esta forma un buen resultado de esta tarea.
    - 6.2.2. Revisión del estado fitosanitario de las especies arbóreas plantadas de acuerdo al proyecto definitivo, a fin de determinar la aplicación de fungicidas o fertilizantes, de ser necesario.
  - 6.3. ANUALMENTE
    - 6.3.1. Aplicación de fungicidas y fertilizantes en las zonas de jardines del área de concesión.

### **PROGRAMA DE TRABAJO**

#### **1. CORTE DE CÉSPED**

El césped se mantendrá permanentemente a una altura que oscile entre 3 y 5cm. Una vez cortado será retirado todo el material sobrante de la superficie de los prados. En virtud de lo anterior las áreas verdes mantenidas serán cortadas y orilladas.

Con una periodicidad por cada época del año y que se detalla:

Primavera: Cada 7 días, 2 jardineros fijos.

Verano: Cada 7 días, 2 jardineros fijos.

Otoño: Cada 10 días, 1 jardinero fijo con apoyo de un segundo jardinero los días lunes, miércoles y viernes.

Invierno: Cada 10 días (exceptuando días de lluvias) 1 jardinero fijo con apoyo de un segundo jardinero los días lunes, miércoles y viernes.

En los meses de verano, la altura de corte de césped se aumentará (4-5cm.) con el fin de evitar el deterioro y a la vez, mejorar la retención del agua. En los meses de invierno el corte se bajará a 3 cm. con el fin de erradicar el acolchamiento del césped y renovación de este.

El trabajo será llevado a cabo por personal capacitado, y supervisados por profesionales. Esta labor se realizará con tractor y una máquina cortacésped de 6 h.p equipada con recolector de césped para las zonas más pequeñas.

## **2. ORILLADURA DE PRADO**

El césped se mantendrá perfectamente alineado. Manteniendo el diseño que tiene y realizando los cortes correspondientes alrededor de los árboles, macizos florales, solerillas, soleras e inmuebles que se encuentren dentro del césped, según corresponda. Esta labor se realizará con la misma periodicidad que el césped.

## **3. RIEGO**

El riego automático estará supervisado por un especialista del área, quien revisará o reparará cada vez que sea necesario.

## **4. RENOVACIÓN Y REPOSICIÓN DE ESPECIES**

Se repondrán árboles, arbustos, cubreselos, plantas florales etc. Secas, hurtadas, gravemente infectadas o dañadas, manteniendo en lo posible las mismas características. Exceptuando aquellas que en el mercado se comercialicen más pequeñas. Cualquier modificación será consultada previamente a la concesionaria.

### **- Reposición de árboles**

La reposición se efectuará con elementos de la misma especie, bien formados y sanos; Con una altura mínima de 2mts, de diámetro aproximado de 2cm de diámetro de tronco, sistema radicular sano sin enfermedades.

Presentará un tronco derecho, sin heridas ni manifestaciones de ataques de insectos o enfermedades.

Cada árbol a plantar será unido a un tutor de pino o eucaliptos, de altura mínima de 2mts libres, con cruceta y un diámetro aproximado de 1.5 a 2.0.

Las uniones se realizarán con cintas de amarras de viñas que irán sujetas libremente al tutor, también se colocarán tutores a los árboles antiguos que por su estructura lo necesiten. Los tutores serán repuestos cada vez que sean hurtados o dañados.

Las tazas de árboles, cuando existan como tales, se mantendrán desmalezadas, limpias y aporcada la tierra.

- **Reposición de arbustos**

Se considera el reemplazo de los arbustos secos, quebrados, gravemente enfermos y hurtados. La reposición se hará con la misma especie debidamente clasificada, bien formada, sana y de dimensiones de acuerdo con lo mejor que se registre en el mercado. Todo cambio de especie será informado por mail a la concesionaria.

- **Reposición de cubresuelos y plantas florales**

Las especies florales perennes y de temporada, se mantendrán en buena forma de presentación y se renovarán cuando su etapa de floración haya culminado o bien cuando se solicite. Constantemente se irán reemplazando las marchitas y/o secas, usando una densidad de 10 plantas por metro cuadrado.

## **5. CONTROL DE PLAGA Y PODAS**

### **Desinfección de especies**

Para obtener un lugar que entregue belleza y libre de plagas es necesario mantener un control (se producen cuando hay un ataque de insectos, ácaros y moluscos en las plantas ornamentales que en poblaciones incrementadas provocan daño a los vegetales).

El criterio básico en relación a las plagas es usar un producto para prevenir las enfermedades (se aplicará apenas se detecten los primeros ejemplares) como:

- a) Pulgones langostinos  
Aplicación 2 veces al año primera octubre y abril.
- b) Cuncunas y masticadores de follaje insectos masticadores, larvas de polillas y mariposas.  
Aplicación 2 veces al año septiembre y diciembre.
- c) Conchuelas y escamas insectos chupadores que se alimentan de la savia de la planta.  
Aplicación 2 veces al año octubre y abril.
- d) Arañitas son de tamaño muy pequeño y atacan a plantas de cubresuelos y plantas de temporada, árboles y arbustos. Aplicación 2 veces al año octubre y diciembre.
- e) Caracoles y babosas plaga, muy frecuente en jardines sombríos y húmedos. Muy destructivos y ocasionan daño en hojas, tallos y frutos. Aplicación 2 veces al año agosto y noviembre.
- f) Gusanos y chanchitos de tierra. Aplicación 2 veces al año diciembre y posteriormente 10 días en enero.
- g) Chanchitos blancos, insectos que succionan savia. Diciembre y la segunda aplicación en enero.
- h) Mosquitas blancas, pequeños succionadores de savia. Septiembre y la segunda aplicación en enero.

Principales enfermedades que atacan a especies vegetales que se encuentran en las áreas verdes:

- a) Oído: Se reconoce por la presencia de un polvillo seco color blanco ceniza impidiendo el proceso de fotosíntesis.
- b) Fuma: Gira hongo saprofito que se observa como polvo seco negro.
- c) Cloca: Produce deformación de la hoja (enrollamiento).
- d) Votritos: Mancha gris blanquecina o café.

Para la prevención y control de estas enfermedades se llevará a cabo una rigurosa vigilancia y utilización de material especial, debidamente indicado para cada caso.

El control de malezas se realizará preferentemente y cuando las condiciones lo permitan por medio de control mecánico o manual.

El horario de aplicación de los productos químicos será preferentemente desde las 21:30 hrs. y se comunicará a la administración con la debida antelación

La empresa capacitará el personal necesario para realizar esta labor y les entregara todo el equipo especial. (Guantes mascarillas, trajes y calzado especial)

Todos los productos químicos a utilizar serán de baja toxicidad para el ser humano y no afectará a los insectos benéficos existentes y se escogieron por ser los más específicos para controlar las plagas y enfermedades más comunes.

#### **Eliminación de ramas o troncos secos quebrados o infectados de árboles o arbustos**

En las áreas verdes a mantener se realizarán anualmente tres tipos de poda:

- a) **Poda de limpieza:** Durante todo el año, extrayéndose en esta todas las ramas y troncos secos o infectados que existan, poda de leve intensidad.
- b) **Poda de mantención:** En especies arbóreas solo en los meses de junio y julio y en especies arbustivas durante todo el año. Especialmente se cortarán ramas que estén muy bajas y pueda producir un accidente a los usuarios y/o entorpezcan tendidos eléctricos, telefónicos etc.
- c) **Poda de renovación o formación:** Especialmente se trata de árboles nuevos, esta se realiza en los meses de junio y julio, para los arbustos se hará todo el año, será una poda leve.

#### **Control de maleza en césped**

- a) **Control manual:** Con implementos especiales de modo de sacar las malezas con el máximo de raíz, se realizará con personal cuando sea necesario, mínimo cuatro veces al año: abril, junio, agosto, octubre.
- b) **Control químico:** Basagran o mcpa750 controla malezas de hoja ancha tales como correhuela, diente de león, rábano, yuyo, cardo, pilapila, chamico etc. Aplicación en agosto.
- c) **Control de maleza en arbustos:** Con azadones o palas jardineras se procederá a extraer todas las malezas que estén en la taza de estos, se realizará cuando sea necesario.

- d) **Control de malezas en cúbreselos y plantas florales:** El control de malezas para este tipo de especies ornamentales solo se realizará en forma manual con las herramientas especializadas para esta labor (layas, azadas, palas jardineras etc.) se hará cuando las necesidades lo requieran como mínimo 6 veces al año enero, marzo, mayo, julio, septiembre y noviembre.

## 6. FERTILIZACIÓN

Para lograr un desarrollo normal de las especies es necesario aplicar fertilizantes para suplir los nutrientes extraídos por las plantas.

Fertilizantes nitrogenados, fosforados, potásicos, completos con previo aviso a la administración vía mail detallando el trabajo a realizaran.

En los meses de mayo, junio, julio, agosto y septiembre se incorporará guano con viruta en todos los macizos de plantas perennes y en los macizos de plantas de temporada, como una forma de mejorar la estructura de los suelos.

Durante el resto del año, se irá incorporando guano en sectores donde se requiera para mejorar la estructura, textura y porosidad del suelo.

## 7. ASEO

Esta labor se realizará prioritariamente entre las 8:00 y 9:00hrs. manteniendo todas las áreas verdes y senderos, despejadas de basura, escombros y/o materiales de desecho. Además, se conservarán limpias cunetas, sumideros, calzadas y aceras que se encuentren en el área verde o inmediatamente contiguas a ellas.

La basura proveniente del aseo de las áreas verdes, del corte de pasto y del barrido de cunetas y aceras, serán embolsadas y acopiadas sobre la acera y posteriormente llevadas donde la administración indique.

### D. Servicio de Gestión de Basura y Residuos

#### *i Descripción General del Servicio Prestado:*

El servicio consiste en la habilitación de diez contenedores herméticos de 240 litros cada uno, para el acopio de basuras y desperdicios generados en el área en concesión. Se ubicarán uno en cada puente de embarque (plataforma), tres en la calle de servicio y uno en el sector de estacionamiento público para vehículos.

La empresa contratada para prestar el servicio de aseo y limpieza, con una periodicidad no inferior a una vez al día, retirará las basuras de estos contenedores y las depositará en el contenedor principal que se ubicará en el sector de bodegas techadas, en el área pública. El contenedor principal será retirado y/o reemplazado con una periodicidad no inferior a una vez por semana, por una empresa contratada para esta labor, depositando las basuras en vertederos debidamente autorizados.

Siempre se mantendrá el área contigua al contenedor perfectamente aseada, por la empresa de aseo.

Con fecha 02 de enero del 2018, mediante la Resolución Externa N°00001, se autoriza una superficie de 15.6 m<sup>2</sup> para la segregación y acopio de los siguientes residuos:

- B3010: Residuos sólidos de material Plástico.
- B3020: Residuos de papel, cartón y residuos de papel.
- Se mantiene contenedor de 12m<sup>3</sup> para residuos domiciliarios.
- Se mantiene contenedor de 12m<sup>3</sup> para residuos de cartón y PET.

El Concesionario presentará anualmente al Inspector Fiscal un programa de retiro periódico de la basura y los lugares habilitados para su acopio conforme a la legislación vigente, durante la fase de explotación, según lo establecido en el artículo 1.10.9.2 d) de las Bases de Licitación.

**ii Objetivo:**

Mantener el área de concesión en condiciones de orden, limpieza e higiene en todo el proceso desde el aseo hasta la disposición final de los residuos.

**iii Calidad de servicio:**

Se monitoreará el 100% cumplimiento de las tareas del programa de retiro de basura.

- Indicador: Considerar para el cálculo del indicador, reclamos y sugerencias registradas durante el periodo y el 100% cumplimiento de las tareas del programa de retiro de basura.
- Umbral: 0-100%. Cumplimiento del 95% del programa de retiro de basura desde la sala de basura al vertedero autorizado.

$$\frac{\sum C}{\sum T} * 100 = \% \text{ Cumplimiento Mensual}$$

Donde:

C= Número de solicitudes de retiro de Basura.

T= Número de retiros dentro del plazo, de acuerdo al "Programa De Gestión De Basura Y Residuos."

- Medio de Verificación: Registro de las órdenes de trabajo a través del Sistema BIM para la Operación, de acuerdo con lo establecido en el Programa De Gestión De Basura Y Residuos.
- Periodicidad de la evaluación: Mensual, sin perjuicio que las mediciones deben ser diarias.

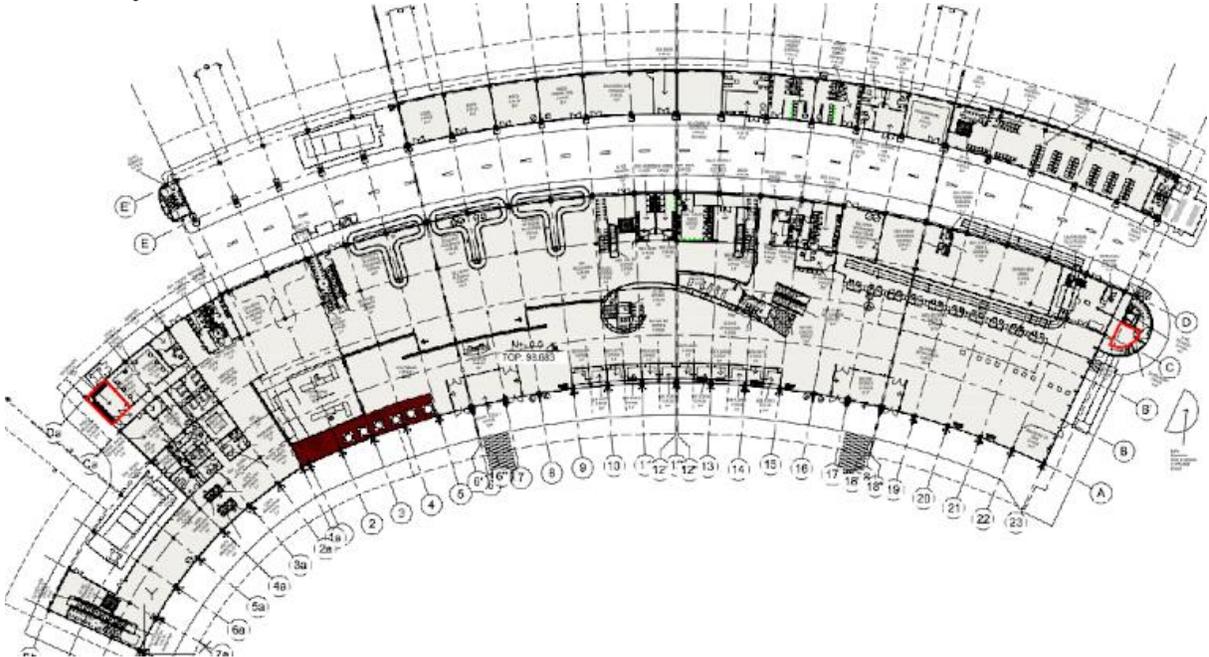
**iv Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:**

La comunicación y requerimiento con la empresa de servicios se realizará a través del supervisor del terminal y el supervisor o representante de la empresa de mantenimiento de áreas verdes.

**v Horarios:**

El horario y frecuencia para la prestación de este servicio es el necesario para asegurar la buena presentación de las áreas involucradas.

**vi Layout:**



*Layout: "Zonas de acopio para servicios de gestión de Basura y Residuos"*

**vii Detallar el Programa asociado.**

## **PROGRAMA DE GESTIÓN DE BASURA Y RESIDUOS**

### **ANTECEDENTES GENERALES**

#### **Objetivo**

Este documento tiene como objetivo definir los procedimientos para realizar la acumulación, el retiro, el transporte y la disposición final o transitoria de los Residuos Generados en área de Concesión del Aeródromo Carriel Sur de Concepción, de manera de asegurar el cumplimiento de la normativa vigente en la materia y cumplir con las políticas ambientales de la sociedad concesionaria.

#### **Alcances**

Aplica a todas las subconcesiones que operan en el área de Concesión del Aeródromo Carriel Sur de Concepción, quienes deben considerar en todo caso el cumplimiento de la normativa vigente.

Principios De Manejo De Residuos En Área De Concesión Del Aeródromo Carriel Sur De Concepción

El Sistema de Manejo de Residuos está fundamentado en los conceptos de Reducción en Origen y Producción Limpia, y estructurado como Sistema de Gestión de Calidad, Ambiente y Seguridad, de manera de permitir la mejora continua del sistema. Sociedad Concesionaria y cada subconcesionario, debe considerar como principios básicos de la gestión de residuos:

- Minimizar en origen
- Reutilizar y reciclar

- Realizar tratamientos y disposición final en instalaciones autorizadas

### **Identificación Y Clasificación De Residuos Generados**

Los residuos generados área de Concesión del Aeródromo Carriel Sur de Concepción se clasifican en 2 tipos, los cuales se han definido en base a su origen, características y al riesgo que poseen.

Residuos Sólidos Generales no peligrosos (asimilables a domiciliarios):

Son residuos sólidos generales asimilables a domiciliarios, todos aquellos residuos generados que, por sus características físicas, químicas o microbiológicas, pueden ser dispuestos en un relleno sanitario tales como: Los residuos de preparación y servicio de alimentos, residuos y material de limpieza de pasillos, servicios higiénicos, y dependencias administrativas, papeles y materiales de oficina y demás similares a los residuos domiciliarios.

Residuos Reciclables

Son aquellos residuos que pueden ser separados para incorporarse como materia prima en la fabricación de nuevos productos. Considerando que la separación de residuos para reciclar tiene sentido en la medida que existan empresas interesadas en su utilización, los tipos de residuos reciclables pueden variar en el tiempo de acuerdo a la realidad local. Se clasifican en residuos reciclables las botellas de vidrio, botellas plásticas de bebidas, el papel y cartón, las latas de aluminio, los metales y chatarra en general. Otros residuos deberán definirse en la medida que se instalen en la región nuevas empresas de reciclaje.

Instalaciones

Tanto los medios de transporte de residuos como las instalaciones utilizadas para el manejo, almacenamiento transitorio y disposición final de residuos (interna y externa) utilizadas por sociedad concesionaria para la gestión de sus residuos, deberán contar con los permisos exigidos por la Autoridad Sanitaria y dar cumplimiento a la normativa vigente.

Responsabilidades De Los Generadores De Residuos

Cumplir con los procedimientos establecidos por la Sociedad Concesionaria y realizar el manejo de residuos en forma segura y responsable. Responsabilidades De Los Encargados De La Manipulación De Residuos

- Proveer al personal que realiza manipulación de residuos, los medios necesarios y elementos de protección personal adecuados al tipo de residuos generados, para asegurar la correcta acumulación y el cumplimiento de los procedimientos de manejo establecidos.
- Generar Procedimientos y Planes de Contingencia asociados al manejo interno de sustancias peligrosas y residuos.
- Asegurar que el personal que realiza manipulación de residuos reciba la capacitación necesaria para cumplir con los procedimientos establecidos y realizar el manejo de residuos en forma segura y responsable.
- Informar al supervisor de Sociedad concesionaria si existe inadecuada disposición o gestión de residuos, de manera de evitar riesgos a la salud de las personas y el medio ambiente y daño a la imagen corporativa.

#### Prohibiciones

- Está prohibido eliminar residuos que presenten características corrosivas, inflamables, reactivas, tóxicas, infecciosas o radiactivas en los sistemas de alcantarillado o contenedores de residuos generales.
- Está prohibido entregar residuos generados en dependencias del área de Concesión del Aeródromo Carriel Sur de Concepción a terceros no autorizados y sin el consentimiento de sociedad concesionaria.
- Está prohibido depositar residuos generales, especiales, peligrosos y radiactivos provenientes de domicilios o actividades particulares en contenedores corporativos.

#### Definiciones

- Acumulación: Operación de almacenamiento temporal previo a la gestión de transporte, tratamiento y disposición final. La acumulación es de responsabilidad del generador o unidad generadora, y debe realizarse en contenedores adecuados y en lugares definidos por el sistema de gestión de residuo.
- Contenedor: Recipiente portátil en el cual un residuo es almacenado, transportado o eliminado.
- Generador/Unidad Generadora: Persona o unidad de trabajo que produce el residuo. Es el responsable de los daños que pueda causar a las personas o al medio ambiente y por tanto es responsable de asegurar su correcto manejo.
- Manejo de Residuos: Todas las operaciones a las que se somete un residuo luego de su generación, incluyendo entre otras, acumulación, almacenamiento, transporte, tratamientos y eliminación.
- Minimización: Acciones para evitar, reducir o disminuir en su origen, la cantidad y/o peligrosidad de los residuos generados. Considera medidas tales como la reducción de la generación, la concentración y el reciclaje.
- Reciclaje: Recuperación de residuos o de materiales presentes en ellos para ser utilizados en su forma original o previa transformación, en la fabricación de otros productos.
- Residuo: Sustancia, elemento u objeto que el generador elimina, se propone eliminar o está obligado a eliminar.

### GESTION DE RESIDUOS SÓLIDOS GENERALES

#### Tipos De Residuos Sólidos Generales

- Envases y productos plásticos no reciclables, tales como: Envases distintos a botellas, bolsas, envases de alimentos, lápices, embalajes como poliestireno expandido (plumavit), etc.
- Papeles y cartones no reciclables, tales como: Papeles encerados, metalizados, plastificados, papeles sucios, toalla nova, papel higiénico, etc.
- Residuos orgánicos de casino y/o restos alimenticios.
- Residuos de aspiradoras y de aseo de instalaciones.
- Latas de conserva y envases metálicos (no incluye latas de aluminio).
- Envases spray o aerosoles que NO contengan sustancias peligrosas.
- Vidrios no reciclables, tales como vidrio de ventanas, ampollitas, vasos.
- Virutas, aserrín contaminadas con residuos orgánicos no infecciosos.

#### Acumulación De Residuos Sólidos Generales

La acumulación de los residuos generales es responsabilidad de la unidad generadora y su disposición se hará de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Manejo de Residuos

Generales. Para el caso específico del manejo de residuos orgánicos generados en cocinas y casinos, considerar, además, el Procedimiento de Manejo de Residuos Orgánicos de Casinos.

#### Transporte De Los Residuos Sólidos Generales

Se efectúa desde los lugares en que se originan hacia el área principal. Se utilizan contenedores plásticos con tapa, con ruedas de caucho para facilitar su desplazamiento y con una capacidad de 240 litros cada uno. La basura depositada en estos contenedores se hará en bolsas plásticas. El traslado de estos contenedores hacia el contenedor principal es efectuado por personal de la empresa de aseo. La frecuencia o periodicidad de los traslados de estos al contenedor principal es como mínimo, una vez por día, evitándose así la formación de malos olores u otros tipos de contaminación.

#### Periodicidad De Retiro

La periodicidad de retiro del contenedor principal estará acorde al nivel de acumulación de desperdicios de esta forma la formación de malos olores u otros elementos orgánicos que impliquen algún grado de contaminación al medio ambiente.

El sistema de recolección de residuos sólidos domiciliarios normalmente se efectúa tres veces a la semana por el sistema de retiro y acopio autorizado por la autoridad sanitaria.

Se instalarán en los siguientes lugares de las áreas exteriores:

- En el sector plataforma debajo del puente de embarque (seis)
- En la calle de servicio (cuatro)
- En estacionamientos públicos
- Sala de basura del restaurante

#### Disposición Final De Residuos Sólidos Generales

El Concesionario mantendrá un contrato de servicio para el retiro de basuras generadas en el área de concesión a vertederos autorizados. El servicio de retiro de basuras se ejecuta mediante un contenedor ubicado en el sector donde se encuentra la subestación eléctrica en la parte pública.

#### GESTIÓN DE RESIDUOS RECICLABLES

En esta categoría se encuentran todos aquellos elementos que tienen valor residual, y que por lo tanto pueden ser separados de los residuos generales e incorporados nuevamente a ciclos productivos en empresas externas.

##### Tipos De Residuos Reciclables

- Vidrio de BOTELLAS de vino, licores o cerveza. NO ES RECICLABLE el vidrio de ventanas, vasos, tubos fluorescentes, ampollitas y vidrio de laboratorio.
- Papeles de oficina y cartones limpios. NO SON RECICLABLES los papeles absorbentes y plastificados.
- Aluminio de latas de bebidas o cerveza, utensilios y recipientes.
- Plástico de botellas de bebidas.
- Cartridges y tóner.
- Equipamiento y aparatos electrónicos, fierro, zinc, metales y chatarra en general.

##### Acumulación De Residuos Reciclables

La acumulación es responsabilidad de la unidad generadora, que deberá disponer los residuos de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento Manejo de Residuos Reciclables, cuando corresponda.

#### Retiro Y Traslado De Residuos Para Reciclar

El retiro y traslado es responsabilidad de la unidad generadora y se deberá realizar según el Procedimiento.

#### Disposición Final De Residuos Reciclables

La disposición final es responsabilidad de la unidad generadora y se realizará de acuerdo a lo establecido en Procedimiento.

### PROCEDIMIENTO DE MANEJO PARA RESIDUOS GENERALES

#### a.-Alcances

Aplica a toda el área de concesión.

#### b.-Responsabilidades

El responsable de la Unidad generadora debe asegurar el correcto manejo de residuos y verificar la disponibilidad de:

- Elementos para el manejo de residuos en su unidad (contenedores, papeleros, bolsas plásticas, etc.) que faciliten la segregación, reciclaje y manejo de residuos en la unidad.
- Un lugar adecuado para la acumulación transitoria de residuos desde la cual se realiza el retiro. Además, debe solicitar la información de (los) puntos de acumulación de su sector, la capacidad de acumulación disponible y la frecuencia de retiro.

#### c.-Acumulación

La acumulación es responsabilidad de cada Unidad Generadora.

- Antes de realizar la acumulación, segregar por tipos de residuos, separando de los residuos generales aquellos que pueden reciclarse, tabla siguiente. Esto permite disminuir el volumen de residuos a eliminar.
- Para acumulación de cajas de cartón considere: Abrir y aplastar las cajas para disminuir su volumen, dejándolas amarradas (idealmente) al costado o detrás de los contenedores. NO usar los contenedores de residuos generales para acumular cajas de cartón vacías. NO dejar cajas sobre los contenedores, esto dificulta el uso del contenedor. NO deje bolsas de residuos afuera o arriba de los contenedores. Si el contenedor está lleno, deposítelos en el contenedor más próximo a su sector y avise al supervisor del terminal.
- La Unidad Generadora debe gestionar los recursos necesarios para la adquisición de contenedores adicionales, si los proporcionados por sociedad concesionaria no son suficientes o adecuados a sus requerimientos particulares.

#### d.-Segregación por tipo de residuos:

- Envases y embalajes plásticos.
- Restos de alimentos.
- Papeles absorbentes (servilletas, toalla nova, papel higiénico, pañales).
- Envases tetra pack.
- Mezclas de plastificados y aluminados.
- Polvos de aspiradora, tierra, arenas, etc.

- Vidrio no reciclable (vidrio de ventanas, ampollitas, vidrio de laboratorio, etc.).
- Latas de conserva, aerosoles o spray que NO contengan sustancias peligrosas.
- Residuos de laboratorios y salas de procedimiento asimilables a domiciliarios.

e.-Acumulación de los Residuos generales:

#### EN CONTENEDOR DE RESIDUOS GENERALES

- En bolsa plástica cerrada, con peso máximo de 20 kg, depositándola dentro del contenedor de residuos generales.
- Disminuya el volumen de residuos compactando las cajas de tetra pack, envases plásticos, etc.
- Residuos de vidrio deben embalarse previamente en cartón o material adecuado para evitar riesgos de cortes.

#### RESIDUOS RECICLABLES

- Botellas de vidrio y plásticas
- Aluminio y latas de aluminio
- Papeles y cartones limpios
- Cartridges y tóner
- Chatarra, Equipamiento y Residuos Tecnológicos

#### EN CONTENEDORES DE RESIDUOS RECICLABLES

- Deposite en contenedores separativos de residuos reciclables

#### Retiro Y Transporte

El retiro y transporte de los Residuos Generales es responsabilidad de la empresa de aseo contratada por Sociedad concesionaria.

#### Disposición Final

La Disposición Final de los Residuos Generales es responsabilidad de la empresa de servicios contratada la cual tendrá la autorización para este propósito.

#### PROCEDIMIENTO DE MANEJO PARA RESIDUOS DE COCINA

##### Alcances

Este Procedimiento debe ser aplicado en el manejo de residuos orgánicos generados en casinos, cafeterías.

##### Responsabilidades

El responsable de la Unidad debe asegurar el cumplimiento de este procedimiento y verificar la disponibilidad de elementos necesarios para su aplicación.

##### Acumulación

La acumulación de los residuos es responsabilidad de la Unidad Generadora.

Procedimiento de acumulación en Cocinas que no realizan reutilización de desechos:

- Instalar contenedores plásticos, lavables, con bolsa plástica y tapa para acumulación de residuos sólidos orgánicos en cocinas y sectores de lavado de vajilla. No utilizar contenedores de capacidad superior a 30 L para facilitar su manejo.
- Previamente al lavado de platos y utensilios de cocina, se deberá separar los desechos sólidos, utilizando raspadores plásticos de vajilla. Los residuos separados deberán ser depositados en contenedor de residuos sólidos orgánicos. Esta medida es imprescindible para evitar que escurran por la cañería restos de comida, aceites y otros elementos.
- Cuando el contenedor de residuos sólidos orgánicos se encuentre al 80% de su capacidad, retirar la bolsa plástica, cerrarla y depositarla en contenedor de residuos generales correspondientes. Las bolsas no deben sobrepasar los 20 kg.
- Lavar contenedor de residuos sólidos orgánicos e instalar nueva bolsa plástica.
- Habilitar bidones plásticos de capacidad máxima de 20 L, rotulados con leyenda "Aceites Usados" para acumulación de aceites residuales provenientes de la preparación de alimentos fritos. Pueden utilizarse bidones plásticos reutilizados siempre que éstos no tengan fisuras y sean de calidad adecuada para evitar roturas y derrames.
- Cuando los bidones de aceite estén a un 80% de su capacidad, sellarlos y depositarlos en lugar especificado para su retiro.

#### Retiro y Transporte

El retiro y transporte de los residuos, es responsabilidad de la empresa de aseo contratada por sociedad concesionaria.

Si la Unidad Generadora ha implementado un programa de reutilización de residuos orgánicos con terceros autorizados, debe coordinar horario y frecuencia de retiro directamente con el responsable, e informar al supervisor del terminal su registro.

#### Disposición Final

La disposición final de los residuos es responsabilidad de la sociedad concesionaria y se realiza de acuerdo a un contrato vigente con la empresa servicios.

Si la Unidad Generadora ha implementado un programa de reutilización de residuos orgánicos con terceros autorizados, debe verificarse que éste de cumplimiento a la normativa vigente y política ambiental corporativa.

### PROCEDIMIENTO DE MANEJO PARA RESIDUOS PELIGROSOS

#### Alcances

Este Procedimiento debe ser aplicado en el manejo de residuos peligrosos dentro del área de concesión.

#### Responsabilidades

El responsable directo corresponde a la empresa de retiro de basura y residuos contratada por Sociedad Concesionaria.

#### Acumulación

Se encuentra en trámite ante la SEREMI de Salud de Talcahuano, el lugar de depósito para residuos peligrosos. Se informará una vez que esté autorizado.

Procedimiento de acumulación de residuos peligrosos:

- Los residuos se paletizarán y confeccionará una hoja de inventario con el contenido de ellos. Los pallets se segregarán de acuerdo con el siguiente listado

-Aerosoles en general usados para mantención.

- Pinturas, barnices, diluyentes, pegamentos industriales.
- Grasas y aceites.
- Artículos contaminados (Buzos, guaipes, paños, etc.)

#### Retiro y Transporte

El retiro y transporte de los residuos, es responsabilidad de la empresa de aseo contratada por sociedad concesionaria, a requerimiento de estos últimos. El retiro de residuos de los subcontratistas será responsabilidad de los mismos, debiendo informar de ello a la Concesionaria.

#### Disposición Final

La disposición final de los residuos es responsabilidad de la sociedad concesionaria y se realiza de acuerdo con el contrato vigente con la empresa servicios, la cual a través de empresa certificada realizará la disposición final de los residuos. Lo mismo será aplicable a los subcontratistas, los cuales deberán informar mediante certificado la disposición final de los residuos a la Concesionaria.

### **E. Servicio de Señalización**

#### ***i Descripción General del Servicio Prestado:***

Sociedad Concesionaria proveerá y mantendrá todos los elementos de señalización dentro del área de concesión según el Proyecto aprobado, de acuerdo lo establecido en el artículo 1.10.9.2 e) de las Bases de Licitación.

La señalización sirve a tres propósitos fundamentales:

- Dirigir al Público,
- Brindar Información y
- Hacer que el Público se Entere de Exigencias Reglamentarias.

Estos tres tipos de señales están sujetos a estándares de señalización y gráficos que establecen el color, tamaño, tipo de texto y consistencia gráfica. A continuación, se definen los tipos de signos y el manejo del sistema de señalización y gráficos que utilizará la Concesionaria en el Aeropuerto Carriel Sur.

#### 1. Direccional

La señalización direccional indica el camino y marca la ubicación de puntos de procesamiento y servicio del Terminal. Estas señales estarán instaladas en todo el Terminal en corredores y adyacencias a las escaleras mecánicas.

#### 2. Informativa

Algunas señales informativas explican los tipos y condiciones de los servicios, si las hay, y pueden también incluir horario de los servicios. Ejemplos de esta señalización pueden ser encontrados en las áreas de estacionamiento de vehículos de arriendo (taxis) y restaurantes. Las señales también estarán en el nivel de llegadas cerca de la cabina de transporte terrestre, mostrando la frecuencia, tipo y programación de los servicios disponibles.

#### 3. Reglamentarias

La señalización reglamentaria es la que debe estar ubicada a la vista del público, para hacer cumplir legalmente algunas restricciones o condiciones de operación. Ejemplos de señalización reglamentaria son los carteles ubicados antes de los puntos de control de preembarque que enumeran los artículos que no pueden llevarse en el avión y las señales de salidas de emergencia instaladas en las puertas apropiadas.

#### 4. Administración de la Señalización

El Terminal puede ser modificado para cumplir requisitos operacionales o de los ocupantes. Los servicios pueden ser reubicados o los procedimientos operacionales pueden ser cambiados, lo cual implicará la modificación de los carteles. La Sociedad Concesionaria velará por la actualización y consistencia en los programas de señalización y gráficos.

En la mantención programada estará considerada la mantención y reposición, si fuese necesario, de la señalética dañada. Semanalmente el supervisor de turno verificará el estado de la señalética quedando registrado en el Informe Diario. En caso de que exista algún letrero defectuoso se procederá a su reparación o sustitución dentro de las 72 horas siguientes a la detección de la novedad.

Se considerarán para el proyecto aprobado por el inspector fiscal las recomendaciones vigentes del Manual de Desarrollo Aeroportuario DAP sobre la materia y las normas de la Dirección de Vialidad respecto de la vialidad exterior.

#### 5. Individualización de los Recintos

El Servicio de Señalización se prestará en toda el área de concesión, tanto en el edificio Terminal de pasajeros como en las áreas externas de éste.

##### **ii Objetivo:**

Proveer y mantener operativos todos los elementos de señalización del Área de Concesión, que sean necesarios y estén asociados a la explotación de la obra y a la operación del aeropuerto.

