

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO
REGIONAL DE ATACAMA S.A.**

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

**NUEVO AEROPUERTO REGIONAL DE
ATACAMA, III REGIÓN**

CALDERA, 11 DE NOVIEMBRE DE 2004

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

CONTEXTO OPERACIONAL

INDICE

1. GENERALIDADES	4
2. HORARIO DE FUNCIONAMIENTO	5
2.1. Vuelos Regulares Programados por las Líneas Aéreas:.....	5
2.2. Vuelos no sujetos a itinerario:.....	5
3. PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	6
3.1. Objetivo	6
3.2. Responsabilidades del Servicio de Seguridad y Vigilancia	6
3.3. Sistema de Turnos y Presentación Personal.....	7
3.4. Inspecciones Programadas de Seguridad	8
3.5. Capacitación	8
3.6. Condiciones de Alerta y Sistema de Respuesta.....	9
3.6.1. Alerta Alfa:.....	9
3.6.2. Alerta Bravo:	9
3.6.3. Alerta Delta:	9
3.7. Investigación de Accidentes e Incidentes	10
3.8. Directivas de Emergencia	10
4. PLAN DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS Y OTROS.....	12
4.1. Generalidades.....	12
4.2. Marco de Actuación	12
4.3. Incendio Estructural en el Terminal de Pasajeros	12
4.4. Incendios en Dependencias Distintas del Terminal de Pasajeros.....	12
4.5. Equipamiento Contra Incendios y su Ubicación	14
4.5.1. Identificación de Extintores	14
4.5.2. Red de Grifos y Puntos de Red Seca.....	14
4.6. Mando y Coordinación para Actuar en Caso de Siniestro.....	14
4.6.1. Ámbito de Actuación	14
4.6.2. Coordinación General	14
4.7. Programa de Entrenamiento.....	14
4.7.1. Alcances del Programa.....	14
4.7.2. Procedimientos de Instrucción.....	15
4.8. Prevención de Incendios.....	15
4.8.1. Riesgos Potenciales.....	15
4.8.2. Inspección de Instalaciones.....	15
5. DOTACION MINIMA DE PERSONAL.....	16
5.1. Introducción.....	16
5.2. Cantidad y Requisitos del Personal	16
5.2.1. Personal de la Sociedad Concesionaria	16
5.2.2. Personal de los Servicios Externos Contratados.....	16
6. TRANSPORTE PARA EL PERSONAL	17
6.1. Introducción.....	17
6.2. Sistemas a Utilizar	17
6.2.1. Transporte Contratado con Empresas.....	17
6.2.2. Transporte Público	17
7. PLAN DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA	18
7.1. Generalidades.....	18
8. PLAN DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO	19
8.1. Generalidades.....	19
9. PLAN DE ASEO	20
9.1. Introducción.....	20

9.2. Mantenimiento Aplicado al Servicio de Limpieza	20
10. PLAN DE FACILITACIÓN.....	21
10.1. Introducción.....	21
10.2. Comité de Facilitación.....	21
10.2.1. Funciones.....	21
10.2.2. Componentes.....	21
10.2.3. Reuniones del Comité.....	22
11. RECLAMOS DE LOS USUARIOS	23
11.1. Formato Tipo de las Hojas del Libro de Reclamos y Sugerencias.....	24
11.2. Formato del Logotipo que Identifica al Libro de Reclamos y Sugerencia.	25

CONTEXTO OPERACIONAL

1. GENERALIDADES

El presente documento ha sido elaborado en conformidad con lo establecido en el artículo 2.9.3 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 “Nuevo Aeropuerto Regional de Atacama, III Región” 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
- Ley de Caminos, DFL N° 206 de 1960
- Bases de Licitación de esta Obra y sus Circulares Aclaratorias para la ejecución, conservación y explotación de la Obra Pública antes mencionada.
- Artículo 87 del DFL. MOP N° 850 de 1997
- Circular Aclaratoria N° 1 de 18 de diciembre de 2001
- Pauta para la Elaboración del Manual de Operación “Concesión Nuevo Aeropuerto Regional Atacama, III Región” de enero 2002.

En conformidad con lo establecido en el artículo 2.9.3 de 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, Subconcesionarios y Otros que se Interrelacionan con el Área Terminal
- j) Reclamos del Usuario.

Además de lo establecido el artículo 1.5.5.B). “Documento N°6: Reglamento de Servicio de la Obra” 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.

2. HORARIO DE FUNCIONAMIENTO

La disponibilidad de los Servicios Aeronáuticos y Servicios no Aeronáuticos que debe proveer la Sociedad Concesionaria se basan, en general, en el concepto de funcionamiento H-24, es decir, las 24 horas del día, los 365 días del año, de acuerdo con el siguiente procedimiento respecto a la actividad en el Terminal de Pasajeros y Plataforma:

2.1. Vuelos Regulares Programados por las Líneas Aéreas:

Disponibilidad de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos establecidos en el presente Reglamento, con una cobertura de al menos dos horas antes del arribo o salida y hasta una hora después del despegue de cada aeronave.

2.2. Vuelos no sujetos a itinerario:

Dos horas antes del arribo o salida y una hora después del despegue. Se requiere aviso previo con una anticipación de 12 horas.

2.3. Vuelos Regulares y no Regulares que Utilicen Aeronaves con una Capacidad Inferior a 20 Asientos:

Una hora antes y media hora después de la salida y media hora después del arribo para vuelos regionales.

La Concesionaria podrá reducir proporcionalmente la magnitud de los servicios para este tipo de aeronaves, manteniendo el nivel de atención a los usuarios.

La información respecto a itinerarios programados y de Planes de Vuelo de aeronaves será proporcionada y ratificada a la Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria por el Explotador y coordinada con la Jefatura de Operaciones DGAC del Aeropuerto.

2.4. Servicios No Esenciales

Los servicios no esenciales, especialmente en el ámbito comercial y de servicios complementarios, podrán no atenerse al régimen de disponibilidad horaria indicadas precedentemente, pero siempre de acuerdo con los contratos que rijan cada subconcesión, donde pueden incorporarse singularidades relacionadas con vuelos programados que afecten a concesiones como el restaurante, servicios de transporte, etc.

En este Reglamento de Servicio de la Obra se establecen los procedimientos y disposiciones para disponibilidad de atención a vuelos regulares, no regulares y otros.

Asimismo, se determinarán horarios administrativos para aquellas actividades abiertas al público como, por ejemplo, de las oficinas administrativas que cubrirán la jornada laboral habitual de lunes a viernes.

3. PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

3.1. Objetivo

El objetivo del presente Plan de Seguridad y Vigilancia está dirigido a proporcionar a los usuarios, empleados e instalaciones y áreas de la concesión, de responsabilidad de la Sociedad Concesionaria, un nivel de protección que garantice el funcionamiento de las instalaciones y servicios sin interferencias provenientes de actos ilícitos que comprometan su integridad y normal funcionamiento.

Para efectos aeroportuarios, cabe diferenciar dos tipos de seguridad, según su campo de actuación y los objetivos establecidos para cada una:

a) Seguridad de la Aviación Civil

Este tipo de seguridad está constituida por la combinación de recursos humanos, medidas y materiales destinados a proteger a la aviación civil contra actos de interferencia ilícita.

La DGAC proporciona estas actividades de seguridad en las áreas estériles de los aeropuertos o aeródromos públicos mediante revisiones y verificaciones de pasajeros en forma manual o utilizando equipos electrónicos como equipos de Rayos X, magnetómetros, detectores de metales, detectores de armas, explosivos, etc. Estos equipos son de exclusiva responsabilidad de la DGAC.

b) Seguridad Policial o Pública

Está orientada a la vigilancia y protección de personas y bienes materiales en las áreas públicas de los aeropuertos y aeródromos.

El Plan de Seguridad que presentará la Sociedad Concesionaria para su aprobación por el Inspector Fiscal tendrá como objetivos específicos lo siguiente:

- Coordinar con la autoridad aeroportuaria la función de vigilancia y seguridad, a partir de la responsabilidad que la DGAC tiene sobre su cumplimiento en resguardo de la Aviación Civil.
- Generar la función de vigilancia dentro del área concesionada.
- Establecer la coordinación entre el Servicio de Seguridad y Vigilancia de la Sociedad Concesionaria con la DGAC, en conformidad con los procedimientos y disposiciones de esta autoridad, además de lo dispuesto en las Bases de Licitación.
- Definir la coordinación entre el Servicio de Seguridad y Vigilancia de la Sociedad Concesionaria y los que pudieran implementar los subconcesionarios.