##### **iii Calidad de servicio:**

Inspección, limpieza y revisión de estado de conservación de señalética interior del Edificio Terminal y exterior del mismo. El registro de este índice podrá sufrir modificaciones una vez que se encuentre disponible el sistema automático de constatación y así pasar la información al SIC-NS, previa revisión y autorización por parte del Inspector Fiscal y la DGAC:

- Indicador: Nivel de cumplimiento respecto al plan de conservación de la señalética del área de concesión.
- Umbral: 0-100%. 100% de cumplimiento.

$$\frac{\sum C}{\sum T} * 100 = \% \text{ Cumplimiento Mensual}$$

Donde:

C= Número de actividades completadas.

T= Número de tareas programadas, de acuerdo con el "Programa Anual de Conservación."

- Medio de Verificación: Registro de las órdenes de trabajo a través del Sistema BIM para la Operación, de acuerdo con lo establecido en el Programa Anual de Conservación de Señalética.
- Periodicidad de la evaluación: Mensual, obteniendo un promedio anual del índice.

**iv Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:**

La estructura es la de sociedad concesionaria definía anteriormente

**v Horarios:**

El servicio de señalización estar disponible en todo el horario de funcionamiento del Edificio Terminal.

**vi Layout:**



*Layout: "Servicio de Señalética: Embarque Internacional"*



*Layout: "Servicio de Señalética: Embarque Nacional"*



*Layout: "Servicio de Señalética: Primer Piso Poniente"*



Layout: "Servicio de Señalética: Primer Piso Hall Central"



Layout: "Servicio de Señalética: Primer Piso Oriente"

## F. Servicio de Transporte de Equipaje

### *i Descripción General del Servicio Prestado:*

La Sociedad Concesionaria prestará gratuitamente servicio de transporte de equipaje dentro del Terminal atendiendo la demanda de los pasajeros durante todo el tiempo necesario para la cobertura de llegada y salida de todos los vuelos que operen en el Aeropuerto.

La prestación de este servicio será cubierta mediante la puesta a disposición de los pasajeros de carros portaequipaje, para lo cual la concesionaria dispondrá del número de unidades, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.9.2 f) de las Bases de Licitación.

La Sociedad Concesionaria controlará continuamente la provisión de carros de equipaje, de modo que en las horas punta pronosticadas se les ubicará anticipadamente para responder a la demanda. La distribución de los carros será balanceada durante las horas de bajo tráfico, teniendo adecuada consideración a la demanda en la siguiente hora punta.

El personal de los carros de equipaje también se preocupará por restituir los carros abandonados en distintas partes del Terminal.

**ii Objetivo:**

Disponer como mínimo, 100 (cien) por cada 500.000 (quinientos mil) pasajeros embarcados el año calendario inmediatamente anterior, distribuidos convenientemente en el sector de estacionamientos públicos, en el sector de acceso al Edificio Terminal y en el sector de retiro de equipaje (según 1.10.9.2 f) de las BALI) en buenas condiciones de conservación y operación para el uso de los pasajeros que lo requieran.

**iii Calidad de servicio:**

Inspección y reposición de carros porta equipaje en las zonas de acopio definidas para ello. El registro de este índice podrá sufrir modificaciones una vez que se encuentre disponible el sistema automático de constatación y así pasar la información al SIC-NS, previa revisión y autorización por parte del Inspector Fiscal y la DGAC:

- Indicador: Garantizar presencia de Carros en las Zonas de Acopio.
- Umbral:

Umbral	Multa
$u \leq 5 \text{ min.}$	0 UTM
$5 \text{ min.} < u < 10 \text{ min.}$	1 UTM
$u \geq 10 \text{ min.}$	2 UTM

- Medio de Verificación: Registro de presencia de carros a través del Sistema de Conteo de Carros, el cual monitoreará las 4 zonas de acopio definidas según las Bases de Licitación.
- Periodicidad de la evaluación: Diario, registrando cada 1 minuto la cantidad de carros por zona.

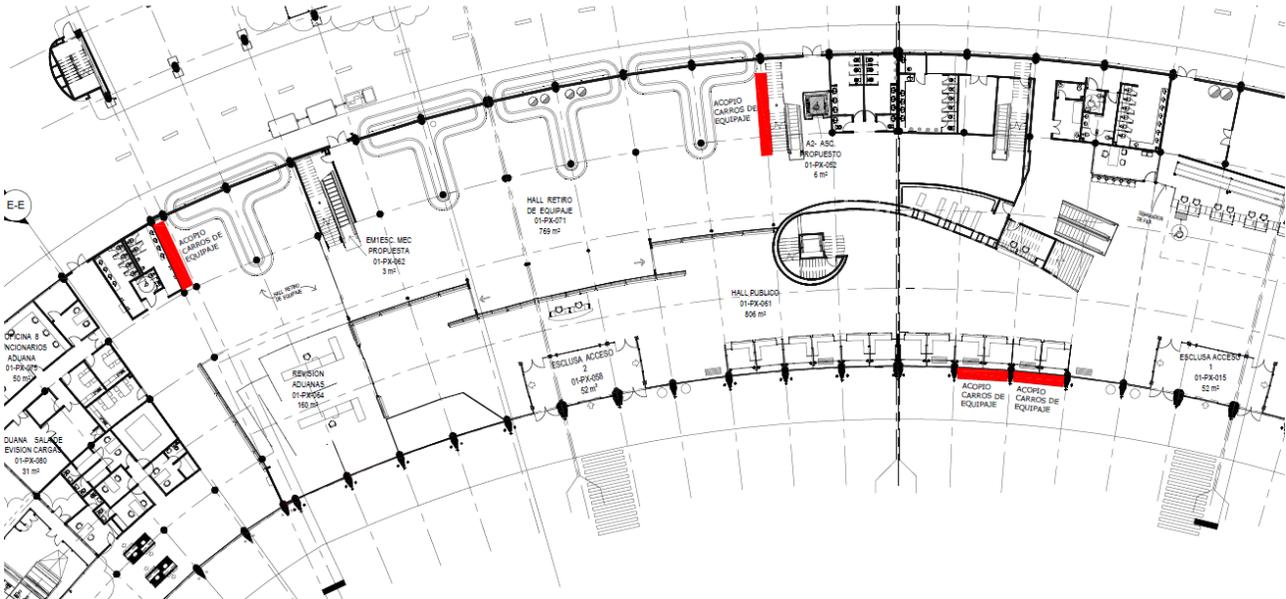
**iv Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:**

Supervisor de Turno, servicio PMR, guardias estacionamiento y usuarios.

**v Horarios:**

Según Itinerario de vuelos.

## vi Layout.



Layout: "Servicio de Transporte de Equipaje"

### G. Servicio de Información

#### 1. Servicio de Información de Vuelos, Equipaje y Puertas de Embarque (FIDS)

##### i Descripción General del Servicio Prestado:

Sociedad Concesionaria prestará el servicio de información en tiempo real a los usuarios del Aeropuerto, de manera que se entregue información oportuna, clara y continua. Este servicio funcionará ininterrumpidamente. Este servicio estará integrado por los siguientes sistemas o mecanismos, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.9.2 g) de las Bases de Licitación.

##### Sistema de Información de Vuelos (FIDS)

Este sistema tendrá como finalidad entregar información a los pasajeros y público en general, especialmente referida a los vuelos que arriban y salen desde el Aeropuerto, incluyendo información sobre el arribo y ubicación de equipaje y la ubicación de puertas de embarque. Tanto el diseño como la implementación de este sistema deberán realizarse conforme a lo señalado en el artículo 2.7.4.8 y 2.7.4.14 de las Bases de Licitación. El Concesionario proveerá y mantendrá todos los elementos (instalaciones, equipos y personal) que sean necesarios para una adecuada operación de este Sistema en el Edificio Terminal.

La operación del Sistema FIDS en las áreas públicas del Edificio Terminal es centralizada a través de la Central de Control, operada y mantenida por el Concesionario conforme a lo establecido en el artículo 2.9.4 de las Bases de Licitación.

##### ii Objetivo:

Prestar el servicio de información de vuelos (FIDS), mediante paneles de salida y llegada como también monitores en Sala de Embarque y Llegada con su debida actualización, durante el tiempo de operación comercial del aeropuerto.

**iii Calidad de servicio:**

Se realizarán las labores de inspección y mantenimientos programados en los planes y programas anuales.

- Indicador: Mantenimiento Sistema FIDS según planes de conservación.
- Umbral: 0-100%. 100% de cumplimiento.
- Medio de Verificación: Registro de las órdenes de trabajo a través del Sistema BIM para la Operación, de acuerdo con lo establecido en el Programa Anual de Conservación.
- Periodicidad de la evaluación: trimestral.
  
- Indicador: Minutos de retraso en publicación de la información de Vuelos.
- Umbral:

Umbral	Multa
$u \leq 10 \text{ min}$	0 UTM
$10 \text{ min} < u \leq 15 \text{ min}$	1,5 UTM
$u > 15 \text{ min}$	3 UTM

- Medio de Verificación: Registros de publicación de información en las pantallas de información de vuelos, exportados desde la base de datos del Sistema FIDS al SIC-NS.
- Periodicidad de la evaluación: Diaria.

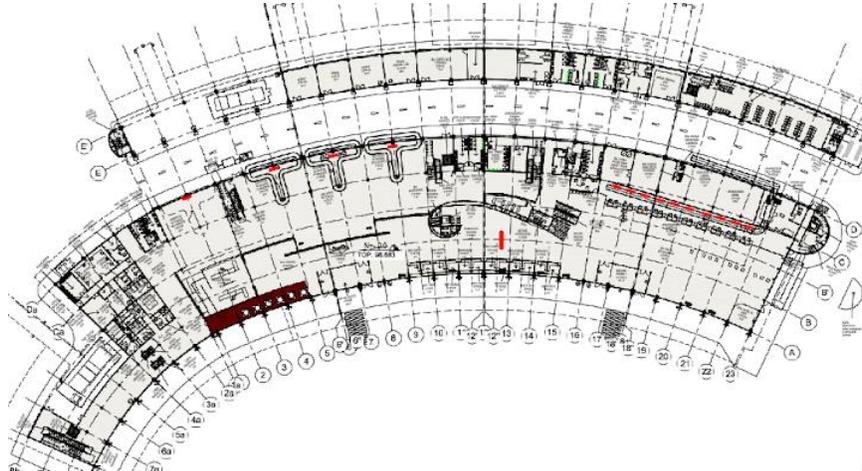
**iv Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:**

Supervisor de turno, personal de mantención, operaria de informaciones.

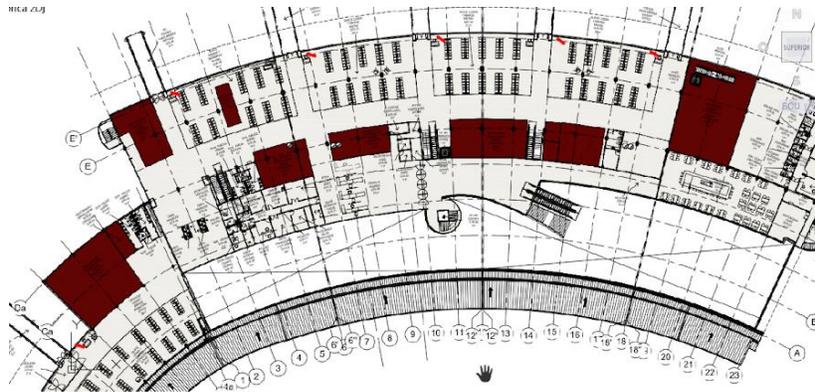
**v Horarios.**

El servicio estará disponible durante las 24 hrs del día

**vi Layout:**



Layout: "Servicio de Información: Monitores FIDS - Primer Piso"



Layout: "Servicio de Información: Monitores FIDS – Segundo Piso"

## 2. Sistema de Megafonía (PAS)

### *i Descripción General del Servicio Prestado:*

#### Sistema de Megafonía (PAS)

Sociedad Concesionaria dispondrá de un sistema completo de megafonía para emitir distintos tipos de anuncios, tales como: llamados de embarque, arribo de vuelos, retraso de vuelos, solicitar la presencia de un pasajero en un punto específico del Aeropuerto, solicitudes de evacuación por emergencia, entre otros. El Concesionario proveerá y mantendrá todos los elementos (instalaciones, equipamiento, mobiliario y personal) que sean necesarios para una adecuada operación de este sistema, conforme a lo señalado en el artículo 2.7.4.8 y 2.7.4.14 de las Bases de Licitación. A través de este sistema se emitirá información o se efectuarán llamados a pasajeros y público en general en el Edificio Terminal, con un nivel de audio suficiente, moderado y nítido, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

La operación del Sistema PAS en las áreas públicas del Edificio Terminal es centralizada a través de la Central de Control, operada y mantenida por el Concesionario conforme a lo establecido en el artículo 2.9.4 de las Bases de Licitación.

**ii Objetivo:**

Emitir información o efectuar llamados a pasajeros y público en general en los Edificios Terminales, con un nivel de audio suficiente, moderado y nítido.

**iii Calidad de servicio:**

Se realizarán las labores de inspección y mantenimientos programados en los planes y programas anuales.

- Indicador: Mantenimiento trimestral sistema PAS, según planes de conservación.
- Umbral: 0-100%. 100% de cumplimiento.
- Medio de Verificación: Registro de las órdenes de trabajo a través del Sistema BIM para la Operación, de acuerdo con lo establecido en el Programa Anual de Conservación.
- Periodicidad de la evaluación: trimestral, obteniendo un promedio anual.

**iv Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio.**

Supervisor de turno, personal de mantención, operaria de informaciones.

**v Horarios.**

El servicio estará disponible durante las 24 hrs del día.

*Layout: "Servicio de Información: Estaciones de llamado PAS – Primer Nivel"*

*Layout: "Servicio de Información: Estaciones de llamado PAS – Segundo Nivel"*

A.- Estación de llamado en acceso a cada puente de Embarque

**3. Sitio Web**

**i Descripción General del Servicio Prestado:**

Sociedad Concesionaria habilitará, operará y mantendrá, en carácter permanente durante las 24 horas del día todos los días del año, un Sitio Web que entregue información continua y actualizada de la concesión, indicando, al menos, sus principales características, organización, los servicios comerciales y sus operadores, horarios de funcionamiento y tarifas asociadas, información de vuelos, las compañías aéreas que operan, el Reglamento de Servicio de la Obra, un plano de ubicación al interior del Aeropuerto donde se identifique claramente la distribución de las áreas destinadas para el Centro de Atención al Público, números telefónicos y correo electrónico de contacto del call center asociado al Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los Usuarios señalado en el artículo 1.9.18 de las Bases de Licitación. Se deberá habilitar una versión tanto en inglés como en castellano.

**ii Objetivo:**

Habilitar, mantener y operar en carácter permanente, un Servicio de Información al Público través de un Sitio Web que entregue información continua y actualizada de la concesión.

**iii Calidad de servicio:**

Se evaluará la disponibilidad del Sitio Web mediante el ingreso al sitio en distintas franjas horarias.

- Indicador: Disponibilidad del Sitio Web para información a público.
- Umbral: 0-100%. Disponibilidad del 100% por el público.
- Medio de Verificación: Auditoría del uptime de la página WEB a través de aplicación de monitoreo de sistemas PRTG.
- Periodicidad de la evaluación: Diario.

**iv Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:**

La estructura es la de sociedad concesionaria definía anteriormente

**v Horarios:**

El servicio estará disponible las 24 horas del día.

**4. Centro de Atención al Público**

**i Descripción General del Servicio Prestado:**

Sociedad concesionaria habilitará y operará las áreas de información al público señaladas en el Anteproyecto Referencial entregado por el MOP. Este centro estará asociado al Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los Usuarios señalado en el artículo 1.9.18 de las Bases de Licitación.

Para la prestación de este servicio, Sociedad concesionaria dispondrá de, al menos, un área en un lugar visible dentro del hall público en el Edificio Terminal. Cada área deberá estar correctamente señalizada y adecuadamente atendida, proporcionando información gratuita de utilidad para los diferentes usuarios del Aeropuerto que lo requieran, para lo cual, Sociedad Concesionaria dispondrá como mínimo de 1 (un) mesón u oficina y personal calificado con manejo avanzado de 2 (dos) idiomas (inglés y castellano), así como también 4 (cuatro) quioscos de auto consulta para los usuarios, ubicando 2 (dos) en el Hall Público y 2 (dos) en las salas de embarque del Edificio Terminal, los que deberán proveer, al menos, la misma información entregada en los mesones de atención al público señalados precedentemente.

Una vez esté aprobado el proyecto del centro de atención al público por parte del Inspector Fiscal se incluirá la descripción que contendrá a lo menos, lo siguiente:

- Ubicación.
- Equipamiento a utilizar.
- Calificación del personal que prestará este servicio.
- Este servicio podrá ser complementado con otros elementos tales como: Elementos de Información Dinámica, Folletos de Información, etc.

**ii Objetivo:**

Habilitar y operar las áreas de información al público, entregando información oportuna y actualizada sobre la concesión y sus servicios, a los usuarios del Aeropuerto.

**iii Calidad de servicio:**

Se evaluará la disponibilidad de los quioscos de autoconsulta.

- Indicador: Disponibilidad de centros de información a público.
- Umbral: 0-100%. Disponibilidad del 100% por el público.
- Medio de Verificación: Auditoría a través de Ping al equipo servidor del sistema de información a pasajero, a través de aplicación de monitoreo de sistemas PRTG

- Periodicidad de la evaluación: Diario. Se obtiene un promedio mensual.

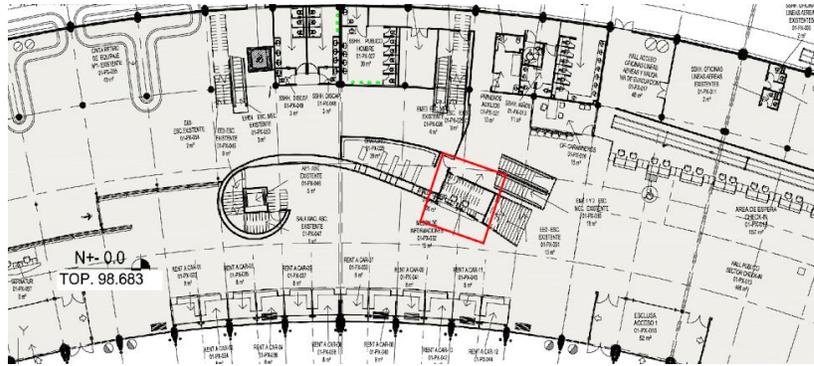
**iv Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:**

La estructura es la de sociedad concesionaria definía anteriormente

**v Horarios.**

El servicio estará disponible las 24 horas del día.

**vi Layout.**



Layout: "Centro de Atención al Público"

**5. Central Telefónica**

**i Descripción General del Servicio Prestado:**

Central Telefónica

Sociedad Concesionaria pondrá a disposición de los usuarios el Sistema de Atención de Consultas, Reclamos y Sugerencias definido en el artículo 1.9.18 de las Bases de Licitación, a través de una central telefónica (call center). Este sistema deberá proveer atención gratuita tanto en inglés como en castellano y además estar disponible para llamadas realizadas desde telefonía fija y celular.

**ii Objetivo:**

Disponer de un servicio de Información al Público a través de atención telefónica, línea 600 u 800.

**iii Calidad de servicio:**

Se evaluará la disponibilidad del servicio de central telefónica en el horario de operación del aeropuerto.

- Indicador: Disponibilidad del servicio de central telefónica.
- Umbral: 0-100%. Disponibilidad del 100% por el público.
- Medio de Verificación: Presencia en mesón al público al menos de una (1) persona con manejo de inglés y español para la atención telefónica, además de la disponibilidad del servicio de contestadora automática en la franja de no operatividad del aeropuerto, según contrato mantenido con la empresa de telefonía.
- Periodicidad de la evaluación: Diario. Se obtiene un promedio mensual.

**iv Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:**

La estructura es la de sociedad concesionaria definida en el punto 5.2.3 anteriormente

**v Horarios.**

El servicio estará disponible las 24 horas del día.

**H. Servicio de Agua Potable y Alcantarillado.**

**i Descripción General del Servicio Prestado:**

Sociedad Concesionaria proveerá los servicios de agua potable y alcantarillado a todas las instalaciones que correspondan dentro del Aeropuerto, según el Anteproyecto Referencial entregado por el MOP, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.9.2 h) de las Bases de Licitación

Sociedad Concesionaria será responsable de la mantención del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado mientras el Contrato de Concesión se encuentre vigente.

**ii Objetivo:**

Proveer de agua potable a todas las instalaciones del aeropuerto según lo establecido en el Proyecto Definitivo.

**iii Calidad de servicio:**

Se evaluará la disponibilidad del servicio y el mantenimiento programado de la red de agua potable, grifería y fitting, además del estanque de agua potable existentes.

1)

- Indicador: Inspección de la red de agua potable y mantenimiento Grifería y Fitting.
- Umbral: 0-100%. 100% de Cumplimiento.
- Medio de Verificación: Registro de las órdenes de trabajo a través del Sistema BIM para la Operación, de acuerdo con lo establecido en el Programa Anual de Conservación de Red de Agua Potable.
- Periodicidad de la evaluación: Mensual.

2)

- Indicador: Inspección estanque de agua potable según plan de conservación.
- Umbral: 0-100%. 100% de cumplimiento.
- Medio de Verificación: Registro de las órdenes de trabajo a través del Sistema BIM para la Operación, de acuerdo con lo establecido en el Programa Anual de Conservación de Red de Agua Potable.
- Periodicidad de la evaluación: Trimestral.

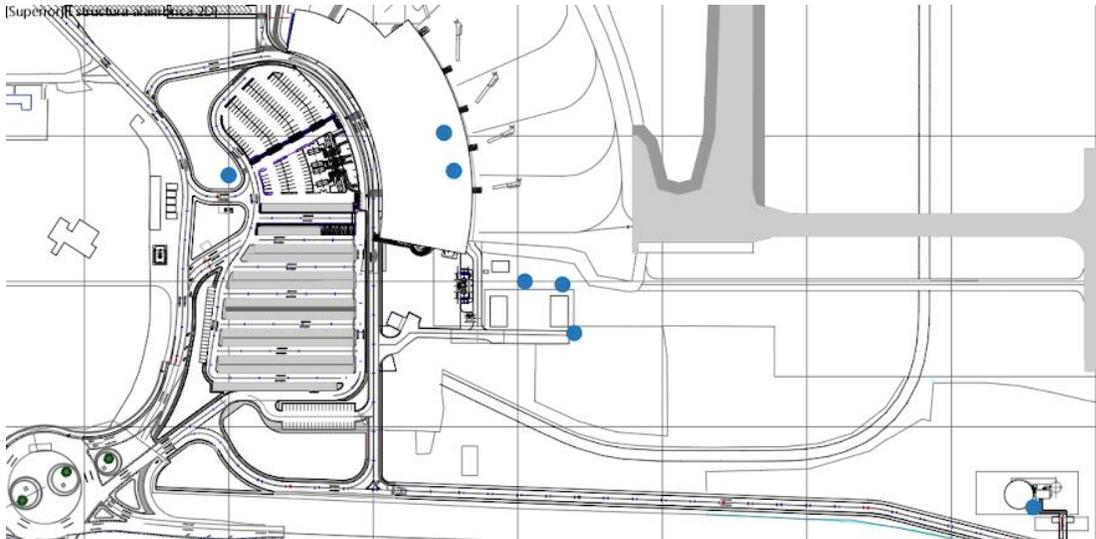
**iv Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:**

La estructura es la de sociedad concesionaria definía en el punto 5.2.3 anteriormente

**v Horarios.**

Las 24 horas del día

**vi Layout:**



Layout: "Servicio de Agua Potable y Alcantarillado"

## I. Servicio de Vigilancia

### *i Descripción General del Servicio Prestado:*

Sociedad concesionaria prestará el servicio de vigilancia preventiva y disuasiva, tanto en las áreas públicas del Edificio Terminal como en el área de estacionamientos públicos, a través de la presencia física de personal y equipamiento especializado, poniendo énfasis en las ayudas tecnológicas para entregar este servicio.

Las condiciones de prestación de este servicio deberán considerar una permanente coordinación con el Sistema CCTV, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.9.2 i) de las Bases de Licitación.

### *ii Objetivo:*

El concesionario deberá prestar el servicio de vigilancia preventiva y disuasiva en toda el área de Concesión.

### *iii Calidad de servicio:*

Garantizar la presencia de guardias de seguridad en Zona de Estacionamiento y al interior del Edificio Terminal.

- Indicador: Número de guardias diarios por sector.
- Umbral: 0-100%. 100% de cumplimiento.
- Medio de Verificación: Registro de las rondas ejecutadas por los guardias a través de los checkpoints instalados en el área pública del Edificio Terminal y en zona de estacionamiento.
- Periodicidad de la evaluación: Diario, calculando un promedio mensual.

### *iv Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:*

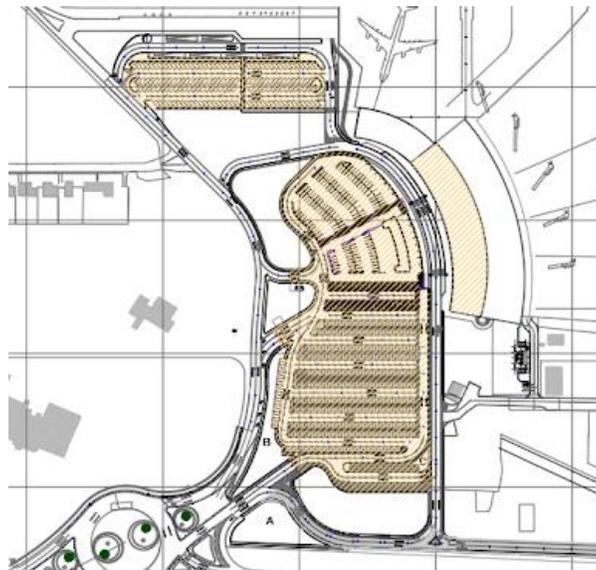
- Concesionaria
- Jefe de Seguridad

- 2 guardias
- Un operador de la Sala de CCTV

**v Horarios.**

El servicio se prestará las 24 horas del día.

**vi Layout:**



*Layout: "Servicio de Vigilancia – Áreas Públicas"*

**vii Detallar los Programas asociados:**

**PROGRAMA DEL SERVICIO DE VIGILANCIA**

**I. PROPÓSITO**

El propósito del presente Programa es establecer las disposiciones, medidas y procedimientos tendientes a la vigilancia del Edificio Terminal y Estacionamientos Públicos.

**II. ANTECEDENTES**

- DL N°3.607 de 1981 que Establece Normas sobre el Funcionamiento de Vigilantes Privados Bases de Licitación.
- Reglamento de Servicio de la Obra de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto Carriel Sur de Concepción.
- DAN 17-02 Edición 4 Resolución DGAC N°0639 de fecha 28 de Junio 2019.
- Plan Nacional de Seguridad de la Aviación Civil ( PNSAC ), Edición 6, Resol. N°0782 del 06/8/2019.

### **III. MATERIA**

#### **Capítulo 1.-**

##### **1.1. Introducción**

El objetivo del presente plan es definir las acciones de vigilancia tanto preventiva como disuasivas, en las áreas públicas del Edificio Terminal como en el área de Estacionamientos Públicos, a través de la presencia física de personal y equipamiento especializado.

##### **1.2. Información y Coordinación**

Durante los periodos de operación normal, la información se canalizará a través de supervisor de turno de Sociedad Concesionaria.

#### **Capítulo 2.- Organización de Seguridad**

##### **2.1 Organización de Seguridad**

La vigilancia en el Edificio Terminal y Estacionamientos Públicos es responsabilidad de la Sociedad Concesionaria, quien entregará el servicio a través de una empresa de vigilancia o por medios y personal propio. Dicho personal deberá cumplir con toda la normativa DGAC vigente, en particular el DAR 17, Normativa y Procedimiento, y Programas que deriven.

El número de personas encargadas de vigilar serán mínimo 2 guardias durante las 24 horas del día, éstos además estarán apoyados de un sistema de vigilancia de circuito cerrado de televisión de monitoreo a distancia.

##### **2.2 Jefe de Seguridad de la Empresa**

El Gerente de Operaciones es el representante permanente de la Sociedad Concesionaria durante los horarios de vuelos de itinerario, en horario administrativo. De esta manera, el Gerente de Operaciones será el representante de la Sociedad Concesionaria, como responsable de la Vigilancia de la Empresa.

Las funciones del Gerente de Operaciones, en su calidad de Jefe de Vigilancia de la Sociedad Concesionaria, durante un evento que ocurra en el Edificio Terminal o estacionamientos público, será la de facilitar la información en forma oportuna al Carabinero de servicio, para que éste haga las coordinaciones pertinentes con la respectiva unidad policial, si así lo amerita.

Si el carabinero de servicios no estuviera en funciones, la coordinación se realizará a través del plan cuadrante.

#### **Capítulo 3.- Procedimientos.**

##### **3.1 Procedimientos de Vigilancia**

###### **3.1.1. Procedimiento**

- a) *Detección de bultos sospechosos en el área Aeronáutica:* Se dará aviso inmediato al representante de la Seguridad Aeroportuaria disponible al momento de la detección. De la misma manera, si se detecta un objeto o bulto sospechoso en la Parte Pública en el interior del edificio Terminal de Pasajeros, se dará aviso a algún funcionario disponible de seguridad aeroportuaria y paralelamente se informará a Carabineros de Chile en forma telefónica.
- b) *Vigilancia de las instalaciones del Edificio Terminal y Estacionamientos Públicos:* Considerando lo establecido en el Contrato de Concesión y los alcances que este establece para la Sociedad Concesionaria en materia de vigilancia, además de lo establecido en el Reglamento de Servicio de la Obra de Explotación y la naturaleza del Edificio Terminal de Pasajeros y sus obras adicionales, que corresponden a una obra pública fiscal, la Sociedad Concesionaria tendrá facultades para mantener en el sector público vigilantes privados, que permitan evitar actos maliciosos a la infraestructura de la Concesión, toda vez que constitucionalmente corresponde a Carabineros de Chile el Orden Público del Recinto Aeroportuario en su Parte Pública. Así mismo, la seguridad de la Parte Aeronáutica será de completa responsabilidad de la Dirección General de Aeronáutica Civil, según lo establece la legislación vigente.
- c) *Seguridad del personal:* Esta Sociedad Concesionaria verificará los antecedentes del personal en cada evento de contratación, dadas las regulaciones impuestas por la normativa laboral vigente. Por otro lado, la información de pérdidas y devolución de credenciales aeroportuarias se realiza de la manera que recomienda la legislación vigente, dando aviso oportuno en la unidad aeroportuaria más cercana o en su defecto, informando del hecho en cualquier dependencia de Carabineros de Chile.

### **3.1.2. Procedimientos considerados**

Teniendo en cuenta la naturaleza de las dependencias del Aeropuerto en las áreas señaladas y la competencia que le cabe a Sociedad Concesionaria, se estará alerta para apoyar a las instituciones de seguridad y de orden (D.G.A.C, Carabineros de Chile y PDI) ante el evento que lo amerite. Además, las notificaciones de la contingencia serán informadas paralelamente y de la forma más expedita disponible, al Jefe del Aeropuerto perteneciente a la D.G.A.C.

## **Capítulo 4.- Plan de Contingencia**

El Contenido de este Plan se encuentra desplegado en el **Anexo 3** adjunto al final de este procedimiento.

## **Capítulo 5.- Control de Calidad, Mejoras y Enmiendas**

### **5.1 Control de Calidad.**

#### **5.1.1. Auditorias.**

Esta Sociedad Concesionaria realizará auditorías, independiente de las facultades que pertenecen a la DGAC como a Carabineros, para fiscalizar la empresa a los vigilantes.

#### 5.1.2. Inspecciones.

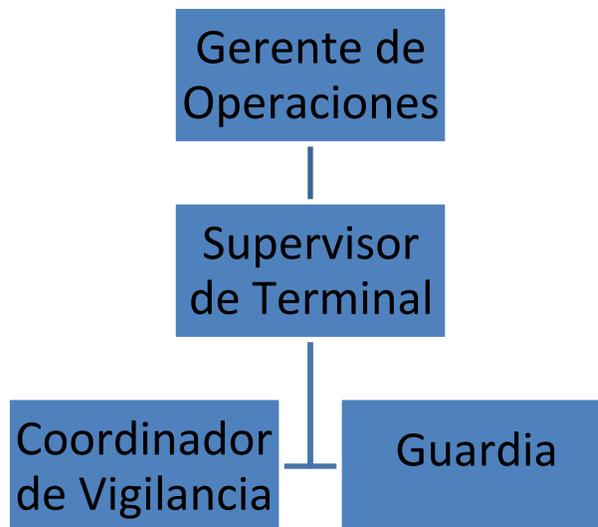
Esta Sociedad Concesionaria velará por la correcta aplicación y cumplimiento de los procedimientos.

### IV. ANEXOS

#### Anexo 1.- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

La estructura organizacional de la Sociedad Concesionaria durante el período de explotación considera, un Gerente de Operaciones, Supervisores de Operaciones, Operaria de Informaciones al público, Supervisor de empresa de seguridad privada y un Asistente Administrativo cuyas funciones se detallan a continuación:

El Gerente de Operaciones es el representante en el Aeropuerto de la Sociedad Concesionaria ante el Inspector Fiscal. Se ha conformado la organización indicada en el Cuadro N.º 1 que permite prestar los servicios exigidos para la correcta operación de la concesión.



Cuadro N.º 1. "Organigrama del Servicio de Vigilancia."

#### Gerencia de Operaciones

Llevará a cabo las actividades que se relacionan con la gestión de los servicios tales como vigilancia, mantenimiento de las instalaciones y la coordinación con los distintos servicios aeroportuarios, líneas aéreas, autoridad aeroportuaria y las empresas de servicio.

#### Supervisor de terminal

Responsable de la coordinación y planificación de las operaciones diarias del terminal.

**Coordinador de vigilancia o supervisor de seguridad**

Responsable por parte de la empresa coordinar las rondas de los guardias, detección de puntos vulnerables, definición de las estrategias de vigilancia.

**Guardia**

Responsable de la correcta ejecución del plan de vigilancia, recorridos, informar al supervisor de turno de las anomalías detectadas, pedir apoyo al coordinador de vigilancia si lo requiere

### **Anexo 3.- Plan de Vigilancia**

El plan de vigilancia contiene los procedimientos específicos necesarios que se deben adoptar para enfrentar en forma apropiada las situaciones detectadas.

#### **Procedimiento 1.- Descubrimiento de artículos sospechosos o prohibidos en instalaciones.**

**Objetivo del procedimiento:** Activar los procedimientos de seguridad de la Autoridad Aeronáutica y/o de la que corresponda, y si fuera necesario de todos los estamentos presentes en la infraestructura amenazada de responsabilidad de esta concesionaria.

1. Ante la ocurrencia de un descubrimiento de artículos sospechosos o prohibidos en instalaciones, tanto si la amenaza afecta a instalaciones en Parte Aeronáutica como en Parte Pública, el Jefe de Seguridad de la Sociedad Concesionaria del Aeropuerto, activará los procedimientos mediante comunicación directa con el representante de la Autoridad Aeronáutica de esta unidad.
2. El Jefe de Seguridad de Sociedad Concesionaria se mantendrá alerta ante el llamado a conformar el Centro de Operaciones de Seguridad del Aeropuerto, COS. En tal situación mantendrá al personal de su responsabilidad alejados del punto de riesgo junto con el resto de los usuarios de las instalaciones afectadas en un lugar que disponga la autoridad aeronáutica.
3. Si es conformado el COS, esta Sociedad Concesionaria dispondrá de las facilidades y medios disponibles y dentro de su alcance, para apoyar en la emergencia establecida.
4. Paralelamente, Sociedad Concesionaria estará informando a la jefatura de su empresa sobre el desarrollo de la emergencia declarada.
5. Terminado el procedimiento, según instrucción del COS y de la Autoridad Aeronáutica, la sociedad concesionaria retoma la operación normal de sus instalaciones de competencia y responsabilidad.