3.2. Responsabilidades del Servicio de Seguridad y Vigilancia

El Servicio de Seguridad y Vigilancia se proporcionará por intermedio de una empresa externa, la cual será responsable de garantizar un adecuado nivel de protección a las instalaciones, usuarios y empleados de la Sociedad Concesionaria, a partir de los términos establecidos en el correspondiente contrato de concesión y en este Reglamento.

La Empresa de Seguridad y Vigilancia brinda el servicio de vigilancia durante las 24 horas a todas las instalaciones, áreas internas y externas de la concesión, en estrecha coordinación y colaboración con la DGAC, por intermedio del Inspector Fiscal.

La Empresa de Seguridad y Vigilancia proveerá a todo su personal dispuesto en las labores de seguridad y vigilancia, de equipos portátiles de comunicación para que den cuenta de inmediato de cualquier evento o acto ilícito que requiera de apoyo del propio personal o de las autoridades competentes, según sea el área afectada. Las frecuencias que se configurarán en estos equipos serán autorizadas por la jefatura competente de la DGAC dispuesta en el Aeropuerto, y serán de conocimiento abierto para la Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria, Cuerpos de Policía dispuestos en la concesión, los agentes de seguridad aeroportuarias de la DGAC y la Inspección Fiscal.

El Servicio de Vigilancia depende directamente del Gerente de Operaciones, ante el cual el supervisor de turno debe responder por las siguientes actividades:

- Asignación de los puestos y áreas de vigilancia, procedimientos, dotaciones y confección de turnos.
- Presentación de un Informe Diario de Novedades que incluye la actividad de los tres turnos.
- Elaboración de un Programa de Seguridad a partir de los términos del Contrato y del presente reglamento, aprobado por la Jefatura del Aeropuerto por intermedio del Inspector Fiscal.
- Coordinar con el personal de Carabineros de Chile presente en el Terminal y con la jefatura de seguridad de la DGAC instalada en el Aeropuerto, toda información relacionada con materias policiales en el primer caso y de seguridad aeroportuaria en el segundo.
- Mantener en la Oficina de Seguridad y Vigilancia los siguientes planos de localización de instalaciones:
 1. Plano del área de concesión con todos los edificios, accesos, instalaciones a escala 1:2000 o similar y rejilla de coordenadas.
 2. Plano de plantas los edificios terminales de pasajeros y carga, a escala 1:200, con indicación de accesos.
- Todo el personal de la empresa de seguridad deberá contar con la debida autorización y credenciales que otorga la DGAC para su desempeño en recintos y áreas del aeropuerto, de lo contrario no podrá desempeñarse en el recinto.

3.3. Sistema de Turnos y Presentación Personal

Consistirá en tres turnos diarios de ocho horas cada uno, cuya dotación y detalle del servicio se indican en el documento relativo a la organización para la prestación del servicio del presente Reglamento.

Los turnos se elaborarán semanalmente y serán comunicados por escrito al Gerente de Operaciones de la Sociedad Concesionaria, indicando el nombre y puesto de cada empleado. Los cambios que se produzcan serán comunicados de la misma manera y con una anticipación de 8 horas.

Las actividades, entregas de turno, rondas, etc., constarán en el Libro de Novedades del Servicio de Vigilancia.

Los vigilantes, dentro de cada turno, realizarán las rondas que se indican y en las áreas que se señalan en el Manual de Operación.

Durante la totalidad del tiempo de servicio, el personal vestirá uniforme y lucirá correcta presentación personal.

3.4. Inspecciones Programadas de Seguridad

a) Diaria

Inspección rutinaria, según cartilla, de los accesos a áreas restringidas, estado de equipamiento del Terminal, estacionamientos públicos, iluminación interior y exterior, áreas de sistemas de climatización y subestación eléctrica, servicios higiénicos, subconcesiones interiores y exteriores Cierros de Seguridad.

b) Semanal

Inspección de señalización externa, señalización de rutas de escape y salidas de emergencia, mecanización, extintores, letreros informativos y de advertencia, sistemas FIDS y PAS, sala de embarque, condición externa teléfonos públicos, counters y balanzas, cintas de equipaje de salida y llegada, alhajamiento Terminal, cámaras de CCTV y todo sistema, equipo e infraestructura que se relacione con el Plan de Conservación de la Obra.

Elaboración de Informe Semanal sobre actividades de seguridad dirigido al Gerente de Operaciones.

3.5. Capacitación

El personal de la empresa de seguridad deberá tener un acabado conocimiento del presente Reglamento en lo relativo a seguridad, como también del área de la concesión y de las instalaciones y equipos que se encuentran en ella.

Para el logro de este objetivo, la empresa de seguridad impartirá al personal que se desempeña en el aeropuerto, instrucción e información permanente sobre procedimientos de seguridad, conservación y ubicación de la señalización de escape, análisis de situaciones particulares, conocimientos sobre primeros auxilios, uso y conservación de extintores y sistemas de comunicaciones, Plan de Emergencia del aeropuerto en cuanto a actuación como medio de apoyo externo, etc.

Se impartirá al personal de seguridad instrucción sobre actualización de procedimientos, análisis de situaciones, normas y reglamentos en forma trimestral, actividad que debe asumir la empresa que presta el servicio, sobre lo que preparará un informe dirigido al Gerente de Operaciones de la Sociedad Concesionaria.

3.6. Condiciones de Alerta y Sistema de Respuesta

El principal medio de comunicación y alerta del personal de seguridad lo constituyen los equipos móviles, el Circuito Cerrado de Televisión y el sistema telefónico interno.

Las fases de alerta dependen del tipo y grado de la amenaza que se detecte. Para los efectos del presente Reglamento se han determinado tres fases, las que consideran tanto riesgos por interferencia ilícita como de intrusión y fallas o riesgos por problemas en la infraestructura y equipos.

3.6.1. Alerta Alfa:

Presencia no autorizada de personas o vehículos en áreas restringidas, requiriéndose procedimiento de verificación e identificación, si existe sospecha de mal funcionamiento, recalentamiento o amago de incendio en alguna estructura, equipo o instalación dentro del área de concesión o su entorno inmediato, deterioro de estructuras, choques de vehículos de usuarios, particulares y de servicio en áreas públicas o restringidas, sin daños a personas ni a la propiedad del aeropuerto.

3.6.2. Alerta Bravo:

Sospecha de inminente presencia de personas ajenas al aeropuerto y a la concesionaria en áreas restringidas o prohibidas, incidentes de vehículos particulares y de servicio en el aeropuerto con daños y/o heridos leves, cortes de energía eléctrica, vientos de más de 60 km/hr y vientos con arena y polvo.

3.6.3. Alerta Delta:

Sospecha fundada de intrusión en las instalaciones, dependencias y áreas exteriores que ameriten intervención inminente, principio de incendio, fallas de equipos que puedan ocasionar inconvenientes mayores y amenaza de bomba dentro del terminal de pasajeros e instalaciones de combustible de aviación.

En casos de accidentes o incidentes de aviación o actos contra la seguridad de la aviación civil, corresponderá aplicar el Plan de Emergencia DGAC del Aeropuerto, situación en la que el Servicio de Seguridad y Vigilancia de la Sociedad Concesionaria solamente actuará como medio de colaboración externa y en conformidad con los acuerdos de colaboración previamente pactados con la DGAC por intermedio del Inspector Fiscal.

Se incluyen en esta Fase: accidentes de tránsito en la parte pública y áreas restringidas del aeropuerto en los que resulten heridos de consideración o fallecidos, accidentes del trabajo con heridos o fallecidos, considerando situaciones graves de salud de pasajeros y empleados del aeropuerto, como infartos, electrocución, shock, etc.

En caso de situaciones correspondientes a **Alerta Alfa**, el Servicio de Vigilancia coordinará directamente con personal de seguridad DGAC y/o Carabineros de Chile, si procede. El personal de turno dejará constancia en el Libro de Novedades sobre lo acontecido, incluyendo patentes de vehículos, identificación de personas, hora del accidente, versiones de los hechos, servicios que intervienen, etc.

Durante situaciones que se califiquen dentro de la **Alerta Bravo**, se comunicará al Servicio de Seguridad DGAC y a Carabineros de Chile, y si procede a los hospitales

considerados en el Plan General de Seguridad del Aeropuerto, y al Gerente de Operaciones de la Sociedad Concesionaria, todo ello por intermedio de los sistemas de comunicaciones móviles o fijos. El personal de turno dejará constancia en el Libro de Novedades sobre lo acontecido, incluyendo patentes de vehículos, identificación de personas, hora del accidente, versiones de los hechos, servicios que intervienen, primeros auxilios aplicados a los afectados, tiempo de reacción del servicio de ambulancia, área de acordonamiento, etc.