#### **Procedimiento 2.- Manejo de Personas en actividad sospechosa.**

**Objetivo del procedimiento:** Activar los procedimientos de vigilancia de Sociedad Concesionaria.

1. Ante la detección de una actividad sospechosa se informará al supervisor de turno y se pedirá apoyo para aumentar la presencia de los guardias, pero en ningún caso se tomará acción sin la instrucción expresa del jefe de vigilancia. Asimismo, si la situación lo amerita, el supervisor de turno se coordinará con Carabineros de Chile en su calidad de responsable del orden público en las áreas públicas del aeropuerto.
2. El Jefe de Seguridad de esta Sociedad Concesionaria se mantendrá ante los requerimientos de Carabineros de Chile si existiesen.

3. Terminado el procedimiento se reanudarán las actividades de vigilancia en el Edificio Terminal y Estacionamientos Públicos.

## **J. Sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)**

### ***i Descripción General del Servicio Prestado:***

Sociedad Concesionaria proveerá, operará y mantendrá un sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) en el Edificio Terminal de Pasajeros el que, además, apoyará al Servicio de Vigilancia definido en la letra i) del artículo 1.10.9.2 de las BALI. El diseño e implementación de dicho Sistema se realizará en base a las especificaciones contenidas en el Anteproyecto Referencial entregado por el MOP e indicado en el artículo 1.4.4 de las Bases de Licitación., de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10. 9.2 j) de las Bases de Licitación

La operación del Sistema CCTV será centralizada a través de una Central de Control, habilitada, operada y mantenida Sociedad Concesionaria, conforme a lo establecido en el artículo 2.9.4 de las Bases de Licitación. Sin perjuicio de lo señalado en el artículo 2.4 de las Bases de Licitación, adicionalmente el Concesionario habilitará una Central de Control para la DGAC, considerando todos los elementos necesarios para su funcionamiento (instalaciones, equipamiento y mobiliario), la cual deberá estar ubicada en dependencias de la AVSEC conforme al Anteproyecto Referencial entregado por el MOP. La señal del Sistema CCTV será replicada a las dependencias AVSEC de la DGAC. El Sistema CCTV dispondrá de un mecanismo que permita a la DGAC, por razones de seguridad, tomar el control de este sistema desde sus dependencias AVSEC y disponer, en cualquier momento, de los registros de grabación.

### ***ii Objetivo:***

Proveer, operar y mantener un sistema Circuito Cerrado de Televisión de apoyo al Servicio de Seguridad y Vigilancia definido en el artículo 1.10.9.2 i) de las Bases de Licitación.

### ***iii Calidad del Servicio:***

Se registra el tiempo de uptime del servidor CCTV:

- Indicador: Listado de Alarmas registradas en el Sistema CCTV.
- Umbral: No aplica.
- Medio de Verificación: Auditoría a través de Ping al equipo servidor del sistema CCTV, a través de aplicación de monitoreo de sistemas PRTG.
- Periodicidad de la evaluación: Según lo establecido en BALI.

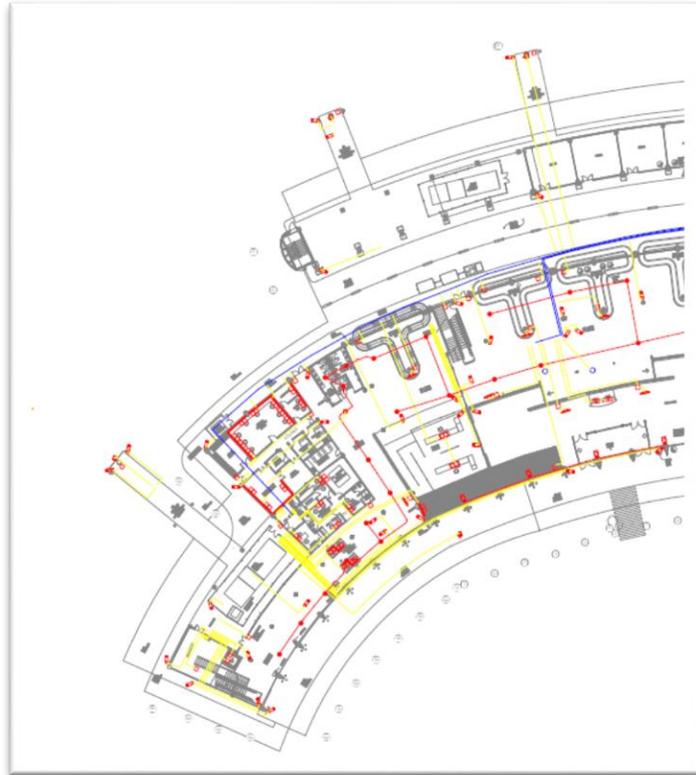
### ***iv Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:***

La estructura es la de sociedad concesionaria definida en el punto 5.2.3 anteriormente

### ***v Horarios:***

El sistema estará operativo las 24 horas del día

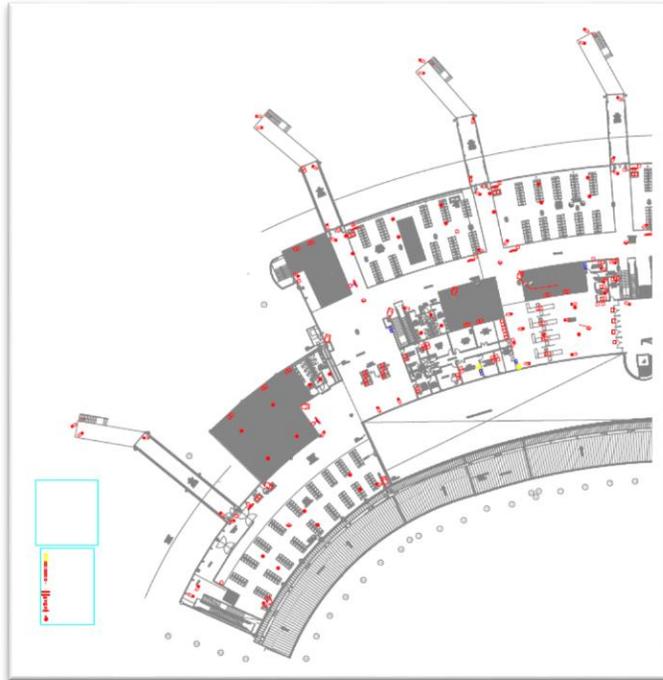
### ***vi Layout:***



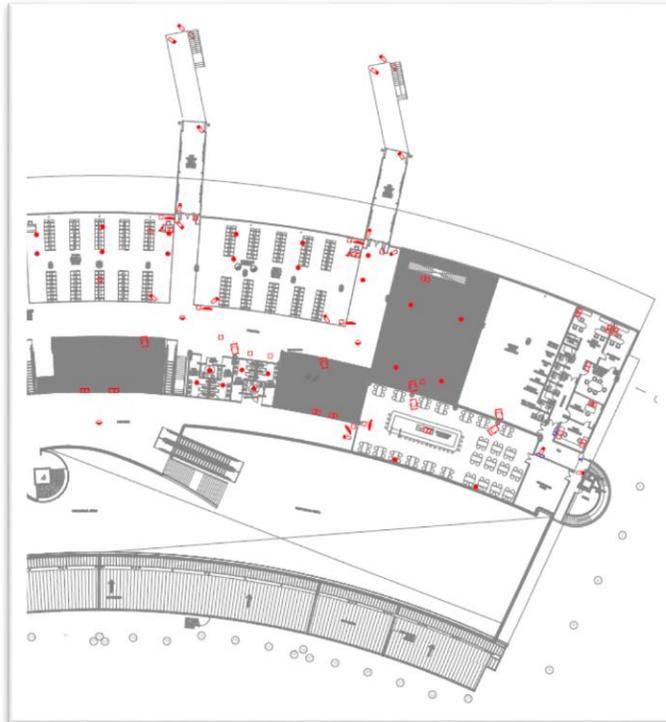
Layout: "Distribución Cámaras CCTV 1er. nivel Poniente"



Layout: "Distribución Cámaras CCTV 1er. nivel Oriente"



Layout: "Distribución Cámaras CCTV 2do. nivel Poniente"



Layout: "Distribución Cámaras CCTV 2do. nivel Oriente"

## **K. Servicio de entretenimiento**

### ***i Descripción General del Servicio Prestado:***

Sociedad Concesionaria proveerá el Servicio de Entretenimiento a los pasajeros que se encuentren en las áreas de espera, tanto en el Hall Público como en las salas de embarque del Edificio Terminal. Para tales efectos, deberá considerar la habilitación de, al menos, juegos infantiles y áreas destinadas a actividades de connotación cultural (literaria y/o artística), así como también de programación audiovisual de entretenimiento, incluyendo, por ejemplo, música e información noticiosa y/o educativa., de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.9.2 k de las Bases de Licitación.

### ***ii Objetivo:***

Proveer el Servicio de Entretenimiento a los pasajeros que se encuentren en las áreas de espera del Edificio Terminal.

### ***iii Calidad del Servicio:***

Garantizar el funcionamiento del canal de Televisión 24/7:

- Indicador: Disponibilidad del servicio del canal de televisión.
- Umbral: 0-100%. 100% de cumplimiento.
- Medio de Verificación: Auditoría a través de Ping al equipo, a través de aplicación de monitoreo de sistemas PRTG.
- Periodicidad de la evaluación: Mensual.

### ***iv Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:***

La estructura es la de sociedad concesionaria definida anteriormente

### ***v Horarios:***

El servicio de entretenimiento estará disponible en todo horario.

### ***vi Detallar los Programas asociados:***

## **PROGRAMA DEL SERVICIO DE ENTRETENIMIENTO**

### **1. Introducción**

Este programa tiene la finalidad hacer más grato al pasajero y sus acompañantes su experiencia en el Edificio Terminal, proporcionando áreas de Entretenimiento y Cultura mientras realiza la espera por su embarque. El presente programa regirá a contar de la aprobación del reglamento de servicio de la obra definitiva.

## 2. Descripción Del Servicio

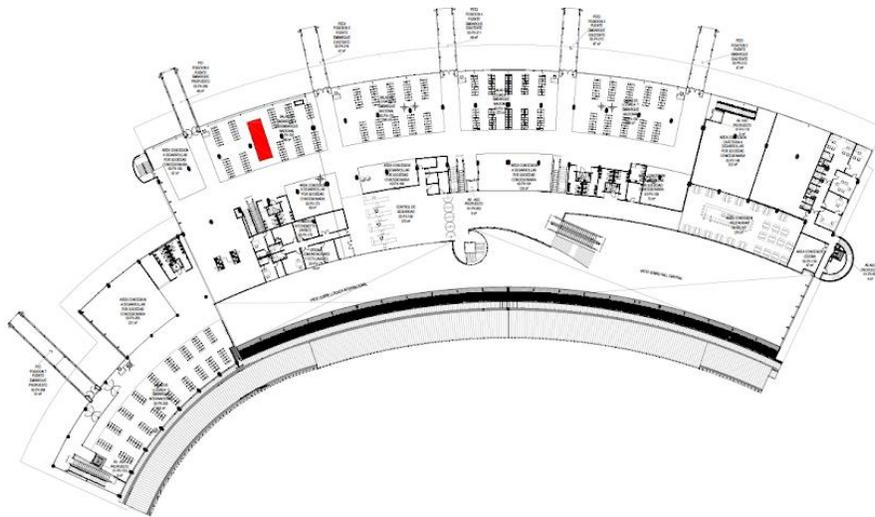
El Servicio de Entretenimiento a los pasajeros que se encuentren en las áreas de espera, tanto en el Hall Público como en las salas de embarque del Edificio Terminal será responsabilidad de la Sociedad Concesionaria y consta de áreas para:

- Juegos infantiles
- Actividades de connotación cultural (literaria y/o artística)
- Programación audiovisual de entretenimiento, incluyendo música e información noticiosa.

El área de juegos infantiles será, a lo menos, de 9 metros cuadrados y distribuida principalmente en la sala de embarque (provisoriamente hasta antes de la FASE 2, se mantendrá en sector solicitado en Hall principal primer nivel. Se utilizará referencialmente un juego de FAHNEU del tipo plástico metal con la posibilidad de escalar, deslizarse, trepar, saltar y jugar con las siguientes características:

Cantidad de Niños	25 – 30
Edad de Uso	2 a 5 años
Medidas	3,3 x 1,6 x 2,6 m alto
Áreas de Seguridad de goma eva de alta resistencia	5,3 x 6,9 m

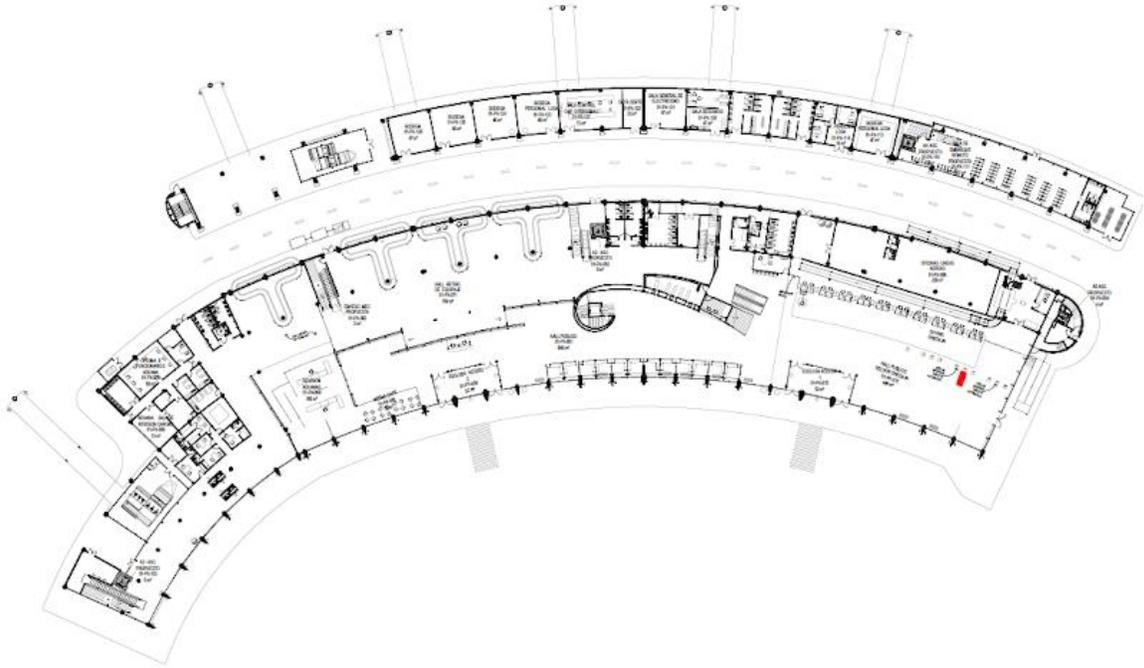
La ubicación provisoria de los juegos infantiles hasta la habilitación de su ubicación definitiva es:



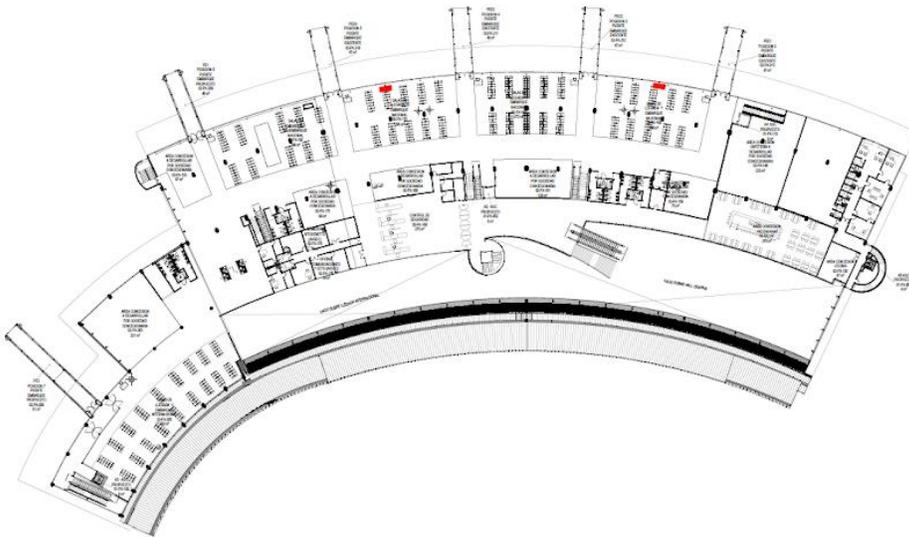
*Layout: "Juegos Infantiles – Segundo Nivel"*

El área de connotación cultural, de 9 metros cuadrados, será del tipo galería abierta, como en la actualidad, y se utilizarán muros para la exhibición permanente y principalmente de artistas regionales y/o muestras artísticas de colegios cercanos.

La ubicación del área de connotación cultural se muestra en el siguiente plano:



*Layout: "Area de connotación Cultura – Primer Nivel"*



*Layout: "Area de connotación Cultura – Segundo Nivel"*

La programación audiovisual se realizará por medio de 6 (seis) pantallas para el funcionamiento de un canal interno de televisión. Estas pantallas deberán estar separadas una de otra a una distancia tal que todos los pasajeros tengan acceso a ellas desde el lugar en que se encuentren. El tamaño de las pantallas deberá ser, al menos, de 46 pulgadas cada una. La programación audiovisual incluirá un porcentaje mínimo del 50% (cincuenta por ciento) de contenido representativo de la región del Bío-Bío. El tipo de música que será reproducida será de Salón acorde con espacios públicos y de dominio público.

### **3. Horario De Funcionamiento**

El servicio de entretenimiento estará disponible las 24 horas.

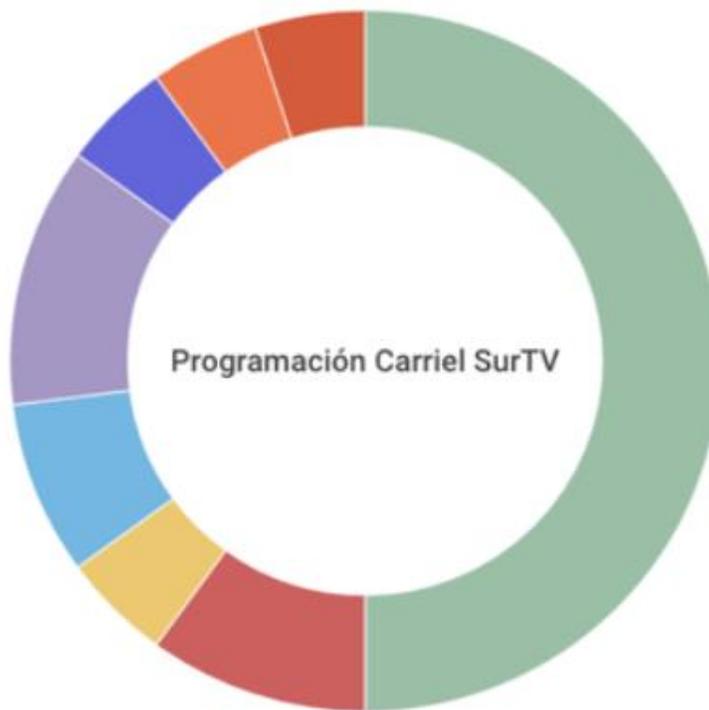
### **4. Programación Del Servicio De Entretenimiento Audiovisual**

La programación se transmitirá a lo menos en 6 pantallas de 46 pulgadas con un volumen moderado de 40 dB. a 3 metros de distancia de cada monitor.

#### **4.1 Programación En Itinerario De Vuelos Rotativa Al Día.**

Duración estimada del programa:

- 45 minutos Programas Regionales (retransmisión de canales regionales).
- 1 minuto Display Pronóstico Meteorológico (Concepción / Santiago).
- 5 minutos Just for Laughs (Gags humorísticos) o publicidad.
- 1 minuto Display Noticias Regionales.
- 15 minutos SuperHits (Música) o publicidad.
- 15 minutos Programa turístico regionales.
- 1 minuto Misceláneos (Trivias / Entretenimiento / Virales).
- 5 minutos Display Noticias.
- 1 minuto Display Pronóstico Meteorológico (Concepción / Santiago).



- Turismo Región del Bío bio
- Pronóstico meteorológico Concepción / Santiago
- Noticias (Emol.com / BBC Mundo / Patagoniaradio.cl)
- Programación Outdoors TV
- Misceláneos (Trivias / Entretenimiento / Virales) ● Música ● Tips de viaje
- Otros (Tips de tecnología / señal horaria / Redes sociales)

## 5. Personal que Prestará el Servicio

El servicio audiovisual se entregará a través de una empresa del rubro y con experiencia demostrada. La exposición de cultura será responsabilidad de cada expositor, tanto en su montaje como exhibición.

Las áreas de juegos infantiles serán monitoreadas y conservadas por personal propio de la concesionaria o personal de la empresa de aseo.

## **L. Servicio de Conexión Inalámbrica a Internet**

### ***i Descripción General del Servicio Prestado:***

Sociedad Concesionaria prestará el Servicio de Conexión Inalámbrica a Internet en las áreas destinadas al tránsito de pasajeros y sus acompañantes al interior del Edificio Terminal. Este servicio estará de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.9.2 de las Bases de Licitación.

### ***ii Objetivo:***

Proveer el Servicio de Conexión Inalámbrica a Internet en todas las áreas destinadas a los pasajeros y usuarios que utilicen las dependencias del edificio Terminal, como también al público de los subconcesionados que presten servicio al interior del Edificio Terminal.

### ***iii Calidad del Servicio:***

Garantizar la disponibilidad del servicio wifi para pasajeros en las Zonas de Embarque, Llegada de Pasajeros y Hall central. El router que provee el servicio de Wifi integrarse con el SIC-NS, registrando información sobre la provisión general del servicio, especialmente para dar cumplimiento de los parámetros exigidos.

- Indicador: Condición General del servicio de Wifi para pasajeros.
- Umbral: 0-100%. 100% de cumplimiento.
- Medio de Verificación: Monitoreo del router que suministra servicio a plataforma de Wifi de Pasajeros, los cuales son Integrados a SIC-NS por medio de la plataforma monitoreo de Sistemas PRTG, obteniendo un reporte diario de las condiciones generales del servicio.
- Periodicidad de la evaluación: Diario.

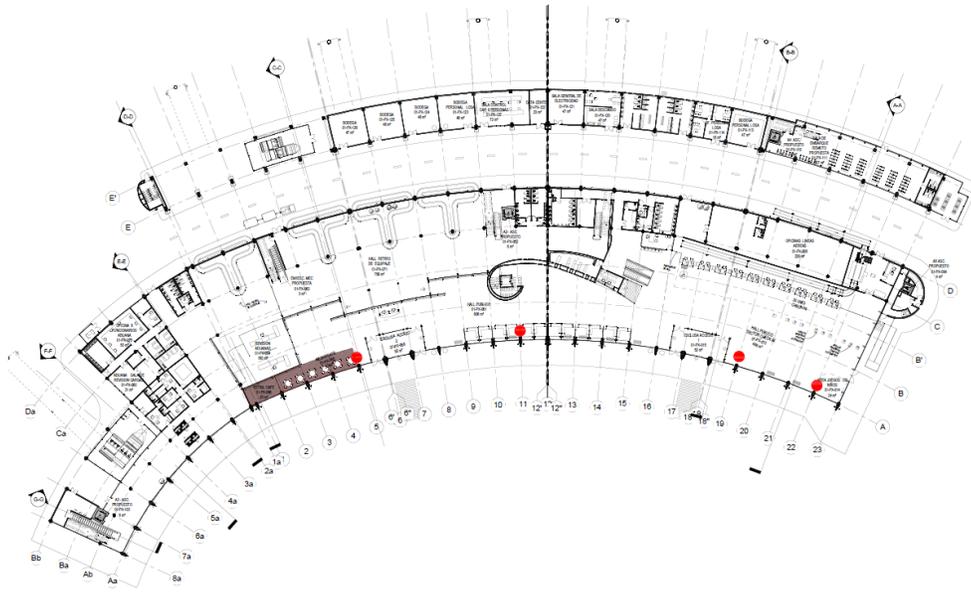
### ***iv Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:***

La estructura es la de sociedad concesionaria definida anteriormente

### ***v Horarios:***

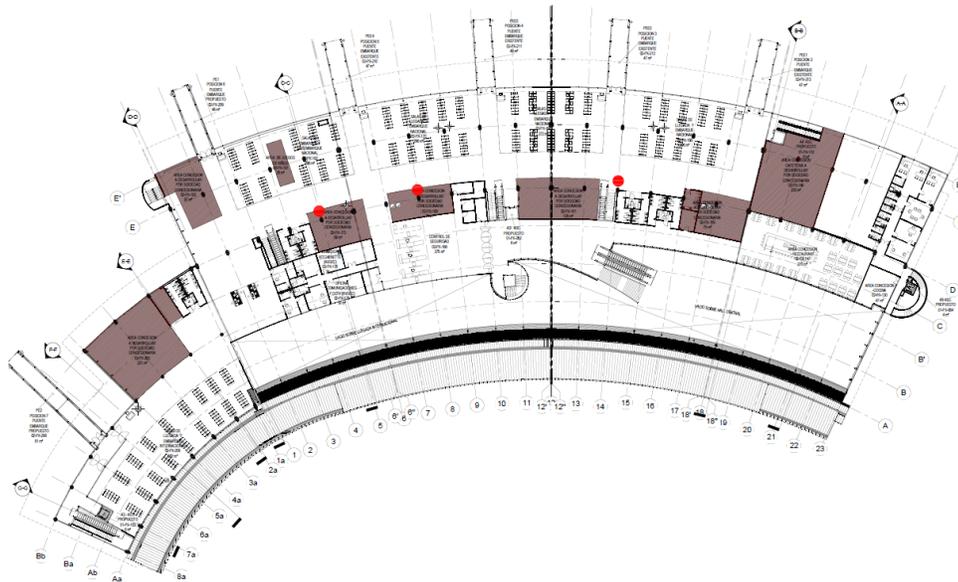
El servicio estará disponible las 24 horas del día.

### ***vi Layout:***



vii

Layout: "Servicio de Conexión Inalámbrica a Internet primer nivel"



Layout: "Servicio de Conexión Inalámbrica a Internet segundo nivel"

**viii Detallar los Programas asociados:**

**ACTUALIZACIÓN DE LA VELOCIDAD DE TRANSFERENCIA DE DATOS**

**1. Introducción**

El Servicio de Conexión Inalámbrica a *Internet* en las áreas destinadas al tránsito de pasajeros y

sus acompañantes al interior del Edificio Terminal, estará orientado a los pasajeros y sus acompañantes. Para este propósito, se utilizarán reglas informáticas para poder tamizar a los pasajeros y a sus acompañantes del resto de los usuarios del edificio terminal.

## **2. Descripción del servicio**

El servicio se prestará con las siguientes condiciones técnicas:

- Posibilitar la conexión en patrones predeterminados, mejorando el rendimiento al focalizar la señal en los usuarios conectados a la red.
- Asegurar la privacidad mediante la encriptación de cada una de las conexiones de usuarios utilizando, por ejemplo, un portal captivo.
- Determinar cuotas de navegación basadas en cantidad de datos transferidos y/o tiempo de conexión. Toda cuota de navegación deberá ser, al menos, de 50Mb de transferencia de datos, 120 (ciento veinte) minutos de conexiones ininterrumpidas, o una mezcla de ellas, y deberá ser restablecida como máximo cada 6 (seis) horas.
- Considerar un *throughput* (velocidad de transferencia de datos) mínimo de 1 Mb/s por usuario, y se permitirá una disminución de la misma hasta en un 50% (cincuenta por ciento) en hora punta, la cual no podrá prolongarse más allá de 2 (dos) horas, continuas o discontinuas, al día.
- Considerar como equipos clientes, todo dispositivo que posea interfaz *WiFi* compatible con norma 802.11 b/g/n o la que la reemplace.
- Considerar la implementación de tantos equipos repetidores como sea necesario para dar cobertura dentro del Edificio Terminal y permitir una conexión efectiva, considerando como mínimo los parámetros citados precedentemente.
- Los equipos repetidores deberán cumplir la norma técnica para el servicio de banda local.

### **M. Servicio de Enchufes para carga de Dispositivos Electrónicos**

#### ***i Descripción General del Servicio Prestado:***

Sociedad Concesionaria a través de Subconcesiones proveerá de enchufes para la carga de dispositivos electrónicos en todas las áreas destinadas al tránsito de pasajeros y sus acompañantes al interior del Edificio Terminal, en especial en las áreas de espera y embarque y en el hall público. Para tales efectos, se habilitarán sectores para carga de teléfonos celulares, incluyendo cargadores de diferentes modelos de equipos, los cuales deberán ser compatibles en todo momento con cualquier modelo de equipo utilizado por los usuarios del Aeropuerto.

Este servicio podrá ser prestado a través de quioscos o tótems y enchufes bajos los asientos en las salas de espera (hotseats), de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.9.2 m de las Bases de Licitación.

#### ***ii Objetivo:***

Proveer el Servicio Enchufes para carga de Dispositivos Electrónicos destinadas al tránsito de pasajeros y sus acompañantes, al interior de los Edificios Terminales.

**iii Calidad del Servicio:**

Garantizar la disponibilidad del servicio de puntos de carga para pasajeros en las Zonas de Embarque, Llegada de Pasajeros y Hall central.

- Indicador: Disponibilidad del servicio de Tótems de Carga.
- Umbral: 0-100%. 100% de cumplimiento.
- Medio de Verificación: Inspección de funcionamiento de tótems de carga, suministrados por subconcesionario.
- Periodicidad de la evaluación: Diaria.

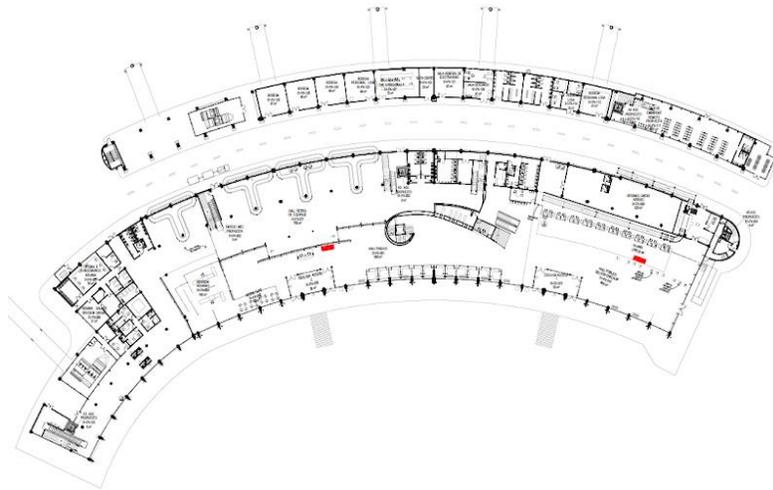
**iv Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:**

El supervisor del terminal en coordinación con el representante dispuesto por el subconcesionario velará por el correcto funcionamiento de los equipos.

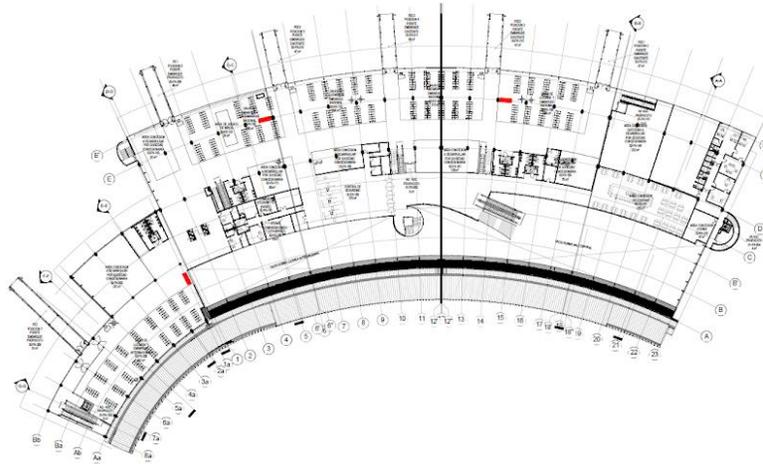
**v Horarios:**

Este servicio estará disponible las 24 horas del día.

**vi Layout:**



*Layout: "Servicio de Enchufes para carga de Dispositivos Electrónicos Primer Nivel"*



*Layout: "Servicio de Enchufes para carga de Dispositivos Electrónicos Segundo Nivel"*

## **N. Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida.**

### ***i Descripción General del Servicio Prestado:***

Sociedad Concesionaria proporcionará, de forma directa o a través de Subconcesión, en forma continua e ininterrumpida, la asistencia a los pasajeros con movilidad reducida para el embarque y/o desembarque, trasladando, asistiendo y ayudando al pasajero y su equipaje en todo momento durante su paso por el Aeropuerto, para lo cual deberá contar con personal de apoyo y sillas de ruedas o cualquier otro tipo de asistencia adicional para dar cumplimiento a las exigencias mínimas y a los programas anuales a que se refiere el artículo 1.10.17 de las Bases de Licitación.

Para la prestación de este servicio, Sociedad Concesionaria considerará, al menos, lo establecido en el artículo 1.10.9.2 n de las Bases de Licitación

### ***ii Objetivo:***

Prestar en forma continua y permanente el servicio de traslado a los pasajeros con movilidad reducida, tanto de entrada como de salida, que requieran moverse desde el exterior al edificio Terminal de pasajeros y viceversa.

### ***iii Calidad del Servicio:***

Garantizar la disponibilidad del servicio para el traslado del pasajero con movilidad reducida (PMR) en el Área Concesionada y la Zona de Estacionamiento Público debidamente demarcada como lugar preferencial para pasajeros con discapacidad o embarazada.

- Indicador: Disponibilidad del servicio de Asistencia a Pasajeros con movilidad Reducida estén dentro del umbral establecido.
- Umbral:

<b>Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio</b>	<b>Indicador de Servicio</b>	<b>Umbral (u)</b>
Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida (asistencia desembarque con previo aviso)	Tiempo máximo de espera	u <= 10 min. 10 < u <=20 min. u > 20 min.
Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida (asistencia en desembarque sin previo aviso.)	Tiempo máximo de espera	u <= 25 min. 25 < u <=35 min. u > 35 min.
Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida (asistencia en embarque con previo aviso.)	Tiempo máximo de espera	u <= 5 min. 5 < u <=10 min. u > 10 min.
Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida (asistencia en embarque sin previo aviso.)	Tiempo máximo de espera	u <= 25 min. 25 < u <=35 min. u > 35 min.

- Medio de Verificación: Registro de asistencias prestadas a pasajeros a través de plataforma de solicitud de asistencias PMR, recuperando desde el SIC-NS la información para generar el indicador de acuerdo a los umbrales planteados.
- Periodicidad de la evaluación: Diario.

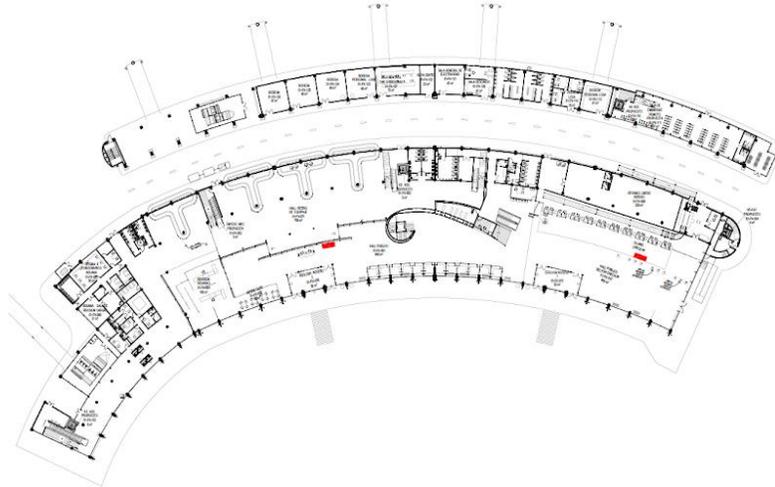
**iv Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:**

La estructura es la de sociedad concesionaria definía en el punto 5.2.3 anteriormente

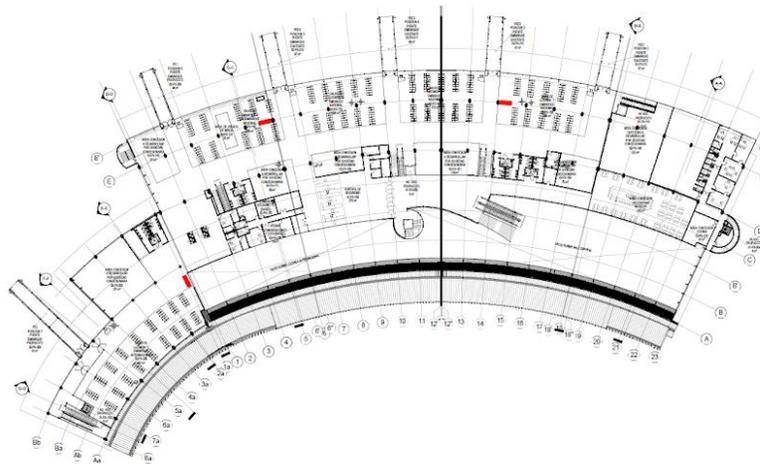
**v Horarios:**

Este servicio estará disponible las 24 horas del día.

**vi Layout:**



*Layout: "Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida – Primer Nivel"*



*Layout: "Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida – Segundo Nivel"*

**vii Detallar los Programas asociados:**

**PROGRAMA DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA**

**1. Introducción**

Este servicio será proporcionado con personal y equipo propio, para el traslado de pasajeros con movilidad reducida para el embarque y/o desembarque y la asistencia en custodia, manipulación o cuidado del equipaje, en estrecha coordinación con las compañías aéreas y ajustándose a sus procedimientos para el traslado de pasajeros con Movilidad Reducida.

Para el detalle de este procedimiento, que se desarrollará en el Reglamento de Servicio de la Obra, se considerará el Passenger Services Conference Resolutions Manual, de IATA.

A contar de la entrada en vigencia del futuro reglamento de servicio de la obra este procedimiento se hará efectivo.

## **2. Definiciones**

**ACOMPañANTE:** Mayor de 18 años de edad, autónomo, sin impedimento, que acompaña a un Pasajero con Movilidad Reducida para asistirlo en el embarque y/o desembarque.

**CONCESIONARIA:** Sociedad Concesionaria, actuando por sí o a través de un prestador externo.

**COMPañÍA AÉREA:** empresa que presta servicios comerciales de transporte aéreo, habilitada de acuerdo a la normativa vigente, que realiza o pretende realizar un vuelo en virtud de un contrato con un pasajero, o en nombre de otra persona, física o jurídica, vinculada a dicho pasajero por un contrato.

**IATA:** Asociación de Transporte Aéreo Internacional.

**PASAJERO:** Persona que demuestre poseer una reserva de vuelo o pasaje aéreo para ser transportado por una Compañía Aérea desde y/o hacia el Aeropuerto.

**PASAJERO CON MOVILIDAD REDUCIDA O PASAJERO CON DISCAPACIDAD:** Todo Pasajero cuya movilidad para utilizar el transporte aéreo se halle reducida por motivos de discapacidad física, psíquica o sensorial, permanente o temporal, o por cualquier otra causa que requiera una atención adecuada y adaptada a sus necesidades particulares de traslado, tales como: ancianos, obesos mórbidos, enfermos estables y autorizados para volar sin riesgo, portadores de elementos protésicos, etc.

**PUNTO DE ENCUENTRO:** Cada una de las ubicaciones propuestas por la Concesionaria destinadas para que los Pasajeros con Movilidad Reducida puedan requerir y obtener el Servicio de Asistencia.

## **3. Descripción Del Servicio De Asistencia**

### **Objeto del Servicio de Asistencia.**

La Concesionaria proveerá el Servicio de Asistencia en el edificio terminal y puntos de encuentro a aquellos Pasajeros que califiquen como Pasajeros con Movilidad Reducida, en forma continua e ininterrumpida, de acuerdo a los términos y condiciones del presente Reglamento y a la normativa aplicable.

Este Servicio de Asistencia tendrá por finalidad proporcionar a los Pasajeros con Movilidad Reducida que así lo soliciten, sin cargo adicional para éstos, el apoyo básico, mediante el traslado, asistencia y ayuda al pasajero y a su equipaje durante los procesos de embarque, desembarque.

El Servicio de Asistencia comprenderá las acciones y equipamiento necesarios para permitir a los Pasajeros con Movilidad Reducida, según fuere el caso, lo siguiente:

- i.** Llegada y salida del aeropuerto: Entre las áreas de acceso al Aeropuerto (Estacionamientos Públicos, Áreas para Transporte Terrestre de Pasajeros, entre otros) y “punto de encuentro”.
- ii.** Embarque/Desembarque: Entre el “punto de encuentro” y la puerta de embarque.
- iii.** Tránsito/Conexiones: Incluye según corresponda, procedimientos de embarque, desembarque, y traslados a través del Edificio Terminal.

iv. Proceder a la comprobación de su billete y a la facturación de su equipaje.

El desplazamiento desde el mostrador de facturación o counter a la puerta del avión, pasando los controles de migración; aduanas y seguridad; se realizará con personal de cada compañía aérea al igual que el traslado desde el avión hacia el sector de retiro de equipajes según el Manual "Passenger Services Conference Resolutions", de IATA.

#### **4. Prestaciones excluidas del Servicio de Asistencia.**

El Servicio de Asistencia no comprenderá la prestación de servicios que no estén expresamente indicados en el presente Reglamento.

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, también, en los mismos términos.
- La asistencia al Acompañante del Pasajero con Movilidad Reducida.

#### **5. Pasos A Seguir Para Utilizar El Servicio De Asistencia**

Realizar una solicitud conforme al presente Reglamento.

El Pasajero con Movilidad Reducida y/o su acompañante será responsable de requerir el Servicio de Asistencia con la antelación necesaria y suficiente, utilizando los medios de comunicación designados por la Concesionaria a tal efecto, y respetando escrupulosamente las condiciones precisadas en el presente Reglamento.

Al momento de realizar su solicitud, el Pasajero deberá especificar el tipo de asistencia que requiere según la clasificación universal de tipo de discapacidad siguiente:

- WCHC: Pasajeros privados de cualquier movilidad y no autosuficientes. Deben ser acompañados a su asiento y necesitan ayuda personal completa. Si el viaje dura más de 3 horas, necesitan un Acompañante.
- WCHR: Pasajeros que necesitan ayuda durante el traslado entre la aeronave y la terminal, autosuficientes para embarcar y desplazarse dentro de la aeronave.
- WCHS: Pasajeros que necesitan ayuda entre la aeronave y la terminal, y también para embarcar, autosuficientes dentro de la aeronave.
- DEAF: Pasajeros con discapacidad auditiva.
- BLND: Pasajeros con discapacidad visual.

En su solicitud, el Pasajero con Movilidad Reducida y/o su acompañante deberá además aportar toda la información requerida, incluyendo la elección del Punto de Encuentro.

La Concesionaria no será en ningún caso responsable de la prestación del Servicio de Asistencia cuando:

- No se haya efectuado la solicitud del Servicio de Asistencia,
- La solicitud se hubiese realizado por un medio distinto de aquellos definidos en el presente Reglamento,

- La información aportada no sea compatible con la solicitud, o no permita a la Concesionaria prestar el Servicio de Asistencia en las condiciones del presente Reglamento.

Según la antelación con la que haya realizado la solicitud, la asistencia será calificada de programada o de no programada:

**i. Asistencia Programada**

El Pasajero con Movilidad Reducida podrá efectuar una solicitud programada de Servicio de Asistencia, por sí mismo su acompañante o a través de la Compañía Aérea con la que hubiere contratado, mediante requerimiento realizado con un mínimo de 48 (cuarenta y ocho) horas de antelación a la hora publicada de salida o llegada del vuelo.

En caso de hacerlo directamente, el Pasajero con Movilidad Reducida podrá optar por realizar la solicitud a través de cualquiera de los siguientes medios de comunicación:

**(a)** Llamando a los números telefónicos de red fija disponibles al efecto: +56 41-2732000.

**(b)** Enviando, a través del siguiente sitio web, un formulario de solicitud, incluyendo toda la información y antecedentes en él requeridos: [www.aeropuertocarrielsur.cl](http://www.aeropuertocarrielsur.cl)

No se tendrá en cuenta ninguna reserva realizada directamente por el Pasajero con Movilidad Reducida por otros medios.

Una vez realizada la reserva, es importante que el Pasajero con Movilidad Reducida compruebe que su solicitud de asistencia ha quedado reflejada en la misma. La Concesionaria no será responsable en caso de que la solicitud no haya sido correctamente procesada por error u omisión del Pasajero con Movilidad Reducida o por incidencias técnicas o de cualquier otra naturaleza que no hayan sido causadas directamente por la Concesionaria.

**ii. Asistencia No Programada**

De no haberse efectuado o de haber caducado una solicitud programada con arreglo al presente Reglamento, el Servicio de Asistencia podrá ser requerido en alguno de los Puntos de Encuentro habilitados, en el mesón de informaciones o a través del call center, ya sea por el propio Pasajero con Movilidad Reducida, su acompañante o por la Compañía Aérea respectiva. La solicitud se encontrará realizada, una vez que el solicitante hubiera proporcionado toda la información y antecedentes requeridos al efecto y así se lo hubiera informado el personal de la Concesionaria respectivo.

El Pasajero con Movilidad Reducida será responsable de presentarse en el Punto de Encuentro seleccionado en el momento de realizar la solicitud, a la hora convenida, y de anunciar su presencia en dicho lugar al personal de la Concesionaria a cargo del Servicio de Asistencia.

En particular respecto de las Asistencias programadas, la solicitud del Servicio de Asistencia caducará y, por tanto, quedará sin efecto, cuando el Pasajero con Movilidad Reducida no se presente en el Punto de Encuentro en la forma dispuesta, transcurridos 10 (diez) minutos de la hora de encuentro programada al efecto.

En caso de retrasos de vuelos, la Sociedad Concesionaria 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.

Los tiempos estimados de espera para el inicio de la prestación del Servicio de Asistencia serán los siguientes, contados desde el momento en que el Pasajero con Movilidad Reducida hubiere anunciado, por los medios dispuestos, su presencia en el Punto de Encuentro:

<b>Servicio de Asistencia</b>	<b>Tiempo Máximo de Espera</b>
Asistencia desembarque con previo aviso.	10 minutos
Asistencia desembarque sin previo aviso.	25 minutos
Asistencia en embarque con previo aviso.	5 minutos
Asistencia en embarque sin previo aviso.	25 minutos

La Concesionaria no será en ningún caso responsable de la prestación del Servicio de Asistencia en caso de no haberse presentado y anunciado oportunamente el Pasajero con Movilidad Reducida en el Punto de Encuentro elegido previamente, con la antelación necesaria y suficiente, ya sea por responsabilidad del Pasajero con Movilidad Reducida o de la Compañía Aérea.

## **6. Condiciones De Prestación Del Servicio De Asistencia.**

- **Inicio del Servicio de Asistencia**

El Servicio de Asistencia comenzará en el momento en que el personal de la Concesionaria dispuesto al efecto se apersona en el Punto de Encuentro y entable contacto presencial con el Pasajero con Movilidad Reducida correspondiente.

- **Término normal o anticipado del Servicio de Asistencia**

El Servicio de Asistencia finalizará al haberse completado el proceso de traslado del Pasajero con Movilidad Reducida, sin perjuicio de la facultad de la Concesionaria, por sí o a través de un prestador externo, de ponerle término anticipado a su prestación, en los casos siguientes:

- Por razones de seguridad de la operación aérea y la de los pasajeros y usuarios del Aeropuerto, la Concesionaria no prestará y/o podrá finalizar anticipadamente el Servicio de Asistencia ya iniciado, respecto de aquellos Pasajeros con Movilidad Reducida que:
  - i. Por instrucciones de la Compañía Aérea respectiva o de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), no se encontrarán en condiciones de salud, físicas, psíquicas y/o sensoriales de ser transportados en aeronaves;
  - ii. Se encontrarán en estado de intemperancia y/o bajo los efectos del alcohol, drogas u otras sustancias;

- iii. Requirieren asistencia médica inmediata, conforme a los procedimientos que establezca Sociedad Concesionaria; o
- iv. Tuvieren un trato o actitud agresivo y/o violento 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 a uno de los puntos de encuentro del sector público, con apoyo del personal de Seguridad de la Sociedad Concesionaria y/o Carabinero de Servicio.

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

- **Responsabilidad en caso de retraso o de pérdida de vuelo o de conexión.**

La Concesionaria se compromete a emplear esfuerzos razonables para proveer el Servicio de Asistencia de manera que el Pasajero con Movilidad Reducida pueda embarcar en forma oportuna.

Lo anterior, sin perjuicio que:

El Pasajero con Movilidad Reducida deberá informarse acabadamente 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.

## **O. Servicio de Redes para Comunicaciones y Datos**

### ***i Descripción General del Servicio Prestado:***

Sociedad Concesionaria será responsable de la instalación, mantención y administración de la totalidad de las redes de comunicación y datos en el Área de Concesión, para lo cual deberá tener conectividad directa con los portadores externos del rubro interesados en ofrecer su servicio en el Aeropuerto. El Concesionario podrá determinar un mecanismo para prorratear los costos de administración y mantención a los usuarios del Aeropuerto, el cual deberá contar con la aprobación del Inspector Fiscal, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.9.2 o) de las Bases de Licitación.

### ***ii Objetivo:***

Prestar en forma continua y permanente el servicio de redes para la comunicación y datos en interior del edificio terminal de pasajeros.

### ***iii Calidad del Servicio:***

Verificar parámetros de latencia de la red del aeropuerto y comunicación entre equipos de conmutación.

- Indicador: Disponibilidad del servicio de cableado estructurado.
- Umbral: 0-100%. 95% de cumplimiento.
- Medio de Verificación: Ping a través de consola y pruebas de conectividad generales.
- Periodicidad de la evaluación: Trimestral.

**iv Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:**

La estructura es la de sociedad concesionaria definía anteriormente

**v Horarios:**

Las 24 horas del día.

**P. Servicio de gestión de la infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros**

**i Descripción General del Servicio Prestado:**

Sociedad Concesionaria será responsable de la Gestión de la Infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros, organizando y coordinando a los operadores de transporte que sean usuarios de esta infraestructura, para lo cual deberá, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.9.2 letra p) de las Bases de Licitación

Sociedad concesionaria será responsable de gestionar la correcta asignación del uso de la infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros. Para tales efectos, el Concesionario deberá elaborar el Mecanismo de Asignación de la infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros, de acuerdo a lo establecido en 1.10.4, en 1.10.10 puntos A.12 y C.15 y en 2.9.3, todos artículos de las Bases de Licitación, considerando dentro del mecanismo a todas las empresas que operan en el Aeropuerto.

**ii Objetivo:**

Prestar en forma continua y permanente este servicio para garantizar disponibilidad y variedad en el transporte Terrestre de Pasajeros.

**iii Calidad del Servicio:**

Garantizar la disponibilidad del servicio de gestión de infraestructura para transporte terrestre por medio de la asignación de los espacios disponibles para tales efectos.

- Indicador: Disponer del 100% de las áreas asignadas para la prestación del servicio de transporte de pasajeros en la modalidad de buses, minibuses y taxis, claramente señalizadas y de acuerdo a la necesidad del Aeropuerto.
- Umbral: 0-100%. 95% de cumplimiento de disponibilidad para asignación.
- Medio de Verificación: Registro de disponibilidad de espacio v/s zonas asignadas mediante inspección del supervisor de turno.
- Periodicidad de la evaluación: Mensual.

**iv Horarios:**

Este servicio estará disponible a lo menos 1 hora antes del arribo del primer vuelo en itinerario y media hora después del último vuelo en itinerario.

**v Layout:**

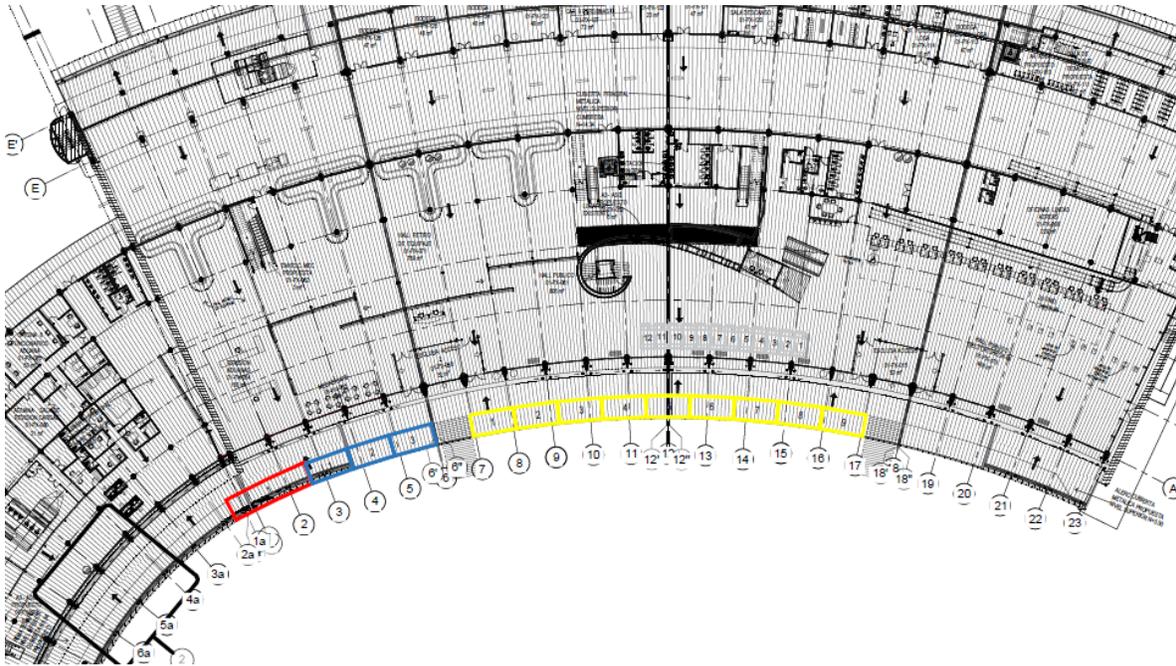
*Layout: "Áreas designadas para el Transporte Terrestre de pasajeros"*

**vi Detallar el Mecanismo asociado:**

## **MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE ÁREAS DESTINADAS A SERVICIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO**

1. Los servicios de transporte público en el terminal de pasajeros del Aeropuerto Carriel Sur, se dará principalmente bajo tres modalidades:
  - 1.1. Taxis de Turismo, en la modalidad servicios de aeropuerto.
  - 1.2. Transporte público en la modalidad de Transfer o Minibús de recorrido variable.
  - 1.3. Buses o Minibuses en la modalidad de recorrido fijo.
2. Para el estacionamiento de los vehículos que prestarán este servicio, se dispondrá de dos áreas que se detallan a continuación:
  - 2.1. Área de estacionamientos para vehículos de transporte público, ubicada en el andén del terminal.
  - 2.2. Área de estacionamientos para vehículos de transporte público en espera, ubicada al costado de la zona de estacionamiento para vehículos en arriendo.
3. El área indicada en el punto 2.1. está ubicada específicamente en la salida Norte del terminal de pasajeros (sector llegada de pasajeros) con el fin de permitir que los pasajeros que llegan al Aeropuerto accedan fácilmente a los servicios de transporte público. Esta área permite el estacionamiento de vehículos de modalidad recorrido variable y taxis en la modalidad servicios de aeropuerto. (sectores debidamente señalizados).
4. El área indicada en el punto 2.2. dispone del espacio suficiente para el estacionamiento de minibuses y taxis. Esta área, como se indicó anteriormente, es utilizada sólo como área de estacionamiento para los vehículos que están a la espera de los estacionamientos ubicados en el andén.
5. En el caso del servicio de taxis, servicio que es prestado por vehículos todos de distintos propietarios, el uso de los estacionamientos, tanto en el andén como en la zona de espera estará administrado por un responsable de los taxistas el que velará por el cumplimiento del orden de los vehículos dentro de los estacionamientos antes señalados.
6. En el caso del servicio de transporte público en la modalidad de recorrido variable, este servicio será prestado por vehículos que se alternarán en la secuencia de atención, sistema que será administrado por un responsable de los transportistas para mantener el orden de atención y utilización de las áreas de estacionamiento de este servicio.
7. Los servicios de transporte público, en la modalidad de Taxis de Turismo y Minibuses de recorrido variable, dispondrán de un mesón tipo counter que permite la atención de los pasajeros llegados, los que se ubicará en el sector de retiro de equipaje en la sala de llegada de pasajeros del primer piso.
8. La ubicación que ocupen los encargados de atender al público en los tipos de servicio de transporte indicadas en el punto N°7 anterior, será aleatorio.
9. Cada tipo de servicio deberá mantener en el mesón, a la vista de los usuarios, las diferentes tarifas a cobrar y recorridos que realicen.
- 10.- Los prestadores de servicio deben cumplir con toda la normativa establecidas por el MTT, de acuerdo al servicio que lleven a cabo.

11. De existir Buses o Minibuses en la modalidad de recorrido fijo, se estudiará la necesidad de requerir de un mesón de atención.



Layout: "Servicio de Transporte Terrestre"

### 8.1.3 Servicios No Aeronáuticos Comerciales

A partir del inicio del periodo de explotación, Sociedad Concesionaria prestará servicios no aeronáuticos comerciales a través de la subcontratación de éstos, ciñéndose a lo señalado en el Anteproyecto Referencial entregado por el MOP. Entre estos se incluyen los siguientes:

#### 8.1.3.1 Servicios No Aeronáuticos Comerciales Obligatorios

##### A. Servicio de alimentación y bebida

###### *i Descripción General del Servicio Prestado:*

Sociedad Concesionaria explotará el Servicio de Alimentación y Bebida habilitando, para ello, áreas para restaurante, cafetería, bar y/u otro similar. de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.9.3.1 letra a) de las Bases de Licitación, a través de Subconcesiones.

Sociedad Concesionaria explotará este servicio en las áreas definidas para tal efecto en el Anteproyecto Referencial entregado por el MOP e indicado en el artículo 1.4.4 de las Bases de Licitación.

###### *ii Objetivo:*

Proveer de un servicio de cafetería y restaurant a los usuarios del aeropuerto durante los horarios de operación comercial del mismo.

###### *iii Calidad del Servicio:*

Asegurar la disponibilidad del servicio de Alimentación y Bebida a lo menos una hora antes del arribo del primer vuelo programado en el día.

- Indicador: Disponibilidad de atención del servicio de Alimentación y Bebida durante la franja de operación del Aeropuerto.
- Umbral: 0-100%. 98% de cumplimiento.
- Medio de Verificación: Chequeo de disponibilidad del servicio durante los vuelos regulares, por parte del supervisor.
- Periodicidad de la evaluación: Semanal, entregando promedio mensual.

**iv Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:**

La estructura estará comprendida por:

- Administrador del servicio
- Recaudador
- Personal de atención al público

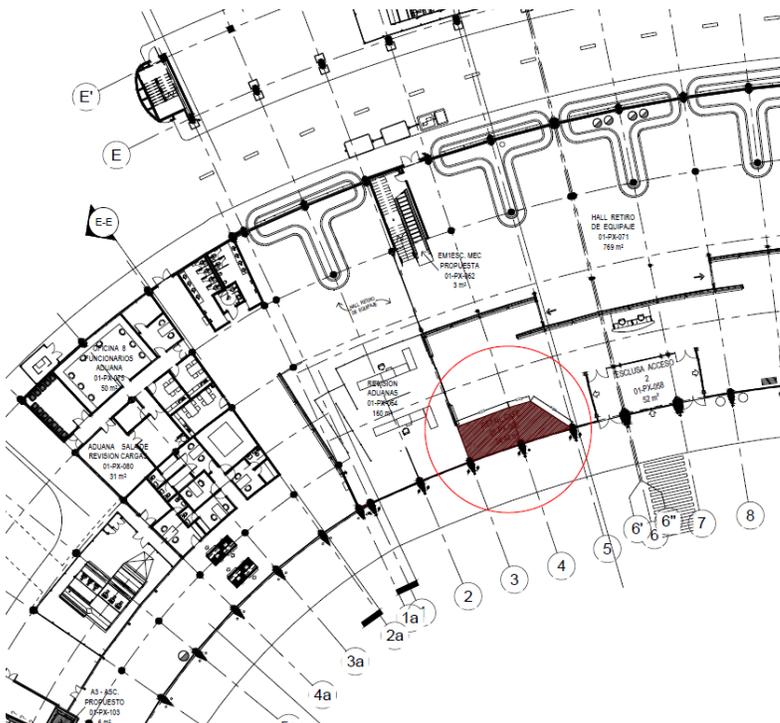
**v Estructura Tarifaria:**

El esquema tarifario se ceñirá a lo estipulado en las Bases de Licitación respecto a la gestión tarifaria y dentro de un marco de no discriminación, con la aprobación del Inspector Fiscal en caso de estructuras especiales a usuarios. Será responsabilidad del Subconcesionario mantener las tarifas disponibles a los usuarios.

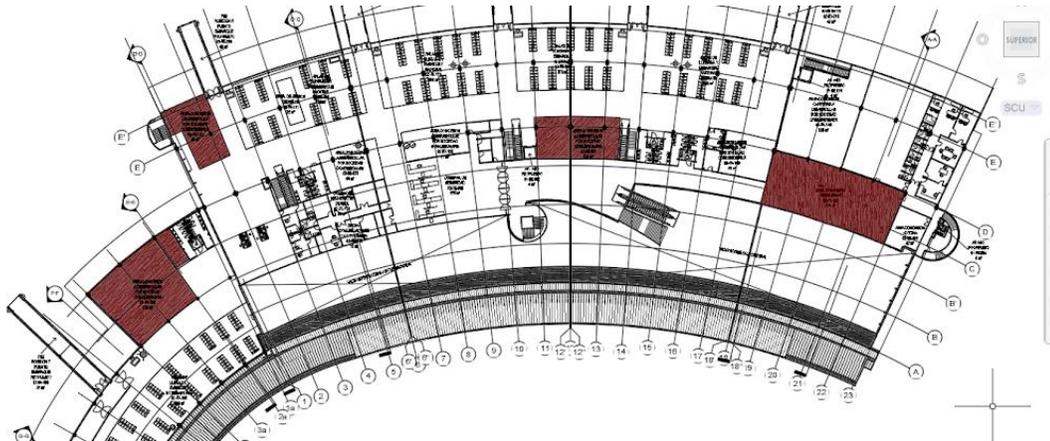
**vi Horarios:**

Este servicio estará disponible a lo menos 1 hora antes del arribo del primer vuelo en itinerario y media hora después del último vuelo en itinerario.

**vii Layout:**



Layout: "Servicio de Alimentación y Bebida – Primer Piso"



Layout: "Servicio de Alimentación y Bebida – Segundo Piso"

## B. Servicio de Comunicaciones

### *i Descripción General del Servicio Prestado:*

Sociedad Concesionaria explotará áreas para Servicio de Comunicaciones para público en general, en la cantidad que amerite el volumen de pasajeros que transita por el Aeropuerto, en las áreas públicas ubicadas tanto al interior como al exterior del Edificio Terminal de Pasajeros.

Para tales efectos, el Concesionario deberá proveer, al menos, 1 (un) área para la provisión del servicio de conexión a internet que permita obtener información, descargar y/o imprimir aquellos documentos necesarios para cumplir con los trámites asociados al servicio aeroportuario. Dicho servicio deberá estar disponible mediante quioscos o tótems ubicados convenientemente.

En el hall público de llegadas y de salidas, áreas de embarque, salas de retiro de equipaje y áreas públicas exteriores del Edificio Terminal, el Concesionario deberá proveer, al menos, 1 (un) área para telefonía pública debidamente señalizada. En cada una de estas áreas, el Concesionario deberá considerar la instalación de, al menos, 2 (dos) teléfonos públicos. Al menos 1 (uno) de estos equipos deberá ser accesible a personas con movilidad reducida, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.9.3.1 letra b) de las Bases de Licitación

### *ii Objetivo:*

Proveer del Servicio de comunicación que permita a los usuarios, acceso a teléfonos públicos, conexión a internet para obtener información, descargar y/o imprimir documentos necesarios para los trámites asociados al servicio aeroportuario.

### *iii Calidad del Servicio:*

Verificar la disponibilidad del servicio de Comunicaciones a lo menos una hora antes del arribo del primer vuelo programado en el día.

- Indicador: Disponibilidad de las áreas de impresión y para teléfonos públicos durante la franja de operación del Aeropuerto.
- Umbral: 0-100%. 100% de cumplimiento de disponibilidad del servicio.
- Medio de Verificación: Inspección de funcionamiento de teléfonos públicos y estación de impresión por supervisor de turno.

- Periodicidad de la evaluación: Diaria, entregando promedio mensual.

**iv Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:**

La estructura es la de sociedad concesionaria por medio del supervisor de turno y personal de mantención.

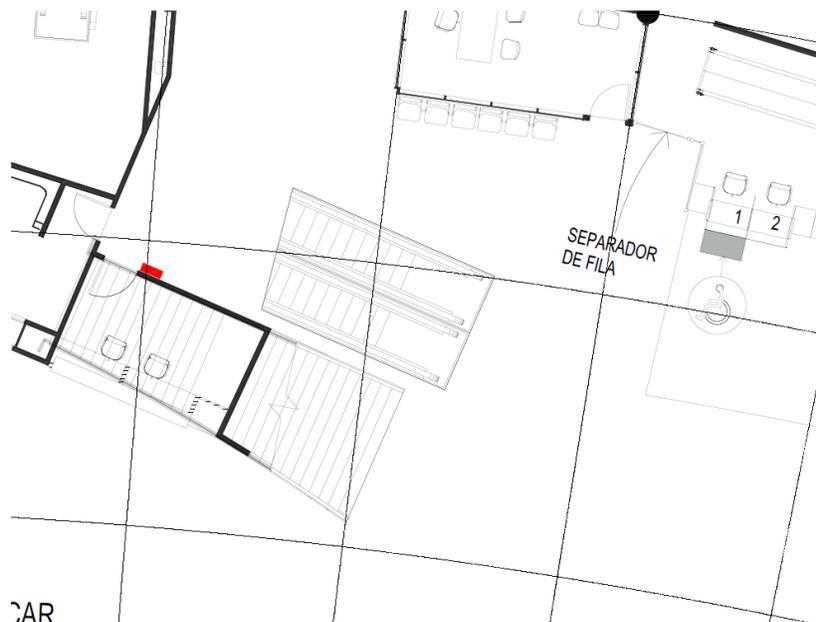
**v Estructura Tarifaria:**

El esquema tarifario se ceñirá a lo estipulado en las Bases de Licitación respecto a la gestión tarifaria y dentro de un marco de no discriminación, con la aprobación del Inspector Fiscal en caso de estructuras especiales a usuarios. Como es de conocimiento general, este servicio es prestado por empresas especializadas de comunicaciones mediante subconcesión, por lo que el esquema tarifario dependerá de los respectivos contratos con aprobación del Inspector Fiscal

**vi Horarios:**

Este servicio estará disponible en horario de vuelos en itinerario.

**vii Layout:**



*Layout: "Servicio de Comunicaciones - Área de Servicio de conexión a internet"*

Se informa la imposibilidad, compañías móviles no prestan el servicio

*Layout: "Servicio de Comunicaciones - Área Teléfonos Públicos Primer Nivel"*

Se informa la imposibilidad, compañías móviles no prestan el servicio

*Layout: "Servicio de Comunicaciones - Área Teléfonos Públicos Segundo Nivel"*

## **C. Counters y Oficinas de apoyo para Compañías Aéreas**

### **i Descripción General del Servicio Prestado:**

Sociedad Concesionaria explotará las áreas de counters para que las compañías aéreas puedan atender y realizar el chequeo de pasajeros y equipaje, de acuerdo a las necesidades del Aeropuerto.

Se entenderá por Área de Counters la superficie mínima de aproximadamente 7 m<sup>2</sup> que se compone de lo siguiente:

- 1 counter de aproximadamente 1,44 m<sup>2</sup>.
- Un espacio para pasajeros en espera frente al counter.
- Un espacio para manipular y dispensar el equipaje.
- Un espacio de 0,5 m<sup>2</sup> para letrero identificador ubicado sobre el counter. Dicho letrero será proporcionado por las compañías aéreas que ofrezcan este servicio. Toda superficie adicional a la señalada se considerará como publicidad, de acuerdo a lo señalado en el artículo 1.10.9.3.2 letra b) "Áreas para Publicidad y Propaganda".
- Sistema de separadores de fila que permitan organizar el área frente al counter y, al mismo tiempo, impedir la utilización de las zonas de circulación y espera.
- La tarifa máxima mensual por cada m<sup>2</sup> (metro cuadrado) de Área de Counters, será de UF 1,0.

Adicionalmente y de acuerdo a las necesidades del Aeropuerto, el Concesionario podrá explotar Áreas para la operación de Equipos de Autochequeo de Pasajeros.

Se entenderá por Área de Equipos de Autochequeo, lo siguiente:

- Superficie mínima para instalar el equipo de Autochequeo, la cual quedará definida en el Manual de Operación, de acuerdo a la disponibilidad de espacio frente a los counters.
- Conexiones eléctricas para su operación.
- Espacio para pasajeros en espera frente al Autochequeo.
- Un espacio de 0,5 m<sup>2</sup> para letrero identificador sobre el Autochequeo. Toda superficie adicional a la señalada se considerará como publicidad, de acuerdo a lo señalado en el artículo 1.10.9.3.2 letra b) "Áreas para Publicidad y Propaganda".
- Señalética identificatoria del Área de Autochequeo que será proporcionada por las compañías aéreas que ofrezcan este servicio.
- Sistema de separadores de fila que permitan organizar el área frente al servicio de Autochequeo y, al mismo tiempo, impedir la utilización de las zonas de circulación y espera.

La tarifa máxima mensual por cada m<sup>2</sup> de Área de Autochequeo, será de UF 0,5.