Durante situaciones que generen una **Alerta Delta**, la prioridad de comunicación es máxima. En caso de riesgo de la integridad de personas, actos de sabotaje con resultado de heridos, accidentes graves, incendio o similares se comunicará en primer lugar a la autoridades del aeropuerto o a quien indique el Plan de Emergencia DGAC, luego a los hospitales y centros médicos, bomberos y carabineros, cuyos números telefónicos figurarán en el Plan definitivo. Inmediatamente después se informará al Gerente de Operaciones. En caso de accidentes protagonizados por vehículos particulares, de servicio o especializados en los que resulten daños a las personas y a las instalaciones de la Concesionaria, el personal de turno dejará constancia en el Libro de Novedades sobre lo acontecido, incluyendo patentes de vehículos, identificación de personas involucradas, hora del accidente, versiones de los hechos, servicios que intervienen, primeros auxilios aplicados a los afectados, tiempo de reacción del servicio de ambulancia, área de acordonamiento y un resumen de las acciones tomadas, si perjuicio de las medidas policiales de los servicios del Estado.

3.7. Investigación de Accidentes e Incidentes

La investigación de accidentes se limita solo al área concesionada de responsabilidad de la Sociedad Concesionaria y excluye aquellas que deben realizar la DGAC, Policía y Carabineros de Chile.

Respecto a incidentes entre pasajeros, entre éstos y funcionarios de los servicios públicos, que eventualmente pudieran operar en el Aeropuerto tales como Aduana y Policía Internacional, incluyendo empleados de las líneas aéreas, el Servicio de Seguridad podrá actuar en el ámbito de las primeras diligencias y recopilación de antecedentes, dentro del marco de las disposiciones legales relativas a las facultades y atribuciones de los Guardias Privados.

El Servicio de Seguridad y Vigilancia contratado por la Sociedad Concesionaria proporcionará información clara y oportuna a la Gerencia de Operaciones durante la investigación de incidentes o accidentes que ocurran en el área concesionada, colaborando en las investigaciones que sea necesario realizar.

3.8. Directivas de Emergencia

En un aeropuerto, como un sistema altamente integrado, no pueden existir directivas sin coordinación previa respecto a la seguridad de las instalaciones, empleados y usuarios. En consecuencia, todas estas actividades deben estar debidamente coordinadas con intereses comunes de la DGAC, responsable directo de la seguridad de la aviación civil en el territorio nacional, las líneas aéreas y los organismos considerados como apoyo externo en casos de emergencias de cualquier naturaleza.

Lo anterior significa que se debe considerar el Plan de Emergencia del Aeropuerto como el principal instrumento de actuación coordinada de todos los organismos que en él desarrollan actividades relacionadas con el transporte aéreo.

En virtud de lo anterior, el Servicio de Seguridad y Vigilancia debe planificar su actividad a partir de lo establecido en el DAR 17, "Seguridad" y en la DAP 17 y Plan de Emergencia, disposiciones de la DGAC que forman parte del Reglamento de Servicio.

4. PLAN DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS Y OTROS

4.1. Generalidades

El presente Plan tiene por objetivo establecer los procedimientos de prevención, coordinación y actuación ante la ocurrencia de incendio u otro siniestro en las instalaciones de las obras en concesión de responsabilidad de la Sociedad Concesionaria Nuevo Aeropuerto Regional de Atacama, III Región.

4.2. Marco de Actuación

Las medidas preventivas y los procedimientos de actuación del personal de la Concesionaria se desarrollarán dentro del marco establecido por el Plan de Emergencia del Aeropuerto y por las normas, reglamentos y procedimientos de la DGAC.

No se excluye la participación de personal y medios de la Sociedad Concesionaria en caso de ocurrencia de desastres fuera de los límites del área concesionada, por lo que se entiende que la coordinación previa contempla el empleo de recursos humanos y materiales de todos los involucrados en la operación del aeropuerto.

En este concepto se incluye a todo el personal en turno de la Sociedad Concesionaria que se encuentre presente en ese momento.