Por otro lado, el Concesionario deberá asignar y proporcionar a las líneas aéreas, áreas para oficinas de apoyo a su operación de acuerdo a la infraestructura preexistente y conforme a lo señalado en el Anteproyecto Referencial entregado por el MOP. Se entenderá por oficinas de apoyo toda aquella superficie, medida en metros cuadrados, destinada a actividades relacionadas con la operación aérea, tales como centro de control terrestre, equipaje perdido, sobrecosto por maleta y oficinas administrativas, exceptuando las actividades comerciales de las líneas aéreas. La tarifa máxima mensual por cada m<sup>2</sup> destinado a oficinas de apoyo será de UF 1,0 (una coma cero Unidades de Fomento). Sólo en caso que no hubiese interesados en utilizar las áreas disponibles para oficinas de apoyo, el Concesionario podrá disponer provisoriamente, previa autorización del Inspector Fiscal, de las superficies destinadas originalmente a dicho servicio a efecto de destinarlas a otras actividades. No obstante, en caso de requerirse nuevamente estas áreas, el Inspector Fiscal notificará mediante anotación en el Libro de Obras correspondiente el requerimiento de dichas áreas al Concesionario, quien en un plazo no superior a 45 (cuarenta y cinco) días contados desde la fecha

de dicha notificación, deberá dejar disponible el área en cuestión, sin derecho a compensación o indemnización alguna.

Para mantener una adecuada coordinación entre la asignación de áreas y las responsabilidades propias de la DGAC en materia de autorización de itinerarios a las líneas aéreas, el Concesionario deberá elaborar y someter a la aprobación de la DGAC, a través del Inspector Fiscal, un manual de procedimiento, un memorándum de entendimiento, una carta de acuerdo operacional u otro tipo de arreglo, en el cual se describen los pasos a seguir por ambas partes antes de que la DGAC apruebe la operación de nuevas aerolíneas o cuando se produzcan aumentos significativos en las frecuencias de aerolíneas ya en operación. Para estos fines, el Concesionario deberá presentar el documento dentro del plazo de 30 (treinta) días contados desde que haya sido requerido por el Inspector Fiscal. El Inspector Fiscal se pronunciará previo informe favorable de la DGAC. La DGAC tendrá un plazo de 30 (treinta) días para remitir dicho informe desde que haya sido requerido por el Inspector Fiscal. Si el Inspector Fiscal efectuare observaciones, la Sociedad Concesionaria tendrá un plazo máximo de 20 (veinte) días contados desde la notificación de las observaciones, para corregirlas y hacer entrega del documento al Inspector Fiscal para su aprobación. En caso de existir nuevas observaciones, regirá el mismo procedimiento, hasta obtener la aprobación del documento. El documento aprobado deberá ser actualizado por el Concesionario, con una periodicidad anual o según acuerden las partes y deberá estar incluido en el Manual de Operación.

**ii Objetivo:**

Proveer el servicio en condiciones que aseguren una fluida atención al pasajero para acceder al chequeo del equipaje de mano y facturado

**iii Calidad de Servicio:**

Asegurar la disponibilidad del total de counters y oficinas presentes en el aeropuerto, para el uso por parte de las líneas aéreas.

- Indicador: Disponibilidad de counters y oficinas susceptibles a arrendamiento.
- Umbral: 0-100%. 100% de cumplimiento de ocupación.
- Medio de Verificación: Tabla con detalle de oficinas y counters asignados por contrato a líneas aéreas.
- Periodicidad de la evaluación: Diaria, entregando promedio mensual.

**iv Estructura Tarifaria:**

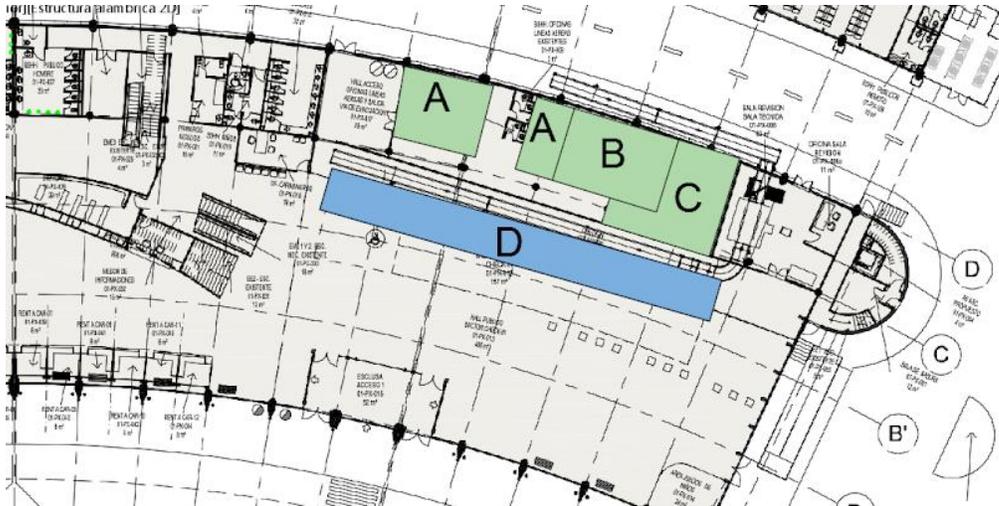
La tarifa máxima mensual por cada m<sup>2</sup> de Área de Autochequeo, será de UF 0,5.

La tarifa máxima mensual por cada m<sup>2</sup> de Área de counter u Oficina será de UF 1.

**v Horarios:**

Este servicio estará disponible a lo menos 1 hora antes del arribo del primer vuelo en itinerario y media hora después del último vuelo en itinerario.

**vi Layout:**



Layout: "Counters y Oficinas de apoyo para Compañías Aéreas – Primer nivel"

A.- LATAM      B.- JETSMART      C.- SKY      D.- COUNTER LINEAS AEREAS

**vii Detallar el Mecanismo asociado:**

**MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE COUNTERS**

**PARA COMPAÑÍAS AÉREAS**

**I. ANTECEDENTES.**

Considerando que el único objetivo de estos elementos es el de permitir que cada compañía aérea otorgue una atención expedita a sus pasajeros, el único parámetro que se considerará para asignar los counters disponibles a cada compañía, será la variable de pasajeros embarcados. De esta forma, variables tales como imagen corporativa de las empresas, tarifas de los derechos de subconcesión o esquemas tarifarios u otros, no serán variables que inciden en la asignación de estos counters.

Se consideró en el Terminal de pasajeros del Aeropuerto, 18 counters con sus respectivas balanzas en el sector check-in

**II. ASIGNACIÓN DE COUNTERS.**

Al no existir procedimientos o parámetros establecidos aplicables en el ámbito nacional, en los distintos terminales aéreos del país, actualmente, para efectos de definir la cantidad de counters de cada compañía aérea, se ha procedido de acuerdo con los estándares de servicio que cada empresa desea ofrecer a sus clientes. Este parámetro no resulta aplicable en el terminal de pasajeros del Aeropuerto, debido a los factores de cantidad de counters disponibles y facilidad de acceso a la cinta transportadora de equipaje.

De esta forma, los parámetros que se utilizarán para la asignación de la cantidad de counters a cada compañía aérea, serán los que a continuación se señalan, según sea el caso.

Los parámetros que se utilizarán para determinar la cantidad de counters por cada compañía aérea serán los siguientes:

#### Tiempo de atención por pasajero (T)

La experiencia de operadores aéreos en terminales de pasajeros aeroportuarios establece que, un buen estándar de servicio permite que se utilice un lapso no superior a 1,5 minutos en la atención de cada pasajero, en promedio. Sin embargo, para otorgar holguras se considerará para efectos de este cálculo un promedio de 2 minutos de atención por pasajero.

#### Embarque promedio de pasajeros por vuelo (E)

Este parámetro se obtendrá tomando como muestra el mes que registre la mayor cantidad de pasajeros embarcados, considerando para este efecto los últimos doce meses. La cantidad de pasajeros embarcados durante ese mes se dividirá por la cantidad de vuelos efectuados en el mismo período, obteniéndose de esta forma el promedio de pasajeros embarcados por vuelo.

#### Período de check-in (P)

Si bien es cierto las compañías aéreas establecen como horario de presentación en los counters de check-in, 60 minutos antes de la hora de itinerario programado del vuelo, la experiencia también indica que la mayor parte de los pasajeros se presenta al check-in 30 minutos antes de esta hora. De este modo, la definición de la cantidad de counters necesarios por compañía aérea, pretenderá otorgar la cantidad de posiciones necesarias para que sus pasajeros sean atendidos en un lapso de 30 minutos.

De esta forma el mecanismo para establecer la cantidad de counters a asignar se definirá como la cantidad de posiciones de chequeo necesarias para que la compañía aérea efectúe el check-in del promedio de pasajeros por vuelo que resulte del mes durante el cual se embarcó la mayor cantidad de pasajeros, en un lapso de 30 minutos.

Siendo X la cantidad de counters o posiciones de chequeo a asignar, la fórmula de su asignación será la siguiente:

$$X = (E \times T) / P$$

El resultado de esta fórmula se anotará con dos decimales.

El número entero resultante será el que defina la cantidad de counters a asignar y los decimales, servirán para asignar los counters adicionales según el método establecido en el número II letra b) del presente mecanismo.

#### Asignación de counters adicionales

En el evento que, una vez efectuado el cálculo de la cantidad de counters a asignar para todas las compañías aéreas que operan en el terminal de pasajeros, se establece que la cantidad de counters disponibles es superior a los requeridos, se procederá bajo el siguiente criterio:

1. Se ofrecerá un counter adicional a aquella compañía aérea que haya obtenido el decimal mayor, en el resultado de la fórmula para el cálculo de cantidad de counters a asignar. Este counter adicional se asignará bajo las mismas condiciones de subconcesión que regirán para el resto de los counters asignados. Si persiste la disponibilidad de counters, se procederá con el mismo procedimiento señalado en el punto 1. anterior, es decir, se les ofrecerá un counter adicional a cada compañía aérea, siguiendo un orden decreciente, respecto al decimal obtenido en el resultado del cálculo para determinar el número de counters a asignar, hasta completar la cantidad de counters disponibles.

### III. UBICACIÓN DE LOS COUNTERS ASIGNADOS.

Una vez determinada la cantidad de counters asignados para cada compañía aérea, se procederá a definir la ubicación de dichos counters.

Para distribuir las ubicaciones, sólo se considerará el parámetro de pasajeros embarcados en los últimos doce meses. Es así como a la compañía aérea que registre el mayor número de pasajeros embarcados, se le asignará la cantidad de counters previamente definida, comenzando desde la posición N° 1 hasta la posición que complete la cantidad de counters asignados.

Las siguientes posiciones serán distribuidas utilizando el mismo mecanismo hasta completar la cantidad de counters disponibles.

De esta forma se logra un uso racional de la cinta transportadora de equipaje, ya que, la cantidad de pasajeros embarcados está directamente relacionado con la cantidad de equipaje a transportar. Así, la mayor cantidad de equipaje transportado recorrerá una menor distancia hacia el patio de maletas, permitiendo a las otras compañías aéreas una mayor disponibilidad de espacios en la cinta transportadora.

Así también, ante eventuales fallas de una cinta transportadora, el personal de la compañía aérea con mayor cantidad de pasajeros embarcados recorrerá una menor distancia para el traslado manual del equipaje hasta el patio de maletas, permitiendo una mayor fluidez en esta maniobra de emergencia.

No obstante, lo señalado anteriormente, existirá la posibilidad de permitir a las compañías aéreas llegar a un acuerdo entre ellas, respecto a la ubicación de los counters asignados, siempre y cuando esto no signifique un perjuicio a uno o más operadores.

#### IV. OTRAS SITUACIONES.

A) Requerimiento de counter por parte de nuevos operadores, habiéndose asignado counters adicionales.

Habiéndose asignado la totalidad de los counters disponibles utilizando el mecanismo de asignación de counters, puede presentarse el requerimiento de nuevos operadores para la asignación de uno o más counters. En tal caso, se procederá de acuerdo al siguiente criterio:

1. Se definirá la cantidad de counters que el operador requerirá para lograr una atención expedita de sus pasajeros. Por tratarse de un nuevo operador, no se dispondrá de los parámetros utilizados para la asignación de counters que se señalan en el punto II. A) del presente mecanismo, en el evento que la nueva compañía opere con aeronaves con capacidad superior a 20 pasajeros, por tal motivo, esta definición se obtendrá sobre la base de un acuerdo con el nuevo operador, analizando parámetros tales como tipo de aeronave a utilizar en sus operaciones, rutas en las que operará, frecuencia de sus vuelos, etc. Estos parámetros se confrontarán con los de las compañías aéreas existentes, lo que permitirá definir con mayor precisión el número de counters requeridos por el nuevo operador. Si el nuevo operador utiliza aeronaves con capacidad igual o inferior a 20 pasajeros, se entenderá que requiere la asignación de 1 counter para su operación.
2. Una vez definida la cantidad de counters requeridos, se revisarán los antecedentes utilizados para la asignación de counters adicionales, según lo señalado en el punto C) del capítulo II de este mecanismo. De esta forma, se procederá a reasignar los counters adicionales, comenzando por la compañía aérea cuyo resultado en el cálculo del número de counters a asignar, haya obtenido el decimal menor y disponga de un counter adicional el cual será asignado al nuevo operador. De ser necesario, esta reasignación continuará en orden creciente con la siguiente

compañía aérea que disponga de counter adicional, hasta completar el número de counter requeridos de acuerdo a lo establecido en el punto 1. anterior.

3. Esta reasignación de counters adicionales no estará sujeta a determinada fecha o época del año y se aplicará cada vez que se presente la necesidad por parte de un nuevo operador.

- B) Requerimiento de operadores de mayor número de counters, no existiendo counters adicionales asignados.

Habiéndose asignado la totalidad de counters disponibles de acuerdo al requerimiento de cada compañía aérea y sin que existan counters adicionales asignados, puede presentarse el requerimiento de un nuevo operador en orden a solicitar la asignación de uno o más counters necesarios para su operación o el requerimiento de actuales operadores en orden a aumentar el número de counter asignados.

Ante este tipo de eventualidades, sólo de ser necesario y así lo califique el Inspector Fiscal, podrá ampliarse zona de habilitada para counters.

#### V. CALCULO DE LOS PARAMETROS Y APLICACIÓN DEL MECANISMO

El cálculo de los parámetros definidos en el presente mecanismo, tanto en lo que respecta a la asignación de counter como a la ubicación de cada año, se efectuará e informará a la Inspección Fiscal

#### VI. OPORTUNIDAD PARA LA REVISIÓN DE ESTE MECANISMO

El presente mecanismo podrá ser sometido a revisión cada vez que se presente una situación no contemplada en él y así lo estime la Inspección Fiscal.

## **MECANISMO DE ASIGNACIÓN OFICINAS DE APOYO A COUNTERS**

### PARA COMPAÑÍAS AÉREAS

#### I. SITUACIÓN

Como su nombre lo indica expresamente, el objetivo de estas oficinas es permitir a las compañías aéreas disponer de una dependencia que les permita el necesario apoyo a la gestión que se ejecuta en los counters de atención al público.

#### II. PROPÓSITO

Establecer el procedimiento para la asignación de áreas, para oficinas de apoyo a counters en el Terminal de Pasajeros del Aeropuerto Carriel Sur, para ser explotadas por las compañías aéreas que operen en el aeropuerto.

#### III. MATERIA

##### A) PARÁMETRO DE ASIGNACIÓN

Las áreas disponibles para oficinas se asignarán sólo a aquellas compañías aéreas a las que se les haya otorgado una subconcesión de counter para atención a público, a través de la aplicación del mecanismo de asignación de counter y que expresamente soliciten el otorgamiento de una subconcesión por oficina de apoyo a counter y se considerará lo siguiente:

- Pasajeros embarcados los últimos doce meses. (promedio)

## B) PARTICIPANTES

Las compañías aéreas que actualmente operan en el Aeropuerto son:

- LATAM CHILE
- JETSMART
- SKY AIRLINE

## IV. PROCEDIMIENTO

### A) ASIGNACIÓN PARA LA PUESTA EN SERVICIO DEL TERMINAL

Para definir la ubicación de las áreas para oficinas a cada una de las compañías aéreas se procederá de acuerdo al siguiente procedimiento:

1. La compañía aérea que ocupó el primer lugar del ranking, es decir, aquella compañía que embarcó un mayor número de pasajeros/promedio en los últimos doce meses, procederá a elegir la ubicación de la oficina.
2. Posteriormente procederá a elegir la ubicación de la oficina, dentro de las oficinas disponibles, aquella compañía aérea que ocupó el segundo lugar en el ranking.
3. Posteriormente elegirá la compañía aérea que ocupó el tercer lugar en el ranking, entre las oficinas disponibles y así sucesivamente hasta completar la totalidad de las oficinas.
4. Para todos los efectos de elección, se entenderá como representante de la compañía aérea a aquella persona que ocupe el cargo de Jefe de Base o quien lo represente para estos efectos.

### B) ASIGNACIÓN DE OFICINAS ADICIONALES

En el evento de quedar oficinas disponibles habiéndose efectuado todo el procedimiento señalado en el punto A precedente, podrá asignarse un área para oficina adicional por cada compañía que lo requiera.

Para materializar esta asignación se procederá de acuerdo al siguiente procedimiento:

1. Se informará a las compañías aéreas que ya disponen de una subconcesión de área para oficina de apoyo a counter, que existen áreas disponibles para ser asignadas en calidad de adicionales, indicándose además la ubicación de estas.
2. Las áreas adicionales se asignan entre las compañías aéreas interesadas, siguiendo el mismo procedimiento utilizado en el punto A anterior, es decir, le corresponderá la asignación de una adicional a aquella compañía aérea que registre el mayor número de pasajeros/promedio embarcados en los últimos doce meses. Esta compañía aérea tendrá el derecho de elegir la ubicación en el evento que exista más de una disponible.
3. Si continúan existiendo áreas disponibles, corresponderá asignarlas a las compañías utilizando el mismo orden decreciente respecto a la cantidad de pasajeros/promedio embarcados en los últimos doce meses, hasta completar la totalidad de las áreas.

### C) ASIGNACIÓN A NUEVOS OPERADORES

Habiéndose asignado la totalidad de las áreas, utilizando el procedimiento de asignación adicional, puede presentarse el requerimiento de nuevos operadores.

En tal caso, corresponderá asignar al nuevo operador aquella área que fue asignada en calidad de adicional a la compañía aérea que registró la menor cantidad de pasajeros embarcados en los últimos doce meses. La asignación de esta corresponderá sólo en el evento que el nuevo operador cumpla con el requisito de disponer de una subconcesión de counter.

De existir otros requerimientos de nuevos operadores, se utilizará este mismo procedimiento en orden creciente, respecto del número de pasajeros/promedio embarcados en los últimos doce meses, hasta satisfacer los requerimientos de nuevos operadores y completar la cantidad de áreas adicionales asignadas o áreas disponibles, según sea el caso.

#### V. REVISIÓN DEL PRESENTE ESTE MECANISMO

El presente mecanismo podrá ser sometido a revisión cada vez que se presente una situación no contemplada en él y así lo estime la Inspección Fiscal.

#### D. Estacionamientos Públicos para Vehículos en General

##### *i Descripción General del Servicio Prestado:*

Sociedad Concesionaria explotará las áreas de estacionamientos públicos para vehículos en general en el Aeropuerto Carriel Sur de Concepción, en las áreas dispuestas para tal efecto en el Anteproyecto Referencial entregado por el MOP e indicado en el artículo 1.4.4 de las Bases de Licitación, siendo la contraprestación principal la seguridad de los vehículos que se encuentren dentro de las citadas áreas.

El Concesionario podrá fijar libremente la tarifa de los estacionamientos públicos para vehículos en general siempre y cuando ésta no exceda la tarifa máxima equivalente a \$30 (treinta pesos chilenos) por cada minuto de uso, IVA incluido.

Para la prestación y explotación de este servicio se debe considerar la integración, el Concesionario deberá cumplir las siguientes disposiciones las que deberán formar parte del Reglamento de Servicio de la Obra que el Concesionario deberá elaborar y someter a la aprobación del Inspector Fiscal, conforme a lo establecido en el artículo 1.10.4 de las Bases de Licitación:

1. El sistema de cobro deberá ser por tiempo de uso efectivo, siendo el minuto la unidad de tiempo a utilizar como base de cobro; no obstante, si la permanencia del vehículo es menor a 10 (diez) minutos de uso, estará exento de pago.
2. El límite máximo diario de tiempo a cobrar por el Concesionario, será el equivalente a 6 (seis) horas de uso efectivo. Sin perjuicio de lo anterior, el Concesionario podrá destinar áreas para custodia de vehículos, debidamente señalizadas y delimitadas, distintas de las áreas para estacionamientos públicos para vehículos en general, adicionales a los exigidos en el punto 7 siguiente.
3. En caso de pérdida de ticket, el concesionario procederá a cobrar la estadía efectiva, en base al registro en el sistema de la patente del vehículo.
4. En el caso que, por el mecanismo de cobro definido en el punto 1 precedente, el monto final a pagar por el usuario quede fraccionado, se deberá ajustar cada \$100 (cien pesos chilenos) al alza o a la baja. Para tales efectos, se utilizarán los siguientes criterios:

Si el remanente por sobre la centena de \$ (peso chileno) del monto de cobro es menor a \$50 (cincuenta pesos chilenos), el fraccionamiento se efectuará a la baja.

Si el remanente por sobre la centena de \$ (peso chileno) del monto de cobro es igual o mayor a \$50 (cincuenta pesos chilenos), el fraccionamiento se efectuará al alza.

5. El Concesionario está autorizado a suscribir convenios tarifarios especiales por días, meses o años con empresas, instituciones u otros organismos, que impliquen tarifas diferentes a aquellas cobradas a público en general, siendo además aplicable lo establecido en el punto B.4 del artículo 1.10.10 de las Bases de Licitación.

6. Se deberá proporcionar a los usuarios información clara, visible y actualizada acerca de la cantidad de estacionamientos disponibles tanto al ingreso de los estacionamientos como en el interior de los mismos.
7. El número mínimo de estacionamientos para vehículos en general será el indicado en el Anteproyecto Referencial entregado por el MOP, debiendo destinar y habilitar los estacionamientos para personas con discapacidad señalados en el mencionado Anteproyecto Referencial, sin perjuicio del cumplimiento de la normativa vigente, en particular lo establecido en la Ley N°20.422 y en la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones. Adicionalmente, el Concesionario deberá destinar y habilitar estacionamientos para usuarios preferenciales tales como embarazadas, personas de la tercera edad y usuarios con movilidad reducida, en una cantidad equivalente, al menos, al 1% (uno por ciento) del total de estacionamientos, en la misma proporción.
8. Las áreas de estacionamientos deberán estar disponibles las 24 horas del día, todos los días del año (H24).

**ii Objetivo:**

Tener disponible a los usuarios, los 365 días del año en horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos nacionales e internacionales, los estacionamientos públicos considerados en el diseño del proyecto definitivo.

**iii Calidad de servicio:**

Verificar la disponibilidad del total de posiciones del servicio de estacionamientos públicos.

- Indicador: Disponibilidad de plazas libres de estacionamiento a ser ocupadas por usuarios.
- Umbral: 0-100%. 98% de disponibilidad.
- Medio de Verificación: Conteo de ingreso a través del sistema de parking.
- Periodicidad de la evaluación: Diaria. De acuerdo a ficha técnica en el Programa de Conservación e la Obra.

**iv Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:**

La estructura es la de sociedad concesionaria definida en el punto 5.2.3. anteriormente.

**v Estructura Tarifaria:**

1. A partir de la PSP 2, el valor de la tarifa máxima se reajustará cada año considerando la variación experimentada por el IPC en el año calendario inmediatamente anterior. El valor de la tarifa de cobro que regirá durante el año t ( $TB_t$ ), tendrá validez a partir del primer día del mes de febrero de cada año y se obtiene de redondear al entero inferior más próximo el resultado de la siguiente fórmula:

$$TB_t = TB_{t-1} \times \left( \frac{IPC_{t-1}}{IPC_{t-2}} \right)$$

donde,

$TB_t$ : Valor de la tarifa máxima durante el año de cálculo.

$TB_{t-1}$ : Valor de la tarifa máxima vigente durante el año anterior al año de cálculo.

$IPC_{t-1}$ : Corresponderá al IPC del mes de diciembre del año "t-1".

$IPC_{t-2}$ : Corresponderá al IPC del mes de diciembre del año "t-2".

En caso que el IPC deje de existir como indicador relevante de reajustabilidad, se aplicará el mecanismo que lo reemplace.

En caso que el valor de  $(IPC_{t-1}/IPC_{t-2})$  sea inferior a 1 (uno), el valor de  $TB_t$  será igual al valor de  $TB_{t-1}$ .

2. El Concesionario sólo podrá cobrar tarifa por el uso de los estacionamientos públicos para vehículos en general, quedando estrictamente prohibido el cobro de una tarifa por el acceso al Aeropuerto.

El Concesionario deberá implementar, a su entero cargo, costo y responsabilidad, un Sistema Electrónico de Control de Acceso, Cobro y Pago para la explotación de las áreas de estacionamientos para vehículos en general. Una vez que compruebe el adecuado funcionamiento de este sistema y la correcta ejecución de las obras asociadas, el Inspector Fiscal autorizará, mediante anotación en el Libro de Obras correspondiente, el funcionamiento en régimen de dicho sistema.

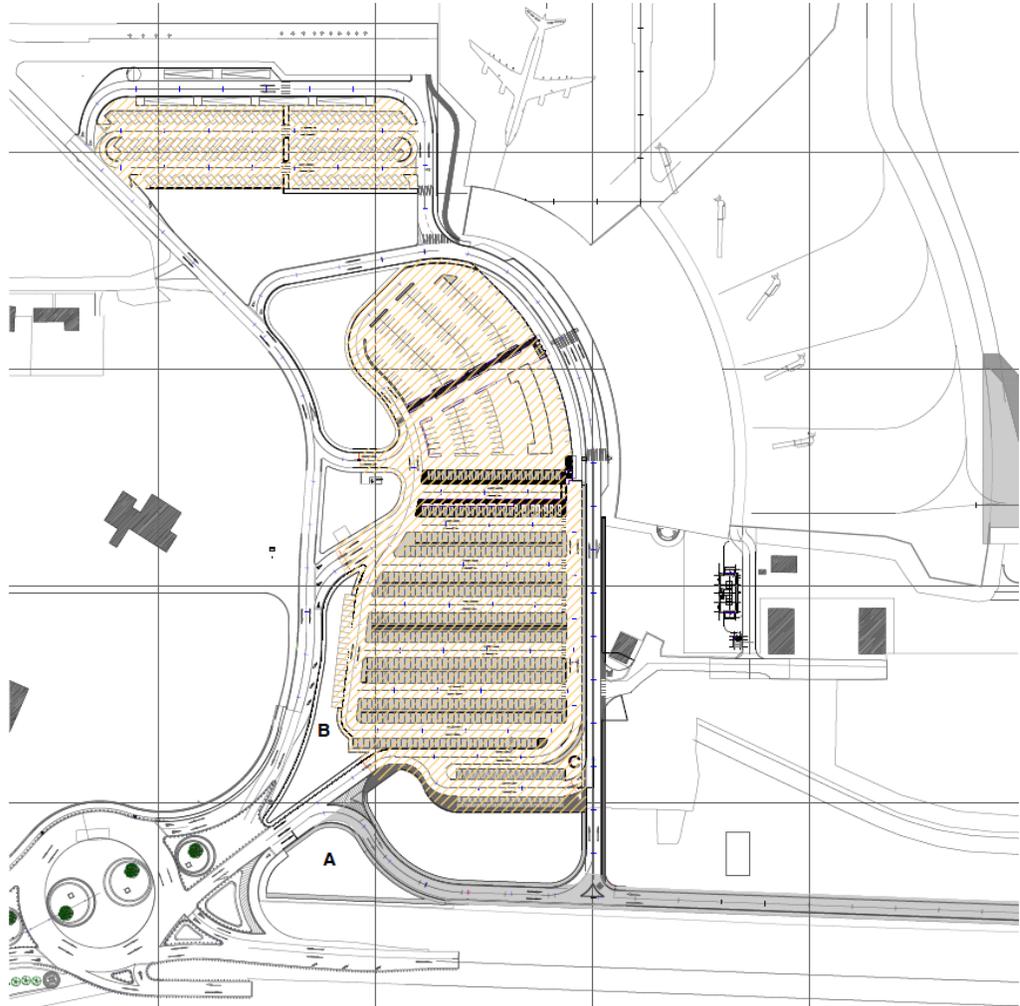
No obstante, lo anterior, el Concesionario podrá habilitar un Sistema Electrónico de Telepeaje Interoperable para la explotación de todas las áreas señaladas precedentemente que permita detectar el paso de todo vehículo provisto del dispositivo denominado "TAG" o transponder y efectuar el cobro respectivo sin necesidad de una transacción física. Esta tecnología de comunicación deberá tener completa y absoluta interoperabilidad y compatibilidad con los sistemas electrónicos para el cobro de tarifas utilizados en autopistas viales urbanas e interurbanas de Chile. El diseño de este sistema deberá adecuarse e integrarse al Proyecto Vial y Estacionamientos señalado en el artículo 2.7.4.6 de las Bases de Licitación.

El DGOP no autorizará la Puesta en Servicio Provisoria de la Totalidad de las Obras o PSP2, mientras el Sistema Electrónico de Control de Acceso, Cobro y Pago señalado precedentemente no se encuentre aprobado por el Inspector Fiscal.

**vi Horarios:**

*El servicio se prestará las 24 horas del día.*

**vii Layout:**



*Layout: "Estacionamientos Públicos para Vehículos en General"*

**viii Detallar el Mecanismo asociado:**

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE APERTURA DE ESTACIONAMIENTOS Y TURNOS.**

Con el propósito de velar por la seguridad de los vehículos que pernoctan en los estacionamientos públicos, Los accesos se cerrarán media hora después de la salida del último vuelo de itinerario del día, mediante portones, que eviten la sustracción de los vehículos, y una hora antes del primer vuelo de itinerario del día se abrirán los accesos.

**E. Áreas para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero**

***Descripción General del Servicio Prestado:***

Sociedad Concesionaria proveerá, al menos, un área para bancos, casas de cambio y otros servicios financieros en el Edificio Terminal de Pasajeros. El Concesionario deberá disponer en forma permanente, en un lugar visible y claramente identificado, al menos, 1 (un) cajero automático en el hall público del Edificio Terminal y 1 (un) cajero automático en el sector de embarque luego de los controles de seguridad (AVSEC).





Layout: "Área Cajero Automático- Segundo Nivel"

## F. Servicio de Gestión de Terminales de Carga

### i Descripción General del Servicio Prestado:

Sociedad Concesionaria gestionará y explotará las áreas existentes, dispuestas en el Aeropuerto para la operación de Edificio(s) Terminal(es) de Carga, permitiendo la libre prestación de servicios de operación de carga y servicios comerciales en dicho(s) Terminal(es), no pudiendo ser prestador directo de dichos servicios.

### ii Objetivo:

Explotar las áreas dispuestas en el Aeropuerto para la operación de los Edificios Terminales de Carga existentes, permitiendo la libre prestación de servicios de operación de carga y servicios comerciales en dichos Terminales

### iii Calidad del Servicio:

- 1) Verificar la disponibilidad de zonas para asignación de uso de terminales de carga.
  - Indicador: Disponibilidad de superficie susceptible al uso para terminales de carga.
  - Umbral: 0-100%. 95% de cumplimiento de disponibilidad del servicio.
  - Medio de Verificación: Contratos de arriendo con empresas de carga.
  - Periodicidad de la evaluación: Semestral.
  
- 2) Tareas de mantenimiento programado de la máquina de Rayos X para terminal de carga.
  - **Indicador:** Cumplimiento de programa de conservación para equipo Rayos X.
  - **Umbral:** 0 a 100%. Exigido 100% de Cumplimiento.
  - **Medio de Verificación:** Registro de las órdenes de trabajo a través del Sistema BIM para la Operación, de acuerdo con lo establecido en el Programa Anual de Conservación.
  - **Periodicidad de la evaluación:** Mensual.

### iv Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

La estructura de la compañía de carga estará comprendida al menos y según organización interna del subconcesionario por:

- Jefe de carga o Supervisor de turno
- Operador y/o despachador de carga.

**v Estructura Tarifaria:**

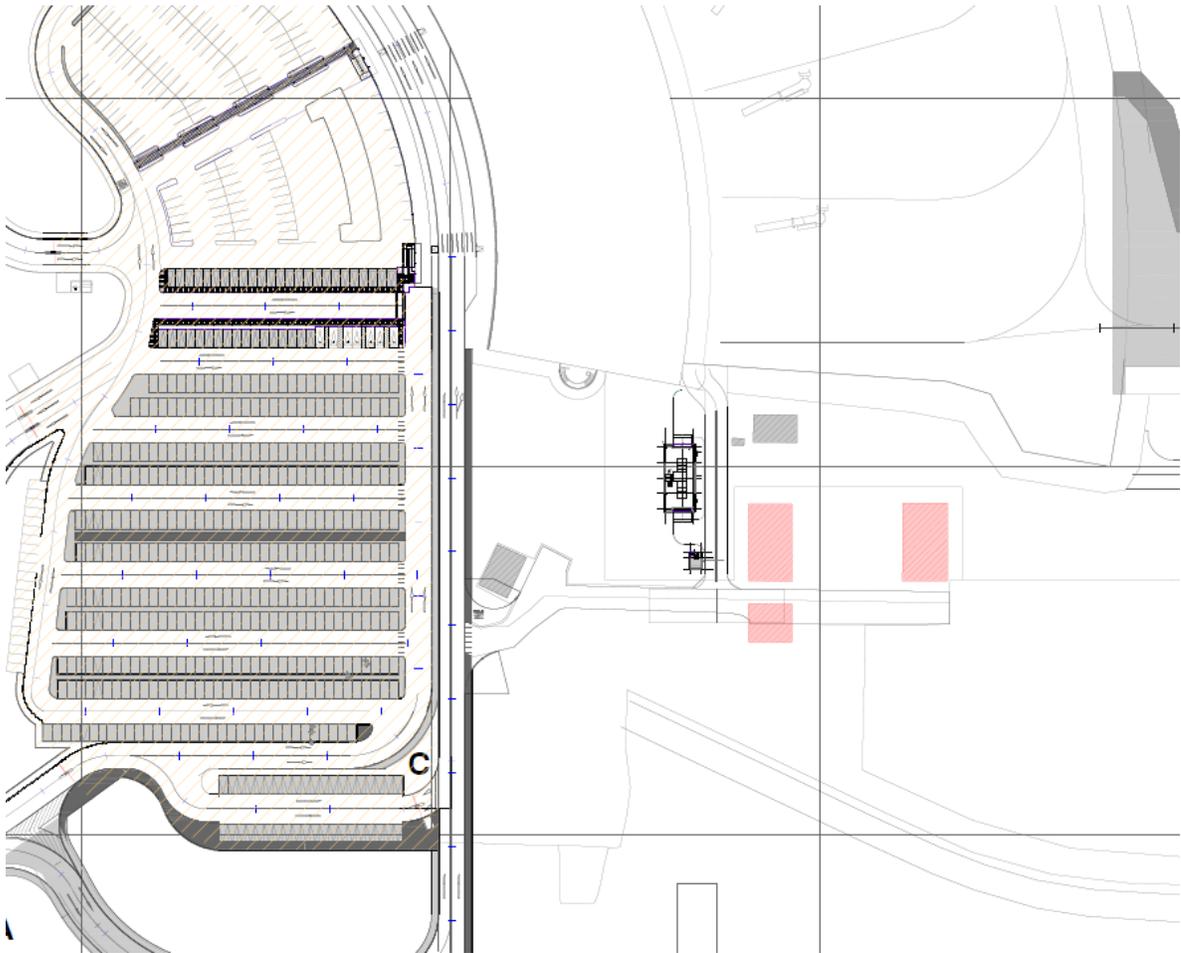
Tarifas Máximas por Arriendo de Áreas Servicio de Gestión de Terminales de Carga:

Tipo de Terreno	Tarifas Máximas (UF/m2)
Terreno Eriazo Urbanizado	UF 0,15
Área pavimentada o losa	UF 0,20
Terreno construido	UF 0,35

**vi Horarios:**

Este servicio estará disponible a lo menos 1 hora antes del arribo del primer vuelo en itinerario y media hora después del último vuelo en itinerario.