4.3. Incendio Estructural en el Terminal de Pasajeros

En caso de fuego estructural en el Terminal de pasajeros, el personal del Servicio de Seguridad y Vigilancia, y dotación de la Sociedad Concesionaria concurrirá a los puestos predeterminados para dirigir la evacuación del edificio, el cual está dotado de sistema de extinción de fuego mediante equipamiento con Sprinklers.

En la figura N° 1 se presenta un esquema del plano de planta del edificio terminal del aeropuerto, con el 2º nivel superpuesto, en donde el área pública esta dispuesta hacia el oriente, representando la vía de evacuación y acceso de mayor envergadura, coincidentes con las demarcaciones de cruce peatonal.

El personal del Servicio de Seguridad y Vigilancia comunicará mediante sus equipos móviles de inmediato la emergencia, **Fase Delta**, al Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios del Aeropuerto y, según su magnitud, al Cuerpo de Bomberos de Caldera y/o Copiapó, en conformidad con el Plan previamente coordinado.

4.4. Incendios en Dependencias Distintas del Terminal de Pasajeros

En caso de amagos o incendios declarados en cualquier dependencia del aeropuerto, se actuará según lo establecido en el Plan de Emergencia y en las respectivas Cartas de Acuerdo.

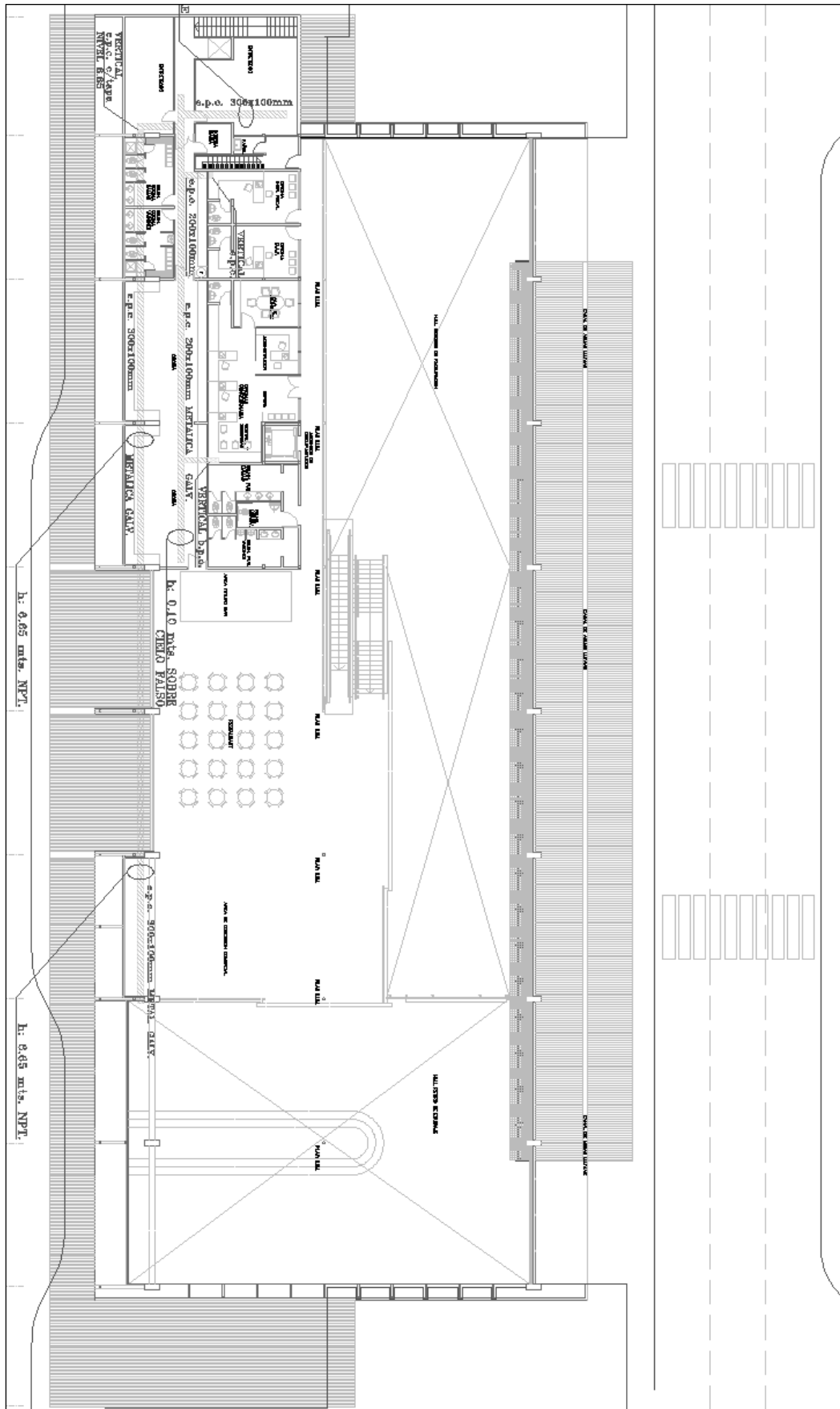


Figura N° 1. Esquema del Edificio Terminal de Pasajeros del Aeropuerto.

4.5. Equipamiento Contra Incendios y su Ubicación

La ubicación y características de los elementos para el combate de incendios en las instalaciones de la concesión que se indicarán en el Plan de Contingencia, capítulo Incendios, que se desarrollará durante la etapa de Explotación de la Obra según se señala en 2.11 y 2.11.2 de las Bases de Licitación.

4.5.1. Identificación de Extintores

Cada extintor contará con la identificación que destaca su ubicación dentro del edificio terminal, estos incluyen instrucciones de uso, tipos de fuego y cartilla de revisiones técnicas.

4.5.2. Red de Grifos y Puntos de Red Seca

El edificio terminal cuenta en su entorno inmediato con una distribución de grifos y puntos de red seca, que también están presentes en todas las instalaciones del área de concesión.

4.6. Mando y Coordinación para Actuar en Caso de Siniestro

4.6.1. Ámbito de Actuación