**vii Layout:**



Layout: "Servicio de Gestión de Terminales de Carga"

**viii Detallar el Mecanismo asociado:**

## MECANISMO ASIGNACIÓN ÁREAS TERMINAL DE CARGA

### a) Instalaciones Actuales

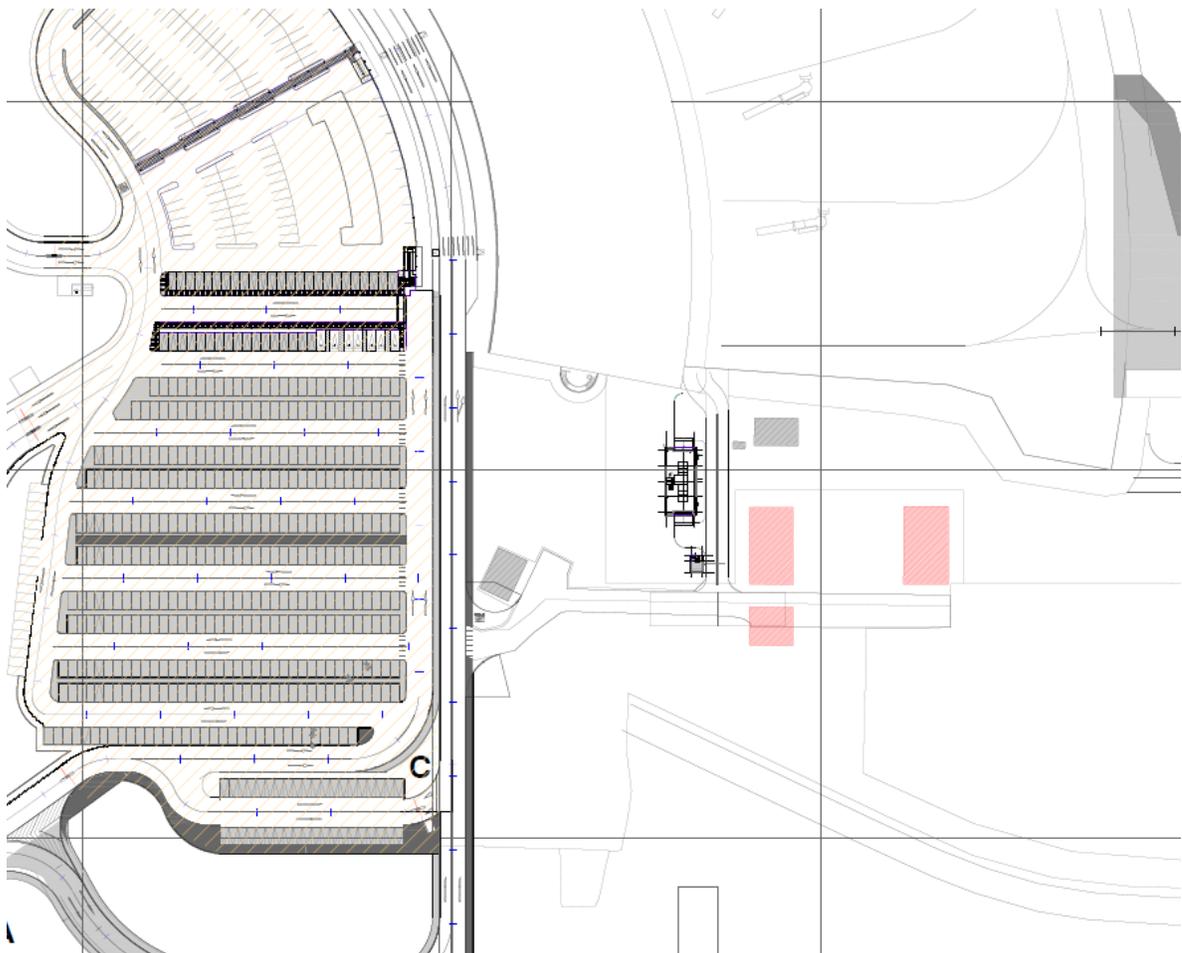
a.1) Sociedad Concesionaria gestionará y explotará las áreas existentes, dispuestas en el Aeropuerto para la operación de Edificio(s) Terminal(es) de Carga, permitiendo la libre prestación de servicios de operación de carga y servicios comerciales en dicho(s) Terminal(es), no pudiendo ser prestador directo de dichos servicios.

a.2) Existe actualmente dos galpones de 183m<sup>2</sup> aprox. y un sitio eriazo susceptible de ser usado para servicios de Carga. Solo se utiliza y mantiene contrato vigente un Galpón para empresa LatamCargo.

a.3) Las áreas disponibles para actividades de Terminal de Carga serán adjudicadas por la Sociedad Concesionaria, para lo cual los interesados deberán dirigir sus peticiones a la Gerencia del Terminal Aéreo. Lo anterior previa consulta de los antecedentes a la Inspección Fiscal.

a.4) La Concesionaria velará por el acceso expedito al operador y los usuarios del servicio de Carga a las dependencias existentes.

a.5) El acceso del o los operadores de Carga a plataforma será de responsabilidad de la autoridad DGAC- AVSEC.



*Layout: "Zonas para Terminales de Carga"*

**b) Futuras Instalaciones**

b.1) Las áreas disponibles para nuevas construcciones y/o ampliaciones, serán asignadas a cada empresa teniendo en consideración el volumen de movimiento de carga en toneladas anuales que movilice.

b.2) Las empresas aéreas, despachadores de Carga, correos o Courier que necesiten bodegas, áreas pavimentadas, terrenos eriazos u oficinas, deberán dirigir sus solicitudes a la Gerencia de la Sociedad Concesionaria.

b.3) La distribución de las áreas entre las empresas siempre será aprobada por la Inspección Fiscal, antes de comunicarlo al nuevo usuario.

b.4) Este mecanismo de asignación de revisará en el mes de marzo de cada año.

**8.1.3.2 Servicios No Aeronáuticos Comerciales Facultativos**

Son aquellos servicios que el Concesionario está autorizado a prestar durante todo el período de explotación. A continuación, se señalan aquellos Servicios No Aeronáuticos Comerciales Facultativos que el Concesionario ha decidido desarrollar y explotar, ya sea como Concesionario o a través de subcontratistas.

**A. Áreas para locales comerciales.**

***i Descripción General del Servicio Prestado:***

De acuerdo al volumen de tráfico de pasajeros, y al interés que exista por parte de los eventuales subcontratistas de la zona a ser llamados a participar en estos negocios, el Concesionario habilitará áreas para locales comerciales donde se deberán comercializar, a lo menos, aquellos productos de mayor necesidad para los usuarios de un terminal de pasajeros, tales como, diarios, libros, revistas, confites, helados, cigarrillos, tarjetas de prepago para llamadas telefónicas, artículos de bazar, servicios privados de hotelería y turismo, etc.

***ii Objetivo:***

Se dará especial importancia a la habilitación de un local para la comercialización y venta de artesanía y artículos típicos de la VIII Región, así como para la promoción de su cultura y folclore.

El diseño la materialidad y la ubicación de cada Local se informará al Inspector Fiscal, para su aprobación y así proceder a su adjudicación.

Las zonas destinadas para locales comerciales, son las siguientes:

- Salas de embarque, en el segundo nivel.
- Sector público, en el segundo nivel del Terminal.
- Primer nivel, sector llegadas del Terminal.

***iii Calidad del Servicio:***

La calidad del servicio será responsabilidad del subconcesionario , cumpliendo siempre entregar un trato cordial e información transparente de cara al usuario de su servicio.

**iv Estructura Organizacional:**

Corresponde a la propia estructura de cada local comercial.

**v Estructura Tarifaria:**

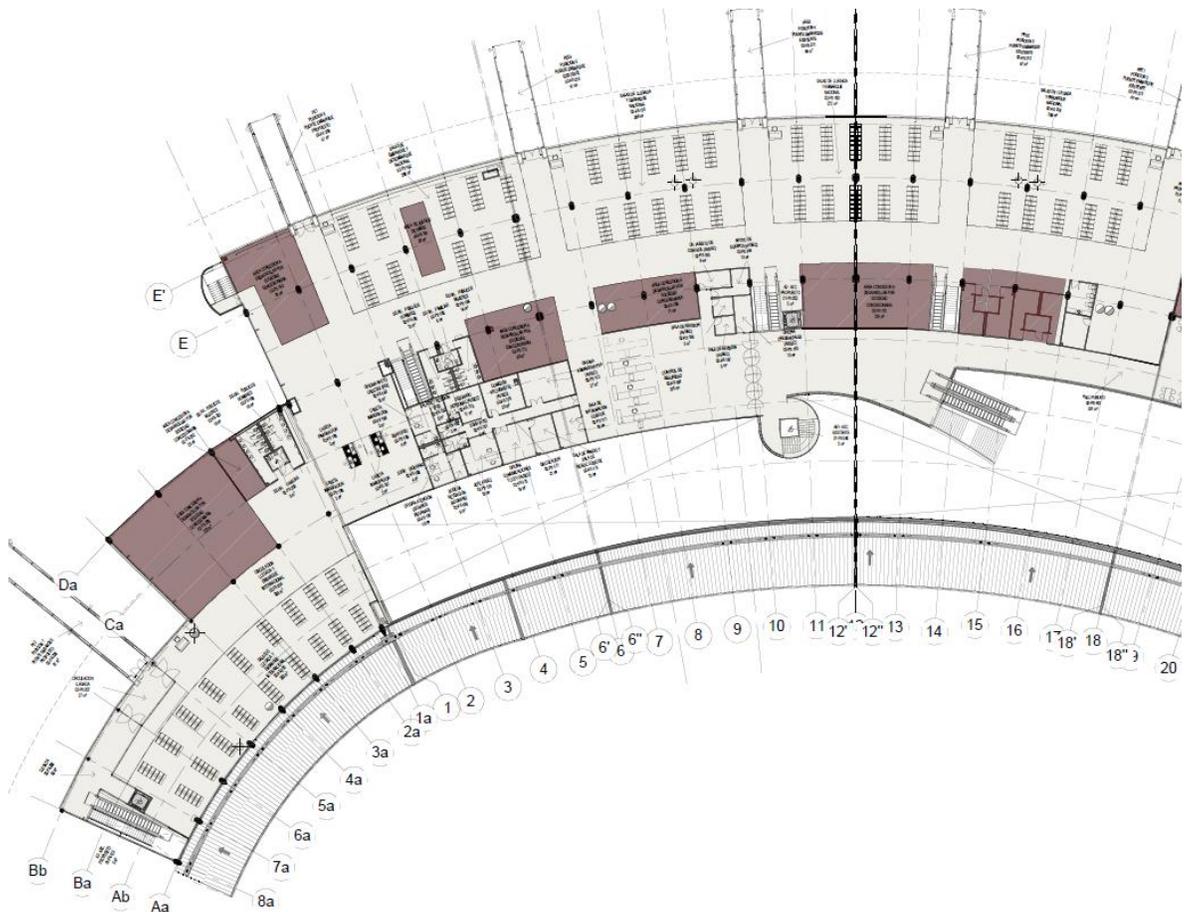
La tarifa será de acuerdo con lo ofertado por los interesados a adjudicarse la licitación de dicho negocio.

**vi Horario:**

Horario mínimo de operación de 8:00 a 20:00.

**vii Medio de Verificación**

Se verificará diariamente su funcionamiento por el Supervisor de turno.



*Layout: "Áreas para Locales Comerciales"*

**B. Áreas para Publicidad y Propaganda.**

**i Descripción General del Servicio Prestado:**

El servicio de publicidad y propaganda se explotará dando estricto cumplimiento a las regulaciones establecidas en las Bases de Licitación.

La ubicación de los elementos de publicidad será compatible con la señalética operativa y pública del aeropuerto, de forma tal que no obstaculice la visual ni la circulación de los pasajeros, lo cual será calificado por el Inspector Fiscal.

Los elementos a utilizar serán letreros y paletas (interiores y exteriores), letreros monumentales (exteriores), placas en la parte posterior de los carros portaequipajes y, eventualmente, en caso de decidir su incorporación, monitores del sistema de información de vuelos. En este caso, se respetará la proporción establecida en las Bases de Licitación Concesión Aeropuerto Carriel Sur, que señala un máximo de 30% del tiempo para publicidad y un mínimo de 70% para información de vuelos.

#### ***ii Objetivo:***

Para la explotación de estas áreas, se estudiará la conveniencia de la rentabilidad que significa utilizar los servicios de un subconcesionario, de preferencia con experiencia en el desarrollo de publicidad en la VIII Región. El subcontratista no podrá establecer preferencias entre sus clientes, dando igualdad de condiciones a todos para la contratación de espacios en el área de concesión. Lo anterior permitirá aprovechar y estandarizar los espacios publicitarios.

#### ***iii Calidad del Servicio:***

Verificar la disponibilidad de zonas para publicidad y propaganda.

- Indicador: Disponibilidad de espacios para uso publicitario.
- Umbral: 0-100%. 95% de disponibilidad.
- Medio de Verificación: Planilla de registro de espacios contratados y disponibles.
- Periodicidad de la evaluación: Mensual.

#### ***iv Estructura Organizacional:***

Corresponde a la propia estructura de la empresa externa.

#### ***v Estructura Tarifaria:***

El servicio es prestado a través de un subconcesionario con experiencia en el rubro.

#### ***Vi Medio de Verificación***

Se verificará diariamente su funcionamiento por el Supervisor de turno

#### ***Vii Horario:***

No aplica horario de operación.

#### ***viii Layout:***



*Layout: "Áreas para Publicidad y Propaganda Exteriores"*

*Layout: "Áreas para Publicidad y Propaganda Interior"*

*Una vez finalizado la etapa constructiva se presentará layout*

### **C. Servicio de Custodia, Sellado y Embalaje de Equipaje.**

#### ***i Descripción General del Servicio Prestado:***

El Concesionario podrá explotar el servicio de custodia, sellado y embalaje de equipaje, considerando para ello áreas cuyas ubicaciones no produzcan cambios sustanciales o entorpezcan los flujos de circulación de pasajeros y público, dentro del Área de Concesión, ni tampoco altere la funcionalidad ni la seguridad del Aeropuerto, según la normativa vigente.

#### ***ii Objetivo:***

Respecto del servicio de custodia, el Concesionario deberá tomar las medidas de seguridad que sean necesarias para una adecuada prestación de dicho servicio, debiendo informarse previamente al Inspector Fiscal para su aprobación. Es así que se harán las coordinaciones necesarias para entregar en subconcesión este servicio.

#### ***iii Calidad del Servicio:***

La calidad del servicio será responsabilidad del subconcesionario, cumpliendo siempre entregar un trato cordial e información transparente de cara al usuario de su servicio.

#### ***iv Estructura Organizacional:***

El servicio no se está prestando actualmente y será definido por el subconcesionario una vez comience a ser prestado el servicio.

#### ***v Estructura Tarifaria:***

El servicio será entregado a un subconcesionario con experiencia en el rubro.

#### ***vi Horario:***

El horario de operación será según programación de itinerario una vez se comience a prestar el servicio.

**vii Medio de verificación:**

Se definirán y someterán a aprobación de la inspección fiscal una vez se solicite la habilitación del servicio.

**D. Servicios a Pasajeros de Primera Clase y Ejecutivos.**

**i Descripción General del Servicio Prestado:**

Existe un área para entregar en subconcesion un Salón CIP que está ubicado en el segundo nivel del Terminal, al costado del control de seguridad de pasajeros.

Este servicio será otorgado a través de una empresa subconcesionario , la cual deberá demostrar experiencia en este tipo de servicio y, en lo posible, presencia regional. La empresa a seleccionar no podrá establecer discriminaciones de ningún tipo para el acceso y uso de estas instalaciones por parte pasajeros que estén dispuestos a pagar las tarifas usuales para este tipo de servicio, las que se informarán al Inspector Fiscal.

**ii Objetivo:**

Se exigirá al subconcesionario una decoración de primer nivel y calidad, compatible con la arquitectura del Terminal. El mobiliario interno y los equipos que serán puestos a disposición de los usuarios serán nuevos y de última generación. El equipamiento mínimo que se exigirá al subconcesionario estará compuesto por: Aparatos de televisión, computadoras y teléfonos. Asimismo, deberá contar con servicio de snack, bar y refrigerios sin cargo adicional para los usuarios.

**iii Calidad del Servicio:**

La calidad del servicio será responsabilidad del subconcesionario , cumpliendo siempre entregar un trato cordial e información transparente de cara al usuario de su servicio.

**iv Estructura Organizacional:**

El servicio fue entregado a un subcontratista con experiencia en el rubro con su propia estructura organizacional.

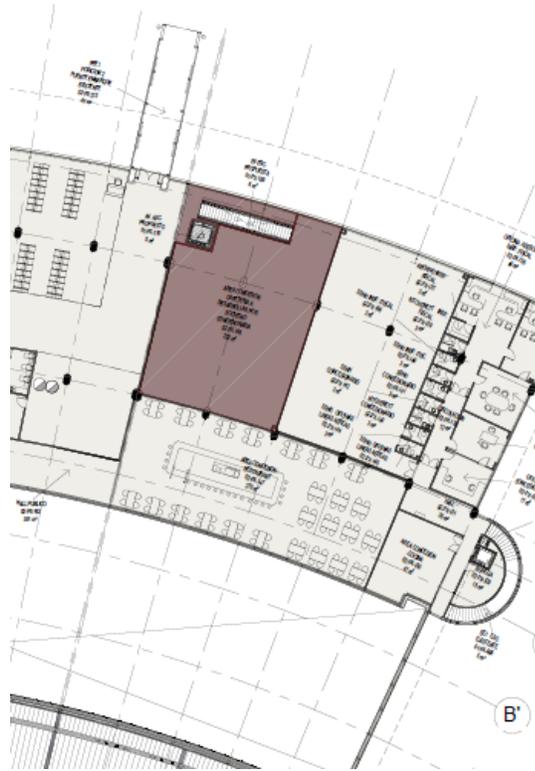
**v Estructura Tarifaria:**

Estructura propia del subcontratista respecto al servicio prestado.

**vi Horario:**

Según itinerarios de vuelo diarios.

**vii Layout:**



Layout: "Servicios a Pasajeros de Primera Clase y Ejecutivos."

## **E. Estacionamiento para Vehículos en Arriendo (Rent a Car)**

### ***i Descripción General del Servicio Prestado:***

Este servicio se explotará, a través de subconcesionario, mediante la habilitación de módulos o counters para la atención del público que requiera de él. Las áreas para el estacionamiento de los vehículos de arriendo se ubican al poniente del edificio terminal.

Los módulos de atención al público se encuentran ubicados a ambos costados del acceso al edificio; es decir, frente a la salida a la parte pública de la sala de llegada de pasajeros.

La asignación de los módulos de atención al público dentro del Edificio Terminal y de las áreas para estacionamientos de vehículos a los distintos subconcesionario, se realizará mediante la aplicación de un mecanismo de asignación que se presenta a continuación.

### ***ii Objetivo:***

Se ofrecerá la posibilidad de subconcesión a todas las empresas que muestren interés en ofrecer este servicio, tanto internacionales como nacionales y, dentro de estas, se dará especial preferencia a aquellas de origen regional. Se dispone de doce módulos de Rent a Car disponibles para su arriendo.

### ***iii Calidad del Servicio:***

La calidad del servicio será responsabilidad del subconcesionario, cumpliendo siempre entregar un trato cordial e información transparente de cara al usuario de su servicio.

**iv Estructura Organizacional:**

La estructura organizacional corresponde a la propia que cada subconcesionario disponga.

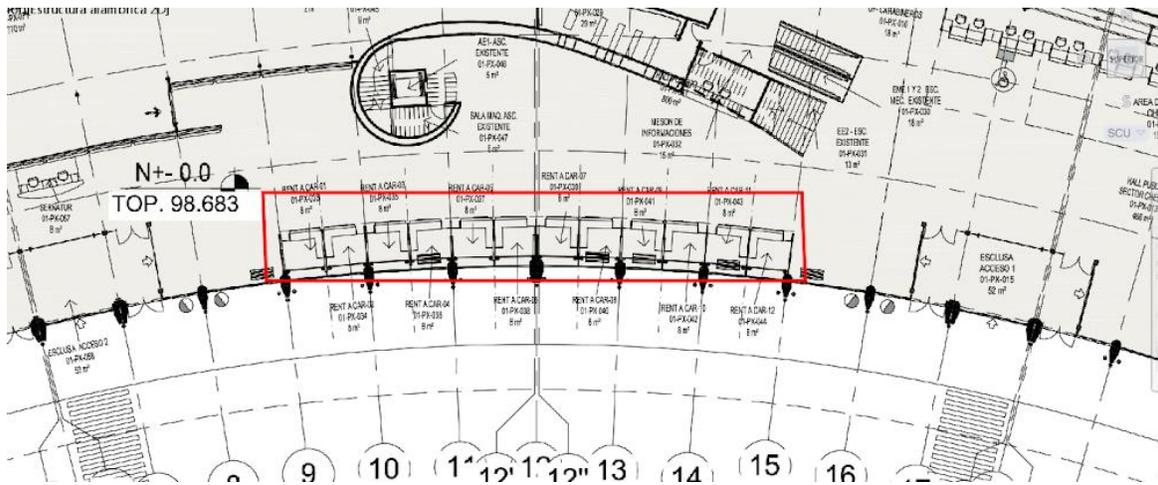
**v Estructura Tarifaria:**

Estructura propia del subconcesionario respecto al servicio prestado.

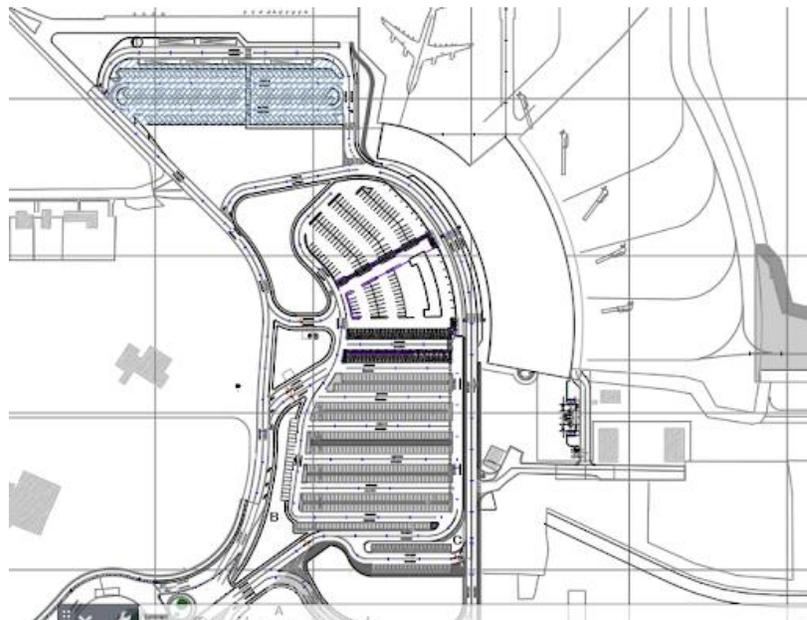
**vi Horario:**

Según itinerarios de vuelo diarios.

**vii Layout:**



*Layout: "Áreas Counters Rent a Car."*



*Layout: "Estacionamientos Rent a Car"*

**viii Detallar el Mecanismo asociado:**

**MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE MODULOS PARA EMPRESAS  
DE ARRIENDO DE VEHICULOS**

- I. ASIGNACIÓN DE MÓDULOS PARA ATENCIÓN A PÚBLICO.
1. El terminal de pasajeros del Aeropuerto Carriel Sur, considera inicialmente un total de 8 módulos susceptibles de ser entregados en subconcesión a empresas que exploten el servicio de arriendo de vehículos, los cuales se designarán, para efecto de su distribución con los números del 1 al 12, de oriente a poniente.
  2. Estos módulos están construidos en el hall público entre los accesos principales al Terminal Aéreo.
  3. La asignación de estos módulos se realizará exclusivamente bajo dos modalidades: la asignación directa y la asignación por sorteo.

**3.1. ASIGNACION DIRECTA**

Corresponderá aplicar esta modalidad, cuando un subconcesionario postule a la asignación de un módulo, encontrándose este módulo desocupado y no existiendo interés por su asignación de parte de otro subconcesionario.

**3.2. ASIGNACION POR SORTEO**

Corresponderá aplicar esta modalidad, cuando, exista interés por la asignación de un determinado módulo por parte de uno o más subconcesionarios.

Este sorteo se ejecutará siguiendo el procedimiento que a continuación se señala:

- 3.2.1 La Concesionaria solicitará a todas las empresas a las que se les haya otorgado una subconcesión para la explotación del servicio de arriendo de vehículos, informen por escrito, sus tres preferencias de asignación de módulo, ordenadas como primera, segunda y tercera prioridad, para explotar el servicio.
- 3.2.2 Para otorgar una mayor transparencia al sorteo, el Concesionario informará a los subconcesionarios la fecha y hora en que se ejecutará dicho sorteo, oportunidad en la cual, los subconcesionarios harán entrega de sus preferencias en la forma señalada en el párrafo.
- 3.2.3 Una vez conocidas las preferencias de los subconcesionarios que se presenten en la fecha y hora indicada, La Concesionaria procederá a asignar de inmediato aquellas preferencias indicadas como primera prioridad, para las cuales exista sólo un interesado.
- 3.2.4 Posteriormente se procederá a asignar aquellos módulos por los cuales exista más de un interesado, de acuerdo a las preferencias escritas presentadas por los subconcesionarios, como primera prioridad.
- 3.2.5 Este sorteo, al igual que todos los sorteos que se realicen posteriormente, se ejecutarán ante la presencia de todos los subconcesionarios que asistan a él en la fecha y hora indicada.
- 3.2.6 A los ganadores de este o estos sorteos se les asignará el módulo al cual postularon en primera prioridad.
- 3.2.7 El o los subconcesionarios que resulten perdedores en este sorteo por la primera prioridad de su preferencia, continuarán su postulación al módulo al cual optaron en segunda prioridad.

- 3.2.8 Una vez concluidos los sorteos por la asignación de módulos a los cuales se postuló en primera prioridad, se procederá a asignar los módulos vacantes o disponibles entre los subconcesionarios, de acuerdo a las preferencias presentadas en segunda prioridad.
  - 3.2.9 Si el módulo al que postula un subconcesionario en segunda prioridad ya hubiese sido ocupado por otro subconcesionario, ya sea por sorteo o por asignación directa, prevalecerá el derecho del subconcesionario al que ya se le asignó el módulo.
  - 3.2.10 En esta etapa de la asignación y en el evento que un subconcesionario haya señalado como preferencia en segunda prioridad un módulo disponible por el cual no existan más interesados, en segunda prioridad, se procederá a la asignación directa.
  - 3.2.11 Si el módulo al cual postula en segunda prioridad no ha sido asignado y existen otros subconcesionarios interesados en él, en segunda prioridad y que también hayan resultado perdedores del sorteo por la primera prioridad, se procederá a la asignación de este módulo mediante simple sorteo entre los interesados que cumplan estos requisitos, asignándose el módulo al ganador del sorteo.
  - 3.2.12 El o los subconcesionarios que resulten perdedores de este sorteo por segunda prioridad, postularán a la asignación del módulo que señalaron como tercera prioridad siempre y cuando este no haya sido asignado en las instancias anteriores.
  - 3.2.13 Si el módulo al cual opta en tercera prioridad no ha sido asignado y no existen otros interesados en él en tercera prioridad, se procederá a su asignación directa.
  - 3.2.14 Si el módulo al que postula en tercera prioridad no ha sido asignado y existe otro subconcesionario postulando a él también en tercera prioridad, se definirá su asignación mediante simple sorteo entre los subconcesionarios involucrados.
  - 3.2.15 Finalmente, si como resultado de estas asignaciones directas o por sorteo, uno o más subconcesionarios hayan agotado sus preferencias escritas sin obtener la asignación de un módulo, estos subconcesionarios podrán postular, en el momento a los módulos que en esta instancia de la asignación se encuentren disponibles, es decir, no hayan sido asignados en cualquiera de las instancias anteriores.
  - 3.2.16 Si existen nuevamente coincidencias en estas preferencias, estas se definirán mediante simple sorteo entre los interesados.
  - 3.2.17 El o los perdedores de este sorteo podrá escoger entre los módulos aún disponibles.
4. El derecho a utilizar el módulo asignado a cada subconcesionario mediante la aplicación de este mecanismo, se mantendrá durante la vigencia y renovaciones automáticas del contrato de subconcesión respectivo.
- II. OTRAS SITUACIONES PARA LA ASIGNACIÓN DE MÓDULOS.
- A) ASIGNACIÓN DE MÓDULOS DEJADOS VACANTES POR TÉRMINO DEL CONTRATO DE SUBCONCESIÓN.
    1. Si durante la vigencia del contrato de subconcesión, un subconcesionario decide renunciar a su subconcesión, la asignación del módulo dejado vacante se definirá mediante simple sorteo entre los subconcesionarios interesados en la ubicación dejada vacante.
    2. El sorteo por el módulo dejado vacante se efectuará siguiendo el procedimiento señalado en los números 3.2.2., 3.2.3., 3.2.4. y 3.2.5. del capítulo I del presente mecanismo.
    3. Los subconcesionarios interesados en ocupar el módulo vacante que resulten perdedores de este sorteo, mantendrán la ubicación original.
    4. Asimismo, el módulo que deje vacante la empresa ganadora del sorteo señalado en el punto 1, será asignado utilizando este mismo mecanismo de postulación y sorteo.
  - B) ASIGNACIÓN DE MÓDULOS PARA NUEVOS SUBCONCESIONARIOS.

Si durante la vigencia de los contratos de subconcesión, se presentan nuevas solicitudes de subconcesión para vehículos de arriendo y estas solicitudes son aceptadas por La

Concesionaria, estas nuevas empresas podrán optar a ocupar sólo aquellos módulos que se encuentren desocupados o disponibles a la fecha de otorgamiento de esta nueva subconcesión.

### III. ÁREAS DE ESTACIONAMIENTO PARA VEHÍCULOS DE ARRIENDO.

Las áreas de estacionamiento para los vehículos de arriendo, estarán al costado de la zona de estacionamiento público de vehículos privados.

En esta área, cada subconcesionario del servicio de arriendo de vehículos podrá mantener un máximo de cinco vehículos estacionados. Se considera la solicitud de área adicional para más vehículos.

### IV. OPORTUNIDAD PARA LA REVISIÓN DE ESTE MECANISMO

El presente mecanismo podrá ser sometido a revisión cada vez que se presente una situación no contemplada en él y así lo estime la Inspección Fiscal.

## **F.-Otros Servicios**

El Concesionario podrá habilitar y/o explotar otros Servicios No Aeronáuticos dentro del Área de Concesión, siempre que ellos sean compatibles con la actividad aeronáutica, se trate de negocios lícitos de comercio –es decir, que no atenten contra la ley, la moral, las buenas costumbres o el orden público–, y estén de acuerdo con el Plano “Área de Concesión” del Aeropuerto Carriel Sur de Concepción.

El Concesionario podrá prestar y/o explotar estos servicios, siempre y cuando cuente con la aprobación por escrito del DGC. Así también, las construcciones, instalaciones o mejoras necesarias para la explotación de estos servicios en las áreas públicas exteriores dentro del Área de Concesión, deberá contar previamente con la aprobación respectiva.

## **8.2 CONDICIONES GENERALES**

Con la finalidad de asegurar una adecuada medición de los niveles de calidad de los servicios establecidos en el artículo 1.10.9 de las Bases de Licitación, adicional a los requisitos particulares, para cada servicio, establecidos en el artículo 8.1 del presente documento, el Concesionario deberá cumplir con lo siguiente:

- Realizar a su entero cargo, costo y responsabilidad, durante todo el período de concesión, todas las mediciones pertinentes y necesarias.
- Contratar los servicios de medición a organismos, laboratorios u otras entidades, las que a su vez deberán contar con el reconocimiento y/o aprobación del Inspector Fiscal, quien se reserva la facultad de supervisar las mediciones que estime pertinentes.
- Los procedimientos de medición de cada uno de los indicadores de servicio, así como el equipo a emplear en las mediciones, deberán contar con la aprobación del Inspector Fiscal.
- Si durante el período de la concesión los equipos de medición son reemplazados por otros de mayor avance tecnológico, el Concesionario deberá presentar, con la debida anticipación, las posibles modificaciones a los procedimientos de medición, homologaciones en los valores de los Umbrales y los nuevos equipos a emplear en ellas, para aprobación del Inspector Fiscal.

No obstante, lo indicado anteriormente, el Inspector Fiscal se reserva la facultad de realizar todas las mediciones que estime pertinentes, al azar o dirigidas, durante todo el período que dure la concesión.

Estas mediciones podrán ser realizadas por el Inspector Fiscal o bien a través de la Persona u Organismo autorizado y/o mandatado por el Inspector Fiscal con estos fines.

En los eventos que se detecten fallas o el incumplimiento de los Umbrales establecidos ya sea por inspecciones aleatorias, denuncias de usuarios, detecciones del Concesionario o cualquier otro medio, el Concesionario estará obligado realizar las correcciones, reparaciones o reposiciones, según sea el caso, a su entero cargo, costo y responsabilidad y en el plazo que corresponda de acuerdo a los criterios establecidos en la tabla "Criterios para la definición de Recintos y sus respectivos plazos de reparación o reposición" o instrucciones del Inspector Fiscal.

El Inspector Fiscal podrá exigir adelantar o retrasar la realización de mediciones los indicadores de servicio, dependiendo de los resultados que hayan sido obtenidos, sin que esa situación genera compensaciones a la Sociedad Concesionaria.

## **9. PLANES OPERATIVOS DE LA CONCESIÓN**

Establece las obligaciones y responsabilidades ante las diferentes situaciones o actividades que se desarrollan en la Concesión Aeropuerto, orientando de la mejor forma posible el accionar de las diversas entidades involucradas en el ámbito aeronáutico, tanto en materia de seguridad de las operaciones aéreas como en aquellas actividades de prevención y mantención diaria, con la finalidad de mantener coordinaciones estrechas y eficaces que puedan mitigar posibles emergencias o situaciones que afecten el normal funcionamiento de la Sociedad Concesionaria.

### **9.1 PLAN DE COORDINACIÓN GENERAL DEL CONCESIONARIO**

La Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria es la responsable de la coordinación entre los diferentes organismos, contratistas y subcontratistas que trabajan en la Concesión.

Normalmente, cada Contratista o Subcontratista u otra organización tiene un representante asignado para esta tarea. Este representante maneja toda la interacción en curso, e informa al Gerente de Operaciones sobre el estado de las actividades que le corresponde realizar.

El Concesionario deberá considerar Supervisores de Terminal que sean capaces de manejar situaciones que puedan ocurrir fuera de los horarios de oficina.

La Sociedad Concesionaria deberá desarrollar un Manual de Procedimientos el cual deberá ser sometido a la revisión del Inspector Fiscal y organismos, contratistas y subcontratistas que trabajan en la Concesión, en función de un mejoramiento continuo de la Operación General de los procesos involucrados en la actividad del Aeropuerto.

### **9.2. PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS**

#### **INTRODUCCIÓN**

La empresa ha estimado impulsar las actividades de Prevención de Riesgos de Riesgos debido a que permiten proteger la integridad física de los trabajadores como también los equipos, instalaciones y materiales, sean estos de propiedad ella empresa como de terceras personas.

La actividad de prevención de Riesgos está muy relacionada con la obtención de los objetivos de la empresa, razón por la cual ha de considerarse como parte integrante e inseparable del proceso de trabajo y en consecuencia complete a toda la línea de mando y a cada trabajador en particular el desarrollo de sus actividades observando y cumpliendo todas las normas, reglamentos, disposiciones legales escritas y/o verbales emitidas por la empresa, organismo administrador del seguro, organismos fiscalizadores y mandantes.

La Gerencia reconoce su responsabilidad en el control y/o eliminación de los riesgos, por lo cual otorgará los recursos y facilidades que correspondan.

El objetivo esencial de esta Gerencia es conseguir un rendimiento eficiente y de alta calidad y satisfacer las demandas de nuestros clientes.

El control de los riesgos operacionales, debe ser el fiel reflejo de esfuerzo de toda la organización de la Sociedad Concesionaria con el objetivo de entregar un servicio de calidad a los usuarios del Terminal de Pasajeros del Aeropuerto Carriel Sur.

La Sociedad Concesionaria, se encuentra adherida a la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción, entidad que brindará todo el apoyo en materia de Seguridad y Capacitación al personal de la Concesionaria como al personal de los Sub-concesionarios.

Por cierto, para que este Programa funcione, se necesita el compromiso e involucramiento de la Gerencia, compromiso que debe ser confirmado con su actuación. Nada motiva más a los trabajadores que el ejemplo Gerencial.

La Gerencia debe inducir a los supervisores y trabajadores, hacia un mejoramiento continuo de su capacidad de mantener bajo control sistemático los riesgos asociados a la operación.

#### **Organización:**

La Concesionaria contará en su organización para los efectos de Operaciones del Terminal de Pasajeros del Aeropuerto Carriel Sur con al menos la siguiente estructura:

- Un Gerente General
- Un Gerente de Operaciones
- Una Secretaria de Gerencia
- Dos Supervisores
- Tres Operarios de Mantenimiento
- Cuatro asistentes para PMR
- Dos Operadoras de Información

Los Sub-concesionarios son 21 con aproximadamente 100 personas.

#### **Objetivos del Programa:**

- Desarrollar los trabajos sin la ocurrencia de accidentes fatales, incapacidad permanente y/o con tiempo perdido.
- Contribuir a mantener un clima laboral armónico.
- Crear o reforzar la conducta segura para lograr la participación voluntaria en la prevención de los accidentes laborales en todos los niveles.
- Obtener y tratar de mantener un 100% de cumplimiento del Programa de Prevención de Riesgos.
- Contribuir a mantener una imagen positiva de la empresa y nuestro cliente.
- Implementar acciones concretas en la reducción sistemática de los Accidentes del Trabajo, Enfermedades Profesionales, daño a la Propiedad y el posible daño a los usuarios del Terminal de Pasajeros del Aeropuerto Carriel Sur.

#### **Evaluación de Resultados:**

- Presencial, mediante visitas a terreno.
- A través de la gestión contralora del Asesor en Prevención de Riesgos.
- Con auditorías internas cuando se estime necesario.

### **RESPONSABILIDAD DE LOS SUPERVISORES**

#### **Administración del Programa:**

Administrar el programa en su área de responsabilidad concesionada lo cual significa que deben abordar las siguientes acciones:

- 1) Dirigir y controlar las actividades y resultados del personal a su cargo.
- 2) Desarrollar buenas relaciones personales.
- 3) Desarrollo de actitudes positivas en los Subalternos, mediante el ejemplo del hombre de mando.
- 4) Deberán comunicar personalmente lo medular de la política de Seguridad-Control de Riesgos de la Empresa al personal a su mando como entrevista preliminar a la contratación del personal nuevo, programando además la capacitación en Prevención de Riesgos.

- 5) Deberán inspeccionar los lugares de trabajo, corrigiendo todas las condiciones de riesgo presentes en el área concesionada.
- 6) Realizar el trabajo con una buena gestión, libre de accidentes, lo que permitirá fortalecer nuestra imagen corporativa, dejando a nuestros usuarios conforme por la forma seria que nos preocupamos de proteger a la integridad física de nuestros trabajadores y de los mismos usuarios.

### **Responsabilidades:**

La Política de la empresa declara que la responsabilidad por las actividades de Seguridad es de todos niveles de la organización.

La responsabilidad debe entenderse como la obligación que cada cual tiene que hacer las labores encomendadas de la mejor forma posible.

La participación de todo el personal de la empresa es fundamental para el éxito de las actividades de seguridad.

Responsabilidad del Gerente de Operaciones:

#### **ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA:**

- a) Comunicar la Política de seguridad a toda la línea de mando y a los trabajadores.
- b) Establecer actividades de capacitación en Prevención de Riesgos Ocupacionales a toda la supervisión y personal de la Concesionaria.
- c) Asignar la responsabilidad que corresponde a cada nivel jerárquico de la organización.
- d) Efectuar un esfuerzo serio a través de su participación activa en el cumplimiento de los estándares de las actividades programadas y efectuar las correcciones que resulten necesarias.
- e) Cumplir con las disposiciones legales vigentes en materia de Prevención de Riesgos de accidentes y enfermedades ocupacionales, además de todos los decretos y reglamentos complementarios que rigen la Ley.
- f) Debe proveer los medios necesarios para la realización de las actividades de programa.

### **Análisis de Procedimientos de Trabajo Seguro:**

Son los Supervisores, responsables del análisis de procedimientos de trabajo en el área concesionada en conjunto con las empresas responsables de la Conservación y Mantenimiento.

Deberán establecer un listado de trabajo crítico o de alto riesgo para ser analizados y establecer un procedimiento eficiente y seguro.

### **Elemento de Protección Personal:**

Son los Supervisores, responsables de la existencia, mantenimiento y suministro de equipo de protección personal.

### **Investigación, Análisis e informe de Accidente:**

Los Supervisores son responsables de la Investigación, Análisis e Informes de accidentes ocurridos en sus áreas, cuyo resultado sea:

- Lesión al personal.
- Daño a equipo o propiedad.

### **Conocimiento del Trabajo:**

Deberá conocer todos los procedimientos eficientes y seguros de trabajo del área concesionada y todas las normas, reglamentos generales de la Empresa.

Deberán estar alerta a la detección de riesgo de lesiones a personas perdidas en las instalaciones.

**Orden y Aseo:**

Tiene la responsabilidad de mantener un alto grado de limpieza y orden en toda el área concesionada.

**Responsabilidad de las Operadoras de Informaciones:**

Serán responsables de entregar en forma correcta y oportuna la información necesaria en caso de emergencia a los usuarios del área concesionada, comunicando los pasos a seguir en caso de Emergencia. Toda la información será comunicada en idioma español e inglés.

**Responsabilidades del Personal de Mantenimiento:**

Ejecutar las acciones primarias de mantenimiento preventiva y/o reparativa de acuerdo a especificaciones de los fabricantes, en caso de equipos y de los bienes que sufran algún grado de deterioro que provoque su pérdida o disminución de operatividad.

Realizar todos los trabajos de acuerdo a los procedimientos establecidos por el fabricante y la Gerencia de Operaciones y/o recomendaciones hechas por el Asesor en Prevención de Riesgos y Organismos Administradores de la Ley 16774 como la DGAC.

Cabe señalar que de acuerdo al programa de Conservación y Mantenimiento Preventiva y/o Reparativa de la infraestructura y equipos estarán a cargo de personal especializado de las respectivas empresas representantes correspondientes, quienes antes de cualquier intervención, deberán presentar ante la Gerencia de Operaciones el Plan de Trabajo y los Procedimientos de Trabajo Seguro correspondientes. Estos antecedentes serán puestos a disposición del Inspector Fiscal para su aprobación.

Las empresas responsables de la Conservación y Mantenimiento no podrán ejecutar ningún trabajo sino cuentan con la aprobación de la Gerencia de Operaciones de la Concesionaria.

**PROGRAMA DE ACTIVIDADES**

Entre las actividades más relevantes se pueden señalar las siguientes:

- AUDITORIAS
- INSPECCIONES PROGRAMADAS
- REUNION DE COORDINACION
- OBSERVACIONES
- INSPECCIONES INFORMALES
- PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO
- REUNIÓN CON SUPERVISIÓN
- CHARLAS DE SEGURIDAD DE 5 MINUTOS
- CONTACTO DE SEGURIDAD INFORMALES Y PROGRAMADOS
- EDUCACIÓN
- SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO DE PROGRAMA

Es el instrumento que permite saber que las actividades del programa se llevan correctamente o si es necesario introducir cambios para lograr los objetivos.

**Señalética de Seguridad y Prevención de Riesgos:**

Toda el área concesionada está debidamente señalizada de acuerdo a las normas vigentes.

La señalización está orientada a indicar:

- Equipos portátiles de extinción de incendio
- Red contra incendio
- Tableros eléctricos
- Riesgos en escalas mecánicas
- Riesgos en cintas de equipajes
- Salidas de Emergencia
- Subestación eléctrica
- Sectores con prohibición de fumar
- Puentes de embarque
- Ascensores y montacargas
- Procedimientos de Seguridad

Todos los trabajos de mantención y/o conservación que se realicen en el área concesionada deberán seguir el siguiente procedimiento básico:

Estar en conocimiento de la Gerencia de Operaciones y contar con la aprobación de esta gerencia y/o supervisor de turno.

El sector y/o equipo donde se realice la intervención deberá estar señalizado y cerrado a terceras personas.

El personal a cargo de la intervención tanto en el área concesionada como en plataforma deberá contar con una identificación que acredite a que empresa pertenece y la autorización de trabajo respectiva, dada por la Gerencia de Operaciones.

El personal deberá usar todos los elementos de protección personal necesarios, en función al riesgo de exposición.

De ser posible, los trabajos se realizarán en aquellos momentos con menor afluencia de público.

En los trabajos que requieran el uso de llamas abiertas, el personal encargado deberá contar en el punto de trabajo con un extintor portátil de incendio multipropósito.

En la intervención de equipos tales como:

- Ascensores
- Escaleras Mecánicas
- Puertas Automáticas
- Cintas de Equipaje
- Puentes de Embarque
- Equipos de Control de Rayos X
- Equipos de Detector de Metales
- Pesas Check-in

Se deberán colocar letreros especiales alertando al público del no uso transitorio de ellos y se comunicará las alternativas correspondientes.

Proceder a desenergizar los tableros de alimentación e incorporar un bloqueo de los equipos.-

Los trabajos en plataforma deberán ser autorizados por la Gerencia de Operaciones en conjunto con la Dirección de Aeronáutica Civil.

Todo el personal que ingrese al sector de Plataforma deberá usar los siguientes elementos básicos de Protección Personal:

- chaleco reflectante
  - protectores de oído tipo fono
  - antiparras
  - zapatos de seguridad
  - antiparras o gafas de seguridad.
- 
- ropa de invierno cuando corresponda

Los trabajos en plataforma serán coordinados con la DGAC, de acuerdo a los procedimientos estipulados por la DGAC.

Todo trabajo en altura debe ser señalizado y cerrada el área debajo de ellos con el fin de evitar el tránsito de personas y los trabajadores deberán utilizar cinturones de seguridad y cuerdas de vida cuando corresponda.

Antes del inicio de las actividades operacionales todo el personal de la concesionaria participará en un curso de inducción y orientación en prevención de riesgos, reforzando las técnicas y herramientas de control de riesgos operacionales.

Tabla 8. - Matriz de Riesgo

SOCIEDAD CONCESIONARIA CARRIEL SUR S.A.

IC\_C64\_F027 MATRIZ DE RIESGOS SSOMA



PROYECTO							CÓDIGO						FECHA								
Descripción	Controles Existentes						Evaluación del Riesgo Puro					Medidas de Control Adicionales			Evaluación del Riesgo Residual						
Actividad / Paso / Tarea	Peligro / Aspecto Ambiental	Suceso no deseado / Incidente	Área de Impacto	Controles Existentes	Frecuencia del Control Existente	Verificaciones de los controles existentes	Consecuencia	Exposición	Posibilidad	Probabilidad	Magnitud del	Clasificación del Riesgo	Descripción del tipo de control	Tipo de Control	Frecuencia del Control	Consecuencia	Exposición	Posibilidad	Probabilidad	Magnitud del	Clasificación del Riesgo
Adquisiciones: Cotizar, comprar, retirar y despachar con vehículo	Conducción inadecuada	Colisión	Seguridad	Capacitación sobre Manejo Seguro	Semestral	Anual	8	Frecuente	Frecuente	6	48	Inaceptable	Carteles / Posters / Señalética	Señales / Avisos / Controles Administrativos	Semestral	6	Ocasional	Inusual	4	24	Moderado
	Desplazamiento inadecuado en área urbana, rural	Atropellamientos por desplazamiento	Seguridad	Deber de Informar.	Al ingreso y/o a lo menos una vez al año	Anual	2	Frecuente	Ocasional	2	4	Aceptable	Supervisión / Instrucción	Señales, avisos y/o controles administrativos	Semestral	2	Frecuente	Ocasional	2	4	Aceptable
	Manipulación inadecuada de materiales	Atrapamiento	Seguridad	Inspecciones Planeadas	Trimestral	Trimestral	4	Frecuente	Inusual	2	8	Moderado	Carteles / Posters / Señalética	Señales, avisos y/o controles administrativos	Trimestral	2	Ocasional	Inusual	2	4	Aceptable

		Lesión por sobre esfuerzo	Salud Ocupacional	Deber de Informar.	Al ingreso y/o a lo menos una vez al año	Anual	4	Frecuente	Inusual	2	8	Moderado	Capacitación	Eliminación	Trimestral	2	Ocasional	Inusual	2	4	Aceptable
	Mala distribución de carga	Golpes	Seguridad	Asistencia a Capacitación SIG F008	Al ingreso y/o a lo menos una frecuencia semestral	Anual	4	Frecuente	Inusual	2	8	Moderado	Capacitación	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Semestral	2	Ocasional	Inusual	2	4	Aceptable
Administración	Iluminación Deficiente	Pérdida de Visión	Salud Ocupacional	Mediciones de agentes ambientales por Mutua	Anual	Anual	4	Frecuente	Inusual	2	8	Moderado	Evaluaciones al puesto de trabajo por Mutua de Seguridad	Eliminación	Anual	2	Ocasional	Inusual	2	4	Aceptable
	Conducción inadecuada	Colisión	Seguridad	Capacitación sobre Manejo Seguro	Semestral	Anual	8	Inaceptable	Frecuente	6	48	Inaceptable	Carteles / Posters / Señalética	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Semestral	6	Ocasional	Inusual	4	24	Moderado
	Desplazamiento lugar habitación a lugar de trabajo y viceversa	Atropello	Seguridad	Capacitación sobre Ley 16.744	Semestral	Anual	8	Inaceptable	Frecuente	6	48	Inaceptable	Realizar indicaciones verbales sobre riesgos mas	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Semestral	6	Ocasional	Inusual	4	24	Moderado

												comunes derivados de los conductores y peatones, distancia segura de seguimiento, y accidentes durante el trayecto								
Cáida al mismo nivel	Heridas, contusiones	Seguridad	Charla DAS, Señalización, Charla de 5 minutos	Quincenal	Mensual	4	Frecuente	Ocasional	4	16	Moderado	Mantenimiento de orden y limpieza del área de trabajo	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Mensual	2	Ocasional	Inusual	2	4	Aceptable
Falta de Condiciones Ergonómicas	Lesiones Musculares	Salud Ocupacional	Inspecciones Planeadas	Anual	Anual	2	Frecuente	Ocasional	4	8	Moderado	Evaluaciones al puesto de trabajo por Mutua de	Eliminación	Anual	2	Ocasional	Inusual	2	4	Aceptable



		SIG F008																	
Cortes	Seguridad	Entrega de EPP para la ejecución de la actividad.	Semestral	Anual	4	Frecuente	Inusual	2	8	Moderado	Capacitación	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Semestral	2	Ocasional	Inusual	2	4	Aceptable
Quemaduras	Seguridad	Entrega de EPP para la ejecución de la actividad.	Semestral	Anual	4	Frecuente	Inusual	2	8	Moderado	Capacitación	Eliminación	Trimestral	2	Ocasional	Inusual	2	4	Aceptable

Inhalación de gases tóxicos	Seguridad	Entrega de EPP (Mascarilla para con Filtros para Gases) para la ejecución de la actividad.	Semestral	Anual	4	Frecuente	Inusual	2	8	Moderado	Capacitación	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Semestral	2	Ocasional	Inusual	2	4	Aceptable
Hipoacusia	Salud Ocupacional	Proporcionar los protectores auditivos. Capacitar sobre el PST	Semestral	Anual	6	Inaceptable	Ocasional	4	24	Moderado	Evaluaciones al puesto de trabajo por Mutual de Seguridad	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Anual	2	Ocasional	Inusual	2	4	Aceptable
Proyección de partículas	Seguridad	Entrega de EPP para la ejecución de la	Semestral	Anual	4	Frecuente	Inusual	2	8	Moderado	Capacitación	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Semestral	2	Ocasional	Inusual	2	4	Aceptable

			actividad.																	
Carga de Materiales y Herramientas sin ayuda mecánica	Sobreesfuerzo	Salud Ocupacional	Asistencia de equipos Mecánicos	Semestral	Anual	2	Frecuente	Ocasional	2	4	Aceptable	Capacitación	Señales, avisos y/o controles administrativos	Semestral	2	Ocasional	Inusual	2	4	Aceptable
Contacto con electricidad	Muerte	Seguridad	Charla DAS, Charla de 5 minutos, Uso de EPP	Quincenal	Mensual	6	Frecuente	Ocasional	2	12	Moderado	Elaboración de AST y ACR	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Semanal	2	Ocasional	Inusual	2	4	Aceptable
Trasvasije inadecuado de Sustancias Peligrosas	Dermatitis	Salud Ocupacional	Asistencia a Capacitación SIG F008	Semestral	Anual	2	Frecuente	Ocasional	2	4	Aceptable	Supervisión / Instrucción	Señales, avisos y/o controles administrativos	Semestral	2	Frecuente	Ocasional	2	4	Aceptable
Derrames	Generación de residuos /contaminación de suelo	Medio Ambiente	Asistencia a Capacitación	Semestral	Anual	4	Frecuente	Ocasional	1	4	Aceptable	Supervisión / Instrucción	Señales, avisos y/o controles administrativos	Semestral	4	Frecuente	Ocasional	1	4	Aceptable

			SIG F008																	
Manipulación inadecuada de repuestos	Sobreesfuerzo	Salud Ocupacional	Uso de ayudas mecánicas	Semestral	Anual	2	Frecuente	Ocasional	2	4	Aceptable	Capacitación	Señales, avisos y/o controles administrativos	Semestral	2	Frecuente	Ocasional	2	4	Aceptable
Interacción hombre-máquina	Golpeado por o contra	Seguridad	Charla de cinco minutos/operacionales	Al ingreso y a lo menos una frecuencia semestral	Anual	8	Inusual	Remoto	1	8	Inaceptable	Capacitación	Señales/Avisos/Controles Administrativos	Mensual	6	Ocasional	Inusual	4	24	Moderado
Subir y bajar la escalera sin utilizar el pasamanos	Caída de distinto nivel	Seguridad	Asistencia a Capacitación	Semestral	Anual	2	Frecuente	Ocasional	2	4	Aceptable	Capacitación	Señales, avisos y/o controles administrativos	Semestral	2	Frecuente	Ocasional	2	4	Aceptable
Condiciones deficientes del terreno	Caídas del mismo nivel	Seguridad	Asistencia a Capacitación SIG F008	Semestral	Anual	4	Frecuente	Inusual	2	8	Moderado	Capacitación	Señales/Avisos/Controles Administrativos	Semestral					0	

Sobreexposición a rayos UV	Insolación y quemaduras en la piel	Salud Ocupacional	Charla DAS/ Uso de bloqueador solar Observaciones planeadas	Semestral	Anual	2	Inusual	Inusual	1	2	Aceptable	Charlas /Observaciones/Inspección	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Mensual	2	Inusual	Inusual	1	2	Aceptable
No tener al alcance o No conocer Hoja de Datos Seguridad del producto.	Generación de residuos /contaminación de suelo	Medio Ambiente	Deber de Informar	Semestral	Anual	2	Frecuente	Ocasional	2	4	Aceptable	Supervisión / Instrucción	Señales, avisos y/o controles administrativos	Semestral	2	Frecuente	Ocasional	2	4	Aceptable
Manipulación inadecuada de ampollas y herramientas cortantes	Cortes	Seguridad	Entrega de EPP para la ejecución de la actividad	Semestral	Anual	4	Frecuente	Inusual	2	8	Moderado	Capacitación	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Semestral	2	Frecuente	Ocasional	2	4	Aceptable
Manipulación inadecuada de herramientas	Golpes	Seguridad	Entrega de EPP para la ejecución	Semestral	Anual	4	Frecuente	Inusual	2	8	Moderado	Capacitación	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Semestral	2	Frecuente	Ocasional	2	4	Aceptable

			de la actividad																	
Trabajos en altura	Caídas	Seguridad	Entrega de EPP para la ejecución de la actividad / Revisión de plataformas de trabajo/examen de lateralidad física apto	Anual	Anual	8	Frecuente	Frecuente	6	48	<b>Inaceptable</b>	Elaboración de ACR	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Semestral	4	Frecuente	Inusual	2	8	<b>Moderado</b>

	Trabajos eléctricos	Golpe de corriente	Seguridad	Entrega de EPP para la ejecución de la actividad / Revisión del área de trabajo/corte de energía	Anual	Anual	8	Frecuente	Frecuente	6	48	Inaceptable	Elaboración de ACR	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Semestral	4	Frecuente	Inusual	2	8	Moderado
	Operación inadecuada en lugares estrechos	Golpes	Seguridad	Entrega de EPP para la ejecución de la actividad	Semestral	Anual	4	Frecuente	Inusual	2	8	Moderado	Capacitación	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Semestral	2	Frecuente	Ocasional	2	4	Aceptable
<b>Informaciones y Caja</b>	Asalto	Golpes	Seguridad	Asistencia a Capacitación	Semestral	Anual	4	Frecuente	Inusual	2	8	Moderado	Capacitación	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Semestral	2	Frecuente	Ocasional	2	4	Aceptable

	Caída al mismo nivel	Herida, contusión	Seguridad	Charla DAS, tránsito por áreas habilitadas y despejadas	Quincenal	Mensual	4	Frecuente	Ocasional	4	16	Moderado	Señalética, inspección Planeada	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Mensual	2	Frecuente	Ocasional	2	4	Aceptable
	Sobrecarga de los Circuitos Eléctricos	Golpes eléctricos	Seguridad	Capacitación	Anual	Anual	6	Frecuente	Ocasional	2	12	Moderado	Señalética, inspección Planeada	Señales, avisos y/o controles administrativos	Mensual	2	Frecuente	Ocasional	2	4	Aceptable
	Contacto con Circuitos Eléctricos en mal Estado	Golpes eléctricos	Seguridad	Inspecciones Planeadas	Anual	Anual	6	Frecuente	Ocasional	2	12	Moderado	Señales, avisos y/o controles administrativos	Señales, avisos y/o controles administrativos	Mensual	2	Frecuente	Ocasional	2	4	Aceptable
	Salida a Sector Estacionamientos sin precaución al tránsito vehicular	Golpeado Por o Con	Seguridad	Capacitación	Anual	Anual	1	Frecuente	Inusual	2	2	Aceptable	Capacitación	Señales, avisos y/o controles administrativos	Mensual	1	Frecuente	Inusual	2	2	Aceptable

<b>Actividades No Rutinarias</b>	Tránsito en zonas no autorizadas	Caída del mismo nivel	Seguridad	Asistencia a Capacitación SIG F008	Semestral	Anual	4	Frecuente	Inusual	2	8	Moderado	Capacitación	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Semestral	1	Frecuente	Inusual	2	2	Aceptable
		Proyecciones de partículas	Seguridad	Asistencia a Capacitación SIG F008	Semestral	Anual	4	Frecuente	Inusual	2	8	Moderado	Capacitación	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Semestral	1	Frecuente	Inusual	2	2	Aceptable
		Atropello	Seguridad	Señalética límite de velocidad	Anual	Anual	2	Frecuente	Ocasional	2	4	Aceptable	Supervisión / Instrucción	Señales, avisos y/o controles administrativos	Semestral	2	Frecuente	Ocasional	2	4	Aceptable
		Golpes	Seguridad	Asistencia a Capacitación	Semestral	Anual	4	Frecuente	Inusual	2	8	Moderado	Capacitación	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Semestral	1	Frecuente	Inusual	2	2	Aceptable
		Atrapamiento	Seguridad	Asistencia a Capacitación	Semestral	Anual	4	Frecuente	Inusual	2	8	Moderado	Capacitación	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Semestral	1	Frecuente	Inusual	2	2	Aceptable
	Operación inadecuado de la Maquinaria	Caída de distinto nivel	Seguridad	Asistencia a Capacitación	Semestral	Anual	4	Frecuente	Inusual	2	8	Moderado	Capacitación	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Semestral	1	Frecuente	Inusual	2	2	Aceptable

Circulación a exceso de velocidad en Estacionamiento	Colisión	Seguridad	Capacitación	Anual	Anual	2	Frecuente	Inusual	2	4	Aceptable	Señales, avisos y/o controles administrativos	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Anual	2	Frecuente	Inusual	2	4	Aceptable
Amago de Incendio	Quemaduras, Asfixias.	Seguridad	Sistemas de alarma, extintores, personal capacitado	Anual	Anual	4	Frecuente	Inusual	2	8	Moderado	Señales, avisos y/o controles administrativos	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Semestral	1	Frecuente	Inusual	2	2	Aceptable
Simulacro de emergencia	Emergencia	Seguridad	Capacitación	Anual	Anual	2	Ocasional	Inusual	2	4	Aceptable	Señales, avisos y/o controles administrativos	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Anual	2	Ocasional	Inusual	2	4	Aceptable
Manipulación descuidada de las mascotas al interior del terminal aéreo.	Mordeduras	Seguridad	Asistencia a Capacitación	Semestral	Anual	2	Frecuente	Ocasional	2	4	Aceptable	Supervisión / Instrucción	Señales, avisos y/o controles administrativos	Semestral	2	Frecuente	Ocasional	2	4	Aceptable

<b>Emergencias</b>	Evacuación de Instalaciones	Shock	Seguridad	Instru ctivo Resp uesta s ante Emergencias	Semestral	Anual	6	Inusual	Inusual	1	6	<b>Moderado</b>	Capacitación Respuesta ante Emergencias, PEE	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Semestral	6	Inusual	Inusual	1	6	<b>Moderado</b>
		Caídas	Seguridad	Instru ctivo Resp uesta s ante Emergencias	Semestral	Anual	6	Inusual	Inusual	1	6	<b>Moderado</b>	Capacitación Respuesta ante Emergencias. PEE	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Semestral	6	Inusual	Inusual	1	6	<b>Moderado</b>
		Golpes por/contra	Seguridad	Instru ctivo Resp uesta s ante Emergencias	Semestral	Anual	6	Inusual	Inusual	1	6	<b>Moderado</b>	Capacitación Respuesta ante Emergencias. PEE	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Semestral	6	Inusual	Inusual	1	6	<b>Moderado</b>
		Cortes	Seguridad	Instru ctivo Resp uesta s ante Emergencias	Semestral	Anual	6	Inusual	Inusual	1	6	<b>Moderado</b>	Capacitación Respuesta ante Emergencias. PEE	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Semestral	6	Inusual	Inusual	1	6	<b>Moderado</b>
	Temblores	Descontrol, Lesiones Múltiples.	Seguridad	Instru ctivo Resp uesta s ante Emergencias	Semestral	Anual	6	Inusual	Inusual	1	6	<b>Moderado</b>	Capacitación Respuesta ante Emergencias, PEE	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Semestral	4	Inusual	Inusual	1	4	<b>Aceptable</b>

Condiciones Climáticas Adversas	Voladuras de Objetos	Seguridad	Instrutivo Respuestas ante Emergencias	Semestral	Anual	6	Inusual	Inusual	1	6	Moderado	Observaciones de seguridad	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Semestral	4	Inusual	Inusual	1	4	Aceptable
	Volcamientos	Seguridad	Instrutivo Respuestas ante Emergencias	Semestral	Anual	6	Inusual	Inusual	1	6	Moderado	Capacitación Respuesta ante Emergencias, PEE	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Semestral	4	Inusual	Inusual	1	4	Aceptable
	Pérdida materiales y equipos (Contaminación)	Seguridad	Instrutivo Respuestas ante Emergencias	Semestral	Anual	6	Inusual	Inusual	1	6	Moderado	Capacitación Respuesta ante Emergencias PEE	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Semestral	4	Inusual	Inusual	1	4	Aceptable
Incendio	Shock	Seguridad	Instrutivo Respuestas ante Emergencias	Semestral	Anual	6	Inusual	Inusual	1	6	Moderado	Capacitación Respuesta ante Emergencias, PEE	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Semestral	4	Inusual	Inusual	1	4	Aceptable
	Caídas	Seguridad	Instrutivo Respuestas ante Emergencias	Semestral	Anual	6	Inusual	Inusual	1	6	Moderado	Capacitación Respuesta ante Emergencias, PEE	Señales/ Avisos/ Controles Administrativos	Semestral	6	Inusual	Inusual	1	6	Moderado

		Golpes por/contr	Segurida d	Instru ctivo Resp uesta s ante Emer genci as	Semestral	Anual	6	Inus ual	Inu sua 1	1	6	<b>Moder ado</b>	Capacit ación Respue sta ante Emper gencias ,PEE	Señales/ Avisos/ Control e s Adminis trativos	Seme stral	6	Inus ual	Inu sua 1	1	6	<b>Moder ado</b>
--	--	------------------	------------	--	-----------	-------	---	----------	-----------	---	---	------------------	--	---	------------	---	----------	-----------	---	---	------------------

## *PLAN DE MEDIDAS DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS*

Es el conjunto de actividades y procedimientos para controlar una situación de emergencia en el menor tiempo posible y recuperar la capacidad operativa de la concesión, minimizando los daños y evitando posibles nuevas emergencias y/o accidentes.

Este plan de contingencia contiene los procedimientos específicos necesarios que se deben adoptar para enfrentar en forma apropiada las interferencias ilícitas en este aeropuerto.

El propósito es organizar las capacidades para responder ante una interferencia ilícita.

El plan de contingencia considera la elaboración de todos los procedimientos que se estimen necesarios y de competencia de esta sociedad concesionaria, previendo la elaboración de los siguientes procedimientos:

### **PROCEDIMIENTO 1.- APODERAMIENTO ILÍCITO DE AERONAVE EN TIERRA O EN VUELO.**

Objetivo del procedimiento: Activar los procedimientos seguridad de la Autoridad Aeronáutica.

1.- Ante la ocurrencia de un apoderamiento ilícito de aeronave en tierra o en vuelo, informado por la compañía aérea afectada, los responsables de base de la compañía aérea involucrada en conjunto con personal especializado de la Autoridad Aeronáutica de la unidad local coordinarán y aplicarán sus procedimientos en la medida del desarrollo del ilícito.

2.- El Jefe de Seguridad de la sociedad concesionaria apoyará a la Autoridad aeronáutica ante el llamado a conformar el Centro de Operaciones de Seguridad del Aeropuerto, COS.

3.- Si es conformado el COS, esta sociedad concesionaria dispondrá de las facilidades y medios disponibles dentro de su alcance para apoyar en la emergencia.

4.-Terminado el procedimiento, según instrucción del COS y de la Autoridad Aeronáutica, la sociedad concesionaria retoma la operación normal de sus instalaciones de competencia.

5.- Mantener un registro de lo sucedido.

### **PROCEDIMIENTO 2.- AMENAZA DE BOMBA EN AERONAVES EN TODAS SUS VARIANTES.**

Objetivo del procedimiento: Activar los procedimientos de seguridad de la Autoridad Aeronáutica.

1. Ante la ocurrencia de una amenaza de bomba en aeronaves en todas sus variantes en tierra o en vuelo, informado por la compañía aérea afectada, los responsables de base de la compañía aérea involucrada en conjunto con personal especializado de la Autoridad Aeronáutica de la unidad local coordinarán y aplicarán sus procedimientos en la medida del desarrollo del ilícito.

2. El Jefe de Seguridad de esta sociedad concesionaria se mantendrá alerta ante el llamado a conformar el Centro de Operaciones de Seguridad del Aeropuerto, COS, si así se estima pertinente por la Autoridad Aeronáutica.

3. Si es conformado el COS, sociedad concesionaria dispondrá de las facilidades y medios disponibles dentro de su alcance para apoyar en la emergencia establecida.

4. Terminado el procedimiento, según instrucción del COS y de la Autoridad Aeronáutica, sociedad concesionaria retoma la operación normal de sus instalaciones de competencia y responsabilidad.

5. Mantener un registro de lo sucedido.

### **PROCEDIMIENTO 3.- AMENAZA DE BOMBA EN INSTALACIONES DE LA EMPRESA, EDIFICIOS TERMINALES Y OTRAS.**

**Objetivo del procedimiento:** Activar los procedimientos de seguridad de todos los estamentos presentes en la infraestructura amenazada de responsabilidad de esta concesionaria, incluida la Autoridad Aeronáutica.

- El responsable de su activación es el Jefe de Seguridad de la sociedad concesionaria de este aeropuerto, mediante comunicación directa con el representante directo de la Autoridad Aeronáutica de esta unidad.
- Establecer comunicación permanente con los representantes de las autoridades involucradas, tanto si la amenaza afecta a instalaciones en Parte Aeronáutica como en Parte Pública.
- El Jefe de Seguridad de sociedad concesionaria se mantendrá alerta ante el llamado a conformar el Centro de Operaciones de Seguridad del Aeropuerto, COS.
- Si es conformado el COS, esta sociedad concesionaria dispondrá de las facilidades y medios disponibles dentro de su alcance para apoyar en la emergencia establecida.
- Paralelamente, sociedad concesionaria estará informando a la jefatura de su empresa sobre el desarrollo de la emergencia declarada.
- Terminado el procedimiento, según instrucción del COS y de la Autoridad Aeronáutica, la sociedad concesionaria retoma la operación normal de sus instalaciones de competencia y responsabilidad.