El Gerente de Operaciones de la Sociedad Concesionaria es el representante de ésta ante la Jefatura del Aeropuerto, ante el Cuerpo de Bomberos de la ciudad y los organismos considerados en el Plan de Emergencia DGAC, participando activamente en el correspondiente Comité de Coordinación General. Este organismo está conformado por representantes del MOP, a través del Inspector Fiscal de la Explotación, representantes de la DGAC, como los Jefe de los Departamentos SEI y AVSEC, Carabineros, Gobernación Provincial, representantes de las Líneas Aéreas que operen en el aeropuerto, entre otros.

4.6.2. Coordinación General

Este Comité de Coordinación General será presidido por el Jefe del Aeropuerto de Atacama. Este organismo definirá los términos en que se enfrentan los diferentes tipos de siniestros, en función de las competencias que poseen cada uno de los integrantes, como control de circulación, frecuencia y tipo de ejercicios de comunicaciones y del empleo de los recursos disponibles.

En el transcurso del ejercicio de este Comité, se desarrollarán las directrices que la orientarán, que serán complementadas con procedimientos que puedan aportar cada organismo integrante.

4.7. Programa de Entrenamiento

4.7.1. Alcances del Programa

El entrenamiento para aplicar el Plan Contra Incendios involucra a todo el personal y abarca los siguientes aspectos:

- Conocimiento del Plan de Emergencias del Aeropuerto,
- Rutas de evacuación,
- Instrucción sobre elementos extintores,
- Procedimientos para atacar diferentes tipos de fuegos,
- Uso de equipos de respiración autónoma y primeros auxilios,
- Riesgos según tipo de materiales,
- Mercancías y elementos peligrosos.

El Programa de entrenamiento se pondrá en práctica de la siguiente manera:

- Instrucción básica sobre procedimientos de extinción de incendios,
- Uso de extintores,
- Redes seca y húmeda,
- Incendios estructurales, maderas, metales, productos químicos e incendios de artefactos eléctricos, considerando las características de la zona, especialmente en presencia de vientos de gran intensidad,
- Planos de evacuación de todos los recintos.

4.7.2. Procedimientos de Instrucción

La instrucción será impartida por un experto en prevención de riesgos durante horarios a definir de acuerdo con el nivel de actividad del aeropuerto, durante un período de dos semanas.

Se deberá realizar charlas de refresco y reiteración de conceptos trimestralmente, ejercicios integrales de comunicaciones dos veces al año y ejercicios combinados con elementos extintores con personal del aeropuerto, empresas de combustibles, bomberos y hospitales una vez al año, o cuando lo establezca el Plan Coordinado con el Aeropuerto.