#### **PROCEDIMIENTO 4.- DESCUBRIMIENTO DE ARTÍCULOS SOSPECHOSOS O PROHIBIDOS EN INSTALACIONES O EN AERONAVES.**

**Objetivo del procedimiento:** Activar los procedimientos de seguridad de la Autoridad Aeronáutica y/o de la que corresponda, y si fuera necesario de todos los estamentos presentes en la infraestructura amenazada de responsabilidad de esta concesionaria

- Ante la ocurrencia de un descubrimiento de artículos sospechosos o prohibidos en instalaciones, tanto si la amenaza afecta a instalaciones en Parte Aeronáutica como en Parte Pública, el Jefe de Seguridad de la sociedad concesionaria de aeropuerto activará los procedimientos mediante comunicación directa con el representante de la Autoridad Aeronáutica de esta unidad y de la autoridad policial de la comuna.
- El Jefe de Seguridad de sociedad concesionaria se mantendrá alerta ante el llamado a conformar el Centro de Operaciones de Seguridad del Aeropuerto, COS. En tal situación mantendrá al personal de su responsabilidad alejados del punto de riesgo junto con el resto de los usuarios de las instalaciones afectadas en un lugar que disponga la autoridad aeronáutica.
- Si es conformado el COS, esta sociedad concesionaria dispondrá de las facilidades y medios disponibles y dentro de su alcance para apoyar en la emergencia establecida.
- Paralelamente, Sociedad concesionaria estará informando a la jefatura de su empresa sobre el desarrollo de la emergencia declarada.
- Ante la ocurrencia de un descubrimiento de artículos sospechosos o prohibidos en aeronave, informado por la autoridad aeronáutica, el Jefe de Seguridad de la sociedad concesionaria se mantendrá alerta para prestar la cooperación que sea requerida.
- Terminado el procedimiento, según instrucción del COS y de la Autoridad Aeronáutica, la sociedad concesionaria retoma la operación normal de sus instalaciones de competencia y responsabilidad.

#### **PROCEDIMIENTO 5.- ATAQUES A PERSONAS, AERONAVES E INSTALACIONES DE LA EMPRESA, DENTRO O FUERA DEL AERÓDROMO.**

**Objetivo del procedimiento:** Activar los procedimientos de seguridad de la Autoridad Aeronáutica y/o de la que corresponda, y si fuera necesario de todos los estamentos presentes en la infraestructura amenazada de responsabilidad de esta concesionaria

1. Ante la ocurrencia de Ataques a personas, aeronaves e instalaciones de la empresa, tanto si la amenaza afecta a instalaciones en Parte Aeronáutica como en Parte Pública, el Jefe de Seguridad de la sociedad concesionaria de aeropuerto activará los procedimientos mediante comunicación directa con el representante de la Autoridad Aeronáutica de esta unidad y de la autoridad policial de la comuna.
2. El Jefe de Seguridad de sociedad concesionaria se mantendrá alerta ante el llamado a conformar el Centro de Operaciones de Seguridad del Aeropuerto, COS. En tal situación mantendrá al personal de su responsabilidad alejados del punto de riesgo junto con el resto de los usuarios de las instalaciones afectadas en un lugar que disponga la autoridad aeronáutica
3. Si es conformado el COS, esta sociedad concesionaria dispondrá de las facilidades y medios disponibles y dentro de su alcance para apoyar en la emergencia establecida.
4. Paralelamente, la sociedad concesionaria estará informando a la jefatura de su empresa sobre el desarrollo de la emergencia declarada.
5. Ante la ocurrencia de Ataques a personas, aeronaves e instalaciones de la empresa, dentro del aeródromo, informado por la autoridad aeronáutica, el Jefe de Seguridad de la sociedad concesionaria se mantendrá alerta para prestar la cooperación que sea necesaria.
6. Terminado el procedimiento, según instrucción del COS y de la Autoridad Aeronáutica, la sociedad concesionaria retoma la operación normal de sus instalaciones de competencia y responsabilidad.
7. Mantener un registro de lo sucedido.

#### **PROCEDIMIENTO 6.- ATENCIÓN DE VUELOS O AERONAVES DE ALTO RIESGO.**

**Objetivo del procedimiento:** Activar los procedimientos seguridad de la Autoridad Aeronáutica y de la compañía aérea involucrada.

1. Ante la ocurrencia de una alerta por atención de vuelos o aeronaves de alto riesgo, informado por la compañía aérea afectada, los responsables de base de la compañía aérea involucrada en conjunto con personal especializado de la Autoridad Aeronáutica de la unidad local coordinarán y aplicarán sus procedimientos en la medida del desarrollo del ilícito.
2. El Jefe de Seguridad de la sociedad concesionaria se mantendrá alerta ante el llamado a conformar el Centro de Operaciones de Seguridad del Aeropuerto, COS, si así se estima pertinente por la Autoridad Aeronáutica.
3. Si es conformado el COS, esta sociedad concesionaria dispondrá de las facilidades y medios disponibles y dentro de su alcance para apoyar en la emergencia.
4. Terminado el procedimiento, según instrucción del COS y de la Autoridad Aeronáutica, la sociedad concesionaria retoma la operación normal de sus instalaciones de competencia.

#### **PROCEDIMIENTO 7.- INCIDENTES GRAVES CON MERCANCÍAS PELIGROSAS OCURRIDOS EN EL AERÓDROMO.**

**Objetivo del procedimiento:** Activar los procedimientos seguridad de la Autoridad Aeronáutica y de la compañía aérea involucrada.

1. Ante la ocurrencia de un incidente grave con mercancías peligrosas ocurridos en el aeródromo, informado por la compañía aérea afectada, los responsables de base de la compañía aérea involucrada en conjunto con personal especializado de la Autoridad Aeronáutica de la unidad local coordinarán y aplicarán sus procedimientos en la medida del desarrollo del ilícito.

2. El Jefe de Seguridad de la sociedad concesionaria se mantendrá alerta ante el llamado a conformar el Centro de Operaciones de Seguridad del Aeropuerto, COS, si así se estima pertinente por la Autoridad Aeronáutica.
3. Si es conformado el COS, esta sociedad concesionaria dispondrá de las facilidades y medios disponibles y dentro de su alcance para apoyar en la emergencia.
4. Terminado el procedimiento, según instrucción del COS y de la Autoridad Aeronáutica, esta Concesionaria retoma la operación normal de sus instalaciones de competencia.

#### **PROCEDIMIENTO 8.- PÉRDIDAS, HURTOS Y ROBOS DE ELEMENTOS SENSIBLES PARA LA SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN.**

**Objetivo del procedimiento:** Activar los procedimientos seguridad de la Autoridad Aeronáutica.

1. Ante la ocurrencia de pérdidas, hurtos y robos de elementos sensibles para la seguridad de la aviación, se informará inmediatamente a la autoridad aeronáutica de la unidad local, quien coordinará y aplicará sus procedimientos en la medida del desarrollo del ilícito.
2. El Jefe de Seguridad de la sociedad concesionaria se mantendrá alerta ante el llamado a conformar el Centro de Operaciones de Seguridad del Aeropuerto, COS.
3. Si es conformado el COS, esta sociedad concesionaria dispondrá de las facilidades necesarias y dentro de su alcance para apoyar en la emergencia.
4. Terminado el procedimiento, según instrucción del COS y de la Autoridad Aeronáutica, está Concesionaria retoma la operación normal de sus instalaciones de competencia.

#### **PROCEDIMIENTO 9.- ACCIDENTES DE PERSONAS, AERONAVES O VEHÍCULOS CON RESULTADOS DE LESIONES GRAVES O MUERTE.**

**Objetivo del procedimiento:** Activar los procedimientos de seguridad de la Autoridad Aeronáutica y/o de la que corresponda, y si fuera necesario de todos los estamentos presentes en la infraestructura afectada de responsabilidad de esta concesionaria

1. Ante la ocurrencia de accidentes de personas, aeronaves o vehículos con resultados de lesiones graves o muerte, tanto si el hecho afecta a las instalaciones en Parte Aeronáutica como en Parte Pública, el Jefe de Seguridad de la sociedad concesionaria de este aeropuerto activará los procedimientos mediante comunicación directa con el representante de la Autoridad Aeronáutica de esta unidad y de la autoridad policial de la comuna.
2. El Jefe de Seguridad de la sociedad concesionaria se mantendrá alerta ante el llamado a conformar el Centro de Operaciones de Seguridad del Aeropuerto, COS. En tal situación mantendrá al personal de su responsabilidad alejados del punto de riesgo junto con el resto de los usuarios de las instalaciones afectadas en un lugar que disponga la autoridad aeronáutica
3. Si es conformado el COS, la sociedad concesionaria dispondrá de las facilidades y medios disponibles y dentro de su alcance para apoyar en la emergencia establecida.
4. Paralelamente, esta sociedad concesionaria estará informando a la jefatura de su empresa sobre el desarrollo de la emergencia declarada.
5. Ante la ocurrencia de accidentes de personas, aeronaves o vehículos con resultados de lesiones graves o muerte, dentro del aeródromo, informado por la autoridad aeronáutica, el Jefe de Seguridad de la sociedad concesionaria se mantendrá alerta para prestar la cooperación que sea necesaria.
6. Terminado el procedimiento, según instrucción del COS y de la Autoridad Aeronáutica, la sociedad concesionaria retoma la operación normal de sus instalaciones de competencia y responsabilidad.

7. Mantener un registro de lo sucedido.

#### **PROCEDIMIENTO 10.- MANEJO DE PASAJEROS INSUBORDINADOS.**

**Objetivo del procedimiento:** Activar los procedimientos seguridad de la Autoridad Aeronáutica y de la compañía aérea involucrada.

1. Ante la ocurrencia de un incidente por pasajeros insubordinados, informado por la compañía aérea afectada, los responsables de base de la compañía aérea involucrada en conjunto con personal especializado de la Autoridad Aeronáutica de la unidad local coordinarán y aplicarán sus procedimientos en la medida del desarrollo del ilícito. Asimismo, si la situación lo amerita se coordinará con Carabineros de Chile en su calidad de responsable del orden público en las áreas públicas del aeropuerto.
2. El Jefe de Seguridad de esta sociedad concesionaria se mantendrá alerta ante el llamado a conformar el Centro de Operaciones de Seguridad del Aeropuerto, COS.
3. Si es conformado el COS, la sociedad concesionaria dispondrá de las facilidades necesarias y dentro de su alcance para apoyar en la emergencia.
4. Terminado el procedimiento, según instrucción del COS y de la Autoridad Aeronáutica, la sociedad concesionaria retoma la operación normal de sus instalaciones de competencia.

#### **PROCEDIMIENTO 11.- SECUESTRO DE TRIPULACIONES.**

**Objetivo del procedimiento:** Activar los procedimientos seguridad de la Autoridad Aeronáutica y de la compañía aérea involucrada.

1. Ante la ocurrencia de un incidente por secuestro de tripulaciones., informado por la compañía aérea afectada, los responsables de base de la compañía aérea involucrada, en conjunto con personal especializado de la Autoridad Aeronáutica de la unidad local coordinarán y aplicarán sus procedimientos en la medida del desarrollo del ilícito.
2. El Jefe de Seguridad de la sociedad concesionaria se mantendrá alerta ante el llamado a conformar el Centro de Operaciones de Seguridad del Aeropuerto, COS.
3. Si es conformado el COS, la sociedad concesionaria dispondrá de las facilidades necesarias y dentro de su alcance para apoyar en la emergencia.
4. Terminado el procedimiento, según instrucción del COS y de la Autoridad Aeronáutica, la sociedad concesionaria retoma la operación normal de sus instalaciones de competencia.

#### **PROCEDIMIENTO 12.- ATENCIÓN DE LOS PASAJEROS DE AERONAVES BAJO INTERFERENCIA ILÍCITA.**

**Objetivo del procedimiento:** Activar los procedimientos seguridad de la Autoridad Aeronáutica y/o de la que corresponda, y si fuera necesario de todos los estamentos presentes en infraestructura afectada de responsabilidad de esta concesionaria

1. Ante la ocurrencia de un incidente de interferencia ilícita que amerite brindar atención a los pasajeros de la aeronave bajo amenaza, el Jefe de Seguridad de la sociedad concesionaria del aeropuerto activará los procedimientos mediante comunicación directa con el representante de la Autoridad Aeronáutica de esta unidad y de la autoridad policial de la comuna.
2. El Jefe de Seguridad de esta sociedad concesionaria se mantendrá alerta ante el llamado a conformar el Centro de Operaciones de Seguridad del Aeropuerto, COS. En tal situación mantendrá al personal de su responsabilidad alejados del punto de riesgo junto con el resto de los usuarios de las instalaciones afectadas en un lugar que disponga la autoridad aeronáutica
3. Si es conformado el COS, la sociedad concesionaria dispondrá de las facilidades y medios disponible y dentro de su alcance para apoyar en la emergencia establecida.

4. Paralelamente, la sociedad concesionaria estará informando a la jefatura de su empresa sobre el desarrollo de la emergencia declarada.
5. Ante la ocurrencia de un incidente de interferencia ilícita que amerite brindar atención a los pasajeros de la aeronave bajo amenaza, informado por la autoridad aeronáutica, el Jefe de Seguridad de la sociedad concesionaria se mantendrá alerta para prestar la cooperación que sea necesaria.
6. Terminado el procedimiento, según instrucción del COS y de la Autoridad Aeronáutica, la sociedad concesionaria retoma la operación normal de sus instalaciones de competencia y responsabilidad.

### **PROCEDIMIENTO 13.- PASAJEROS QUE ARRIBEN CON PROBLEMAS MÉDICOS.**

Objetivo del procedimiento: Activar los procedimientos seguridad de la Autoridad Aeronáutica.

1. El Supervisor de turno de la Sociedad Concesionaria se mantendrá alerta al aviso de la Línea Aérea ante el arribo de un pasajero con problemas médicos, a fin de prestar la asistencia que sea solicitada por el supervisor de esta última.
2. El operario de informaciones mantendrá al tanto al supervisor de turno de la Sociedad Concesionaria informará al supervisor de turno respecto a informaciones provenientes de la Línea Aérea que transporte un pasajero con problemas médicos.
3. Mantener un registro de lo sucedido.

### **PLAN DE EMERGENCIA**

#### **PROPÓSITO**

El siguiente plan tiene como objetivo dar a conocer los procedimientos y actuaciones ante situaciones de emergencia que se susciten en las dependencias del edificio Terminal y/o Área de Concesión.

#### **1. “PREVENCIÓN DE RIESGOS EN INTERIOR DEL EDIFICIO TERMINAL”**

##### **PARTICIPANTES**

Supervisor de Terminal y Servicio de Seguridad de la Concesionaria.

##### **MATERIA**

Establecer criterios para la distribución de objetos factibles de ser movidos y elementos adosados a las instalaciones, en el interior del Terminal de Pasajeros, para prevenir riesgos.

##### **PROCEDIMIENTO**

###### **Distribución de objetos movibles**

La Gerencia de Operaciones, mantendrá actualizados “Planos de Planta de los diferentes niveles del Edificio Terminal”, donde quedarán demarcadas las áreas de instalación de los objetos movibles y autorizará la instalación de objetos nuevos que deseen instalar los subconcesionarios.

El Supervisor de Terminal, en rondas periódicas regulará la permanencia de los objetos movibles tal como se estipula en los “Planos de Planta de los diferentes niveles del Edificio Terminal”.

###### **Elementos adosados.**

El Gerente de Operaciones, será el encargado de hacer un catastro de las estructuras sensibles de riesgo, como, por ejemplo: escaleras, pasillos, ventanales, cielos falsos, etc. a objeto de no permitir elementos adosados a estos.

Además, propondrá la instalación de elementos como:

- Huinchas antideslizantes, pasamanos en escalera, huinchas reflectantes en vidrios, etc.

## **2. “PROCEDIMIENTO INCENDIO ESTRUCTURAL Y EVACUACIÓN”**

### **PARTICIPANTES**

Supervisor de Terminal y subconcesionarios.

### **MATERIA**

La Concesionaria tendrá la misión de prevenir los incendios en el Edificio Terminal de Pasajeros y áreas concesionadas, y de tomar las acciones para enfrentar este tipo de emergencias en el terminal.

### **PROCEDIMIENTO**

Subconcesionarios:

- Informar a la Operadora de Informaciones del Incendio.
- Utilizar los medios disponibles, para evacuar el lugar.
- Utilizar los medios disponibles, para combatir el incendio.

Supervisor de Terminal

- Llamar a Bomberos y comunicar la situación al Servicio de emergencia del aeropuerto (Servicio SEI).
- Comunicará al Gerente de Operaciones la situación de la emergencia
- Concurrirá al lugar a supervisar que se han tomado las medidas impuestas.
- Decidirá la toma de medidas extraordinarias si lo estima pertinente.

## **3. “PROCEDIMIENTO ANTE UN DESASTRE NATURAL” (TEMBLORES, INUNDACIÓN, PLAGAS, ETC.)**

### **PARTICIPANTES.**

Supervisor de Terminal, Compañías Aéreas, Organismos Gubernamentales, Subconcesionarios.

### **MATERIA.**

Satisfacer las normas básicas y elementales para minimizar los riesgos a usuarios del Terminal frente a una situación de desastre natural.

### **PROCEDIMIENTO**

Participantes:

- Deberán conocer todos los procedimientos de emergencias (incendio estructural, prevención de riesgos, etc.), en los cuales se fijan las normas y pautas a seguir.
- El personal actuante deberá evitar acciones que provoquen alarma pública.
- Cada persona que debe aplicar este procedimiento, deberá en forma permanente y regular, verificar y observar que los accesos, pasillos y puertas se encuentren siempre despejadas y de fácil ingreso – salida, informará al Supervisor de Terminal las situaciones de riesgo.

#### Supervisor de Terminal

- Ordenará a la operadora de informaciones del sistema PAS, que indique al público a través de los parlantes, hacer abandono del recinto/sector en forma ordenada y por las vías que correspondan a un lugar seguro.
- Coordinará con los Jefes de las compañías aéreas, organismos gubernamentales y subconcesionarios la activación del Procedimiento correspondiente de acuerdo al movimiento de pasajeros existente.

#### Organismos Gubernamentales

Aplicarán además sus propias medidas internas y prestarán apoyo para cumplir el presente procedimiento.

#### **4. "SERVICIO Y EQUIPOS DE EMERGENCIA"**

- Para la atención de accidentes que tengan lugar en el Terminal de Pasajeros y accesos y dependiendo del nivel de gravedad, el accidentado (usuario) es derivado a un hospital/clínica de la ciudad de acuerdo a su sistema previsional de salud.
- En casos de emergencia por incendio estructural, corresponde al Cuerpo de Bomberos tomar el control de la situación.
- La atención y evacuación de heridos está a cargo del SAMU.
- El terminal de Pasajeros posee un sistema automático de extinción de incendios, red húmeda y extintores portátiles, emplazados en distintos sectores.
- Aviso de bomba o interferencia ilícita a la infraestructura aeroportuaria concesionada, la atención de dicha emergencia corresponde al servicio de seguridad de la Concesionaria y Carabineros, con la debida supervisión de la DGAC.
- Accidentes o incidentes de aeronave, corresponde al DGAC. La Concesionaria sólo apoya con sus medios las operaciones de emergencia.
- Desastres naturales que afecten el área concesionada, las operaciones de emergencia son de responsabilidad de la Concesionaria, con el apoyo de los organismos contemplados en el respectivo procedimiento.

#### **5. " PROCEDIMIENTO DE EMERGENCIA MÉDICA EN EL TERMINAL "**

##### PARTICIPANTES

Supervisor de Terminal

##### MATERIA

Establecer las normas y pautas que se deben aplicar en caso de accidente a personas, en el área Concesionada, para su atención.

##### PROCEDIMIENTO

Supervisor de Terminal

- Recibida la información de accidente, solicitará la presencia del personal del SAMU.
- Notificará del hecho ocurrido al Gerente de Operaciones del Terminal.
- Verificará que el procedimiento se haya llevado en forma correcta con el fin de desligarse de responsabilidades a la Concesionaria.
- Elabora el Informe para traspasar la información a efectos de seguro.

#### **6. "PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE GRUPO DE PASAJEROS"**

## PARTICIPANTES

Supervisor de Terminal, Compañías Aéreas y Operadoras de Informaciones.

## MATERIA

Eventualmente se solicitará al concesionario, a la atención personalizada de grupos de pasajeros por parte de las compañías aéreas, organismos gubernamentales o empresas dedicadas a este tipo de atención.

## PROCEDIMIENTO

Supervisor de Terminal

Sala de Llegada

- Permitirá el ingreso a la sala de llegada, de las personas que pertenecen al organismo encargado de recibir a los pasajeros, coordinando las acciones necesarias con la compañía aérea correspondiente.
- Solicitará al Servicio de seguridad de la DGAC-Carriel Sur, las credenciales (provisorias), para las personas recepcionistas.

Hall Público

- Coordinará con la compañía aérea correspondiente, la asignación de un sector en el hall, como punto de reunión, para los pasajeros y acompañantes.
- Dispondrá que el servicio de seguridad del concesionario está alerta ante posibles situaciones de robo del equipaje de los pasajeros.
- Informará al servicio de seguridad e la DGAC-Carriel Sur la situación que se presentará.

Compañías Aéreas

- Al tener conocimiento de una solicitud de atención a grupos de pasajeros, la informará al Supervisor de Terminal.
- Coordinará con el Supervisor de Terminal las acciones necesarias para la eficiente atención a los pasajeros.

## **7. “PROCEDIMIENTO EN CASO DE DECESO DE UNA PERSONA EN EL ÁREA DE CONCESIÓN “**

## PARTICIPANTES

Supervisor de Terminal y Carabineros de Chile.

## MATERIA

Establecer las normas y pautas que se deben aplicar en caso de deceso de una persona, en el área Concesionada.

## PROCEDIMIENTO

Supervisor de Terminal

- Solicitará la presencia del personal de Carabineros de Chile y del SAMU.
- Aislará el sector en donde se encuentra la persona.
- Notificará del hecho al Gerente de Operaciones del Terminal.
- Elabora el Informe para traspasar la información a efectos de seguro.

- Verificará que el procedimiento se haya llevado en forma correcta con el fin de desligarse de responsabilidades a la Concesionaria.
- Avisará al servicio de seguridad de la DGAC, del hecho ocurrido.

### **9.3 PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTE DE AERONAVES DENTRO DEL AEROPUERTO**

Es el conjunto de actividades y procedimientos para controlar una situación de emergencia en el menor tiempo posible y recuperar la capacidad operativa de la concesión, minimizando los daños y evitando posibles nuevas emergencias y/o accidentes.

### **9.4 PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTE DE AERONAVES FUERA DEL AEROPUERTO**

Para este tipo de Procedimiento, el Gerente de Operaciones de la Sociedad Concesionaria, debe constituirse en el Centro de Operaciones de Emergencia (COE) y se procederá de acuerdo al Plan de Emergencias de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

### **9.5 OTROS**

El Concesionario podrá proponer otros planes que no estén contenidos en el RSO o en las Bases de Licitación que permitan mejorar la operación y coordinación del Aeropuerto, los cuales deberán ser aprobados por el Inspector Fiscal previa consulta a las entidades involucradas.

### **9.6 PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA, Y CONTINGENCIA**

Se adjuntará una vez aprobado por DGAC-AVSEC.

***PLAN DE COORDINACIÓN CON DGAC, SERVICIOS PÚBLICOS QUE SE INTERRELACIONAN EN EL EDIFICIO TERMINAL***

**PLAN DE COORDINACIÓN GENERAL**

**I. PROPÓSITO**

Coordinar, con los sub-concesionarios los diferentes servicios que se prestan en el Terminal de Pasajeros de acuerdo con las Bases de Licitación.

**II. MATERIA**

**CAPÍTULO 1.-**

**1.1 Introducción**

El objetivo del presente plan es permitir la interacción de las diferentes entidades, públicas y privadas ante eventos que puedan ocurrir, sirviendo como nexo, para asegurar su disponibilidad las 24 hrs.

**1.2 Información y Coordinación**

La información se canalizará a través del Gerente de Operaciones y/o Supervisor de Turno de la Sociedad Concesionaria.

Los medios de comunicación para coordinación serán; escritos, correo electrónico, telefónico o reuniones presenciales de coordinación.

Cada sub-concesionario nombrará un representante ante la Concesionaria, para coordinar los servicios o trabajos que a su representada le correspondan, en el Terminal de Pasajeros.

La Concesionaria asistirá a los comités de coordinación citados por la Autoridad Aeronáutica sean estos programados o no.

**1.3 Organizaciones Participantes**

a) Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC-Carriel Sur)

Jefe Aeródromo Carriel Sur: Sr Daniel Aravena Ojeda

Fono:412745000

b) Dirección Regional de Aduanas

Sr. Claudio Cid Berman

Fono:412857700

c) Inspección Fiscal (MOP)

Sr. Renato Gaete Menéndez

Fono:956683469

d) Dirección de Aeropuertos

Sr. Alejandro Castro

Fono: 412852237

e) Dirección General de Investigaciones, Policía Internacional

Correo: Extranjería.thno@investigaciones.cl

Fono: 412865242

f) Carabineros de Chile

2° Comisaría Talcahuano

Fono: 412141300

g) Servicio Agrícola y Ganadero

Sr. Jaime Peña Cabezón

Fono: 412620280

h) Servicio Nacional de Turismo

Sra. Paula Núñez

Fono: 412741416

i) Servicio de Salud y el Medio Ambiente

Sr. Mario Careaga Lemus

Fono:412726100

j) Ilustre Municipalidad de Talcahuano

Sr. Henry Campos Cea

Fono: 4125039000

k) Líneas Aéreas

Anexo 1

l) Sub-concesionarios

Anexo 1

### III. PROCEDIMIENTOS

El plan de coordinación contiene procedimientos específicos que deben adoptar para enfrentar en forma apropiada las situaciones descritas.

**Procedimiento 1.-** Arribo de un vuelo internacional desviado o vuelo chárter internacional.

a) Organizaciones involucradas: Sociedad Concesionaria, DGAC, Líneas Aéreas, SAG, PDI, Aduana, Sub-concesionarios (restaurante, taxi, Transfer).

b) Ante el evento de recibir una notificación del arribo de un vuelo internacional, el supervisor de Turno verificará la concurrencia de los organismos indicados, prestando la colaboración que sea necesaria.

De ser necesario solicitará la concurrencia del personal de restaurante para proveer alimentación.

Informará al Gerente de Operaciones del procedimiento indicado, el cual comunicará al Inspector Fiscal de Explotación de lo acontecido.

## **Procedimiento 2.- Controles Sanitarios**

- a) Organizaciones involucradas: Sociedad Concesionaria, SEREMI Salud, DGAC
- b) Ante la petición de la autoridad sanitaria para pesquisar el Brote de enfermedades migratorias en aeropuertos, el Supervisor de turno, prestara la colaboración al personal sanitario para la colocación de trampas sanitarias en los lugares que ellos indiquen.

Lo anterior se realizará en coordinación con IFE y DGAC.

## **Procedimiento 3.- Trabajos en Terminal Aéreo**

- a) Organizaciones involucradas: Sociedad Concesionaria, IFE, DGAC, sub-concesionarios.
- b) Ante la realización de trabajos en el Terminal Aéreo, en coordinación con el IFE y DGAC comunicará a los representantes de los sub-concesionarios sobre el alcance de los trabajos que se llevarán a cabo, indicando lugares a intervenir y tiempo estimado.

A su vez por medio del personal de guardia y mesón de informaciones se guiará al público sobre los trabajos a realizar.

## **9.7 SISTEMA DE CONSULTAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.**

Este Procedimiento define los canales de atención a las consultas, reclamos y sugerencias que la Sociedad Concesionaria, emplea para dar respuesta a los usuarios, según lo dispuesto en el Artículo 1.9.18 de las Bases de Licitación.

Los canales expresados a continuación serán ofrecidos en un lugar visible y claramente identificado dentro del aeropuerto, previa autorización del Inspector Fiscal.

Las sugerencias, consultas o reclamos recibidos por la Sociedad Concesionaria serán ingresadas en un software propio del Concesionario. En este software se ingresarán los datos del usuario, la fecha y el texto del reclamo, consulta o sugerencia, generando un Código "ID" único para identificarlo, permitir su seguimiento y responder formalmente los requerimientos de los usuarios.

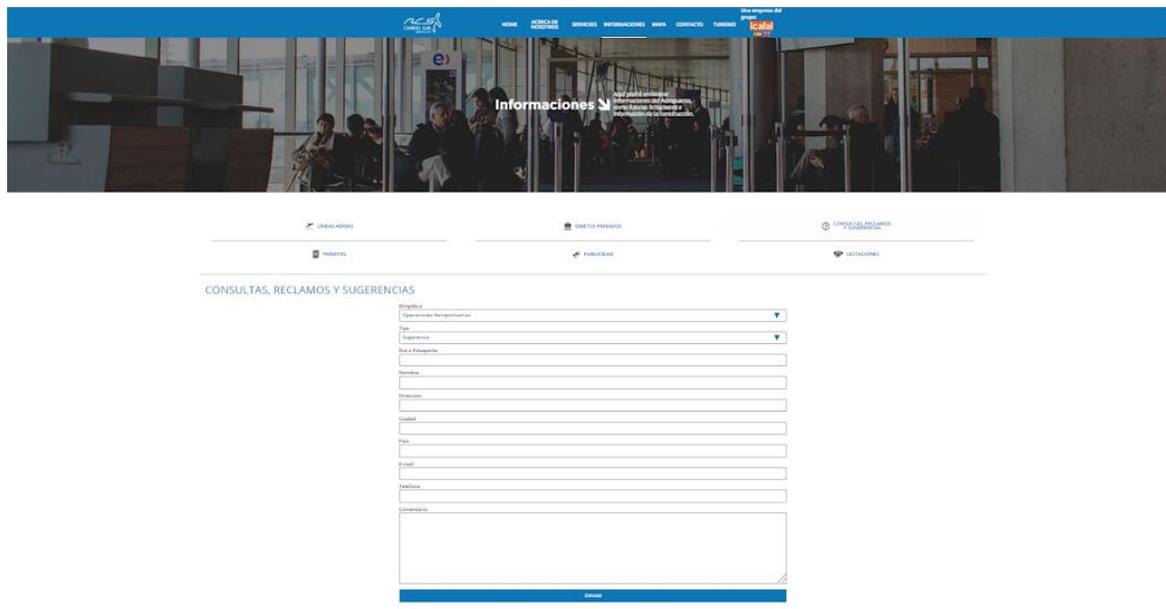
Los canales de recepción definidos son los siguientes:

- a. Vía Mesón de Informaciones.

Al interior del Terminal de pasajeros, se dispondrá en el mesón de atención al público en general, un Formulario autocopiativo con un número de folio correlativo. El usuario debe solicitarlo al personal de la Sociedad Concesionaria, quien lo facilitará y dará las instrucciones para ser completado por el usuario. Una vez que el usuario haya realizado sus consultas, reclamos o sugerencias, el personal de Informaciones le hará entrega del original y la copia quedará en manos de la Sociedad Concesionaria como respaldo. Posteriormente, este formulario será ingresado por el personal de informaciones en un Sistema Computacional que genera un código identificador denominado "ID" con el objetivo de darle seguimiento y guardar un registro que deja constancia de la atención al usuario.

- b. Vía Página Web

Se pondrá a disposición de los usuarios una sección en la página Web, para realizar reclamos, consultas o sugerencias con el siguiente diseño:



Una vez que el usuario completa el formulario con sus datos personales, describe y envía el reclamo, sugerencia o consulta, el sistema web envía automáticamente un email a una cuenta de correo electrónico dedicada exclusivamente a este propósito. El usuario recibirá una respuesta automática señalando que el reclamo será registrado en el Sistema Computacional por el personal de informaciones. Inmediatamente, se le comunicará vía email, el código "ID" asociado al reclamo, consulta o sugerencia presentado, para darle el seguimiento correspondiente y atender formalmente a su inquietud.

c. Vía Telefónica

En la página web se pondrá a disposición de los usuarios en general, de un número telefónico para que puedan hacer sugerencias, reclamos y consultas. El número telefónico dispondrá de un sistema de respuesta de voz interactivo (IVR) que dirigirá al usuario a través de una selección de alternativas, como idioma y opciones de información, entre las que se encontrará "Consultas, Reclamos o Sugerencias", esta selección derivará la comunicación a un anexo telefónico que será atendido directamente por el personal de informaciones durante la jornada de operaciones de las aerolíneas. Se solicitará los datos del usuario y posteriormente, deberá ingresar en el Sistema Computacional el registro respectivo, indicando al Usuario el código "ID" para darle el seguimiento y la formalidad correspondiente. Para atender las consultas, reclamos o sugerencias vía telefónica en el horario en que el Aeropuerto se encuentra cerrado, se dispondrá del mismo sistema IVR, que finalizará enviando la comunicación a una contestadora automática que solicitará los datos del usuario y permitirá hacer las consultas, reclamos o sugerencias que estime conveniente. El sistema telefónico guardará los comentarios efectuados por el usuario y el personal de informaciones al iniciar su jornada laboral será quien reproduzca y traspase al Sistema Computacional los requerimientos solicitados, dando cobertura telefónica las 24 horas del día.

d. Cartas al Gerente de Operaciones

El usuario que lo requiera podrá hacer llegar una carta de consultas, reclamos o sugerencias al Gerente de Operaciones de la Sociedad Concesionaria. Posteriormente, se hará ingreso del comunicado en el Sistema computacional a fin de dejar constancia respectiva generando el registro correspondiente. De la misma manera, la Sociedad Concesionaria le hará envío del código "ID" asociado al reclamo o sugerencia presentada. La dirección se informará en la página Web.

e. Vía OIRS DGAC

El sistema de consultas reclamos y sugerencias del Aeropuerto funcionará en permanente coordinación con la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias de la DGAC estableciendo un canal de comunicación mutua para la eventual solución, toma de consideración o aplicación de los reclamos, consultas o sugerencias. Previo registro del reclamo, consulta o sugerencia, en el sistema computacional se dejará constancia de la manera en que la Sociedad Concesionaria comunicará al usuario, el código de "ID" asociado para seguimiento y respuesta formal.

5. Será responsabilidad del Gerente de Operaciones responder al usuario dentro de los plazos establecidos en las bases de licitación, dejando registro de la fecha con la respuesta correspondiente.

6. La Sociedad Concesionaria, a través de su Gerente de Operaciones, responderá al usuario en 15 días corridos respecto a la fecha de su recepción, en aquellos casos en que la Sociedad Concesionaria asuma de manera autónoma la resolución del reclamo. El Gerente de Operaciones será el responsable de enviar al Inspector Fiscal el "Informe Mensual de Consultas, Reclamos y Sugerencias" dentro de los 10 días del mes siguiente al periodo informado, señalado en el Artículo 1.8.2 punto 4. letra g), y Artículo 1.8.2 punto 5. Letra d) de las Bases de Licitación.

7. En el caso que el usuario presente consultas, sugerencias o reclamos relacionados con servicios prestados por sub-concesionarios o contratistas, aerolíneas u otros, se transcribirán e informarán oportunamente al servicio correspondiente. El Gerente de Operaciones solicitará respuesta al reclamo dentro de 15 días hábiles. La respuesta de servicio involucrado quedará registrada en el Software con el código "ID" correspondiente.

8. El software desarrollado para este requerimiento permitirá realizar un seguimiento de las situaciones reportadas, análisis, estadísticas, para elaborar los informes que establece las Bases de Licitación.

9. La información que se ingresará al software, es la siguiente:

- a. Fecha de ingreso al sistema.
- b. Datos personales del reclamante.
- c. Reclamo, consulta o Sugerencia.
- d. Servicio involucrado.
- e. Solución.
- f. Observaciones.

10. Para acceder al sistema se hará uso de password asignados por La Sociedad Concesionaria, quedará distintos privilegios según el tipo de usuario.

11. El Inspector Fiscal podrá acceder al sistema para verificar el estado de cada reclamo o validar la información de los Informes Mensuales, respecto a los datos que entregue el sistema.