4.8. Prevención de Incendios

4.8.1. Riesgos Potenciales

La Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria, con asesoría de personal especialista, debe mantener actualizados letreros de advertencia en lugares con riesgo de incendio, además de verificar mediante inspecciones semanales los riesgos potenciales de inicio de fuegos, como acumulación de combustibles y aceites, maderas, basura, etc.

4.8.2. Inspección de Instalaciones

Se realizarán inspecciones diarias y semanales de todas aquellas instalaciones que constituyan riesgo de inicio de incendios, tales como fuentes de calor, equipos térmicos, red eléctrica, tableros, etc., notificando al área de mantención las deficiencias encontradas.

5. DOTACION MINIMA DE PERSONAL

5.1. Introducción

En este aspecto del Reglamento de Servicio de la Obra se describirá la organización de la Sociedad Concesionaria, presentando una visión general de ésta y las respectivas descripciones de cargo y/o función para cada departamento, sección, etc.

Además se incorporarán explícitamente las horas de trabajo normales y las políticas relativas a recursos humanos relacionados con la operación de la concesión.

Todas las materias relacionadas con el recurso humano y el cumplimiento de la legislación laboral se incluirán en dicho documento.

5.2. Cantidad y Requisitos del Personal

5.2.1. Personal de la Sociedad Concesionaria

En esta sección se describirán las funciones y responsabilidades, los horarios administrativos, turnos y habilidades requeridas para cada cargo. Se incluirán también las materias relativas al cumplimiento de la legislación laboral.

En el Capítulo “Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio”, del Manual de Operaciones, se describen detalladamente los cargos, dotación, requisitos y horarios de trabajo del personal de la concesionaria.

Se contempla una dotación de 11 personas de las cuales 9 prestarán sus servicios en forma permanente en el aeropuerto y 2 en las oficinas centrales de la Sociedad Concesionaria.

En el siguiente cuadro se indican los cargos y la dotación que ofrece la concesionaria:

CARGO	DOTACIÓN
Gerente General	1
Gerente de Operaciones	1
Jeje Administrativo	1
Supervisores de Operaciones	5
Informaciones	3
Secretaria Administrativa	1
Total	11

5.2.2. Personal de los Servicios Externos Contratados

En los contratos con los prestadores de servicios se detallará la calificación y experiencia del personal que se desempeñará en funciones tales como conservación de equipamiento e instalaciones, seguridad y vigilancia, transporte, etc. Asimismo, es posible contar con personal propio para algunos de estos servicios.

6. TRANSPORTE PARA EL PERSONAL

6.1. Introducción

En esta sección del Reglamento de Servicio de la Obra se establecerán los requisitos y condiciones del sistema de transporte de personal a implantar, asegurando la continuidad de todos los servicios que el concesionario debe brindar en el aeropuerto.

6.2. Sistemas a Utilizar

6.2.1. Transporte Contratado con Empresas

Este servicio será subcontratado a una empresa externa y el traslado se efectuará ida y regreso entre los lugares de residencia del personal de las ciudades más cercanas y el aeropuerto, considerando los horarios administrativos y aquellas actividades que requieren una configuración por turnos. Para tal efecto se establecerán requisitos para el material rodante como capacidad, condición general y mecánica, capacidad y habilitaciones de los conductores.

La empresa deberá cumplir con todos los requisitos técnicos y reglamentarios que regulan la actividad, según el MOPTT.

6.2.2. Transporte Público

La existencia de transporte público será una alterativa a considerar, siempre que los horarios sean apropiados para el personal de los servicios involucrados. De lo contrario se utilizará el servicio contratado que se mencionó en el párrafo precedente.

7. PLAN DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA

7.1. Generalidades

Los objetivos principales para implementar un Plan de Mantenimiento de la Infraestructura es mantener niveles óptimos de servicios en diversos ámbitos, tales como seguridad y confort de los usuarios y empleados que circulan y trabajan en el área bajo concesión, también funcionalidad y continuidad de los servicios que se imparten dentro y fuera del edificio terminal, y además, la conservación de la obra para mantener y extender la calidad estructural de las obras involucradas en la concesión.

Para estos propósitos, dentro del Reglamento de Servicio de la Obra, se incluye un documento designado como: “Definición de Estándares y Plan de Conservación de la Obra”, en el cual se especifican en detalle los mecanismos de inspección, mantención y reparación de la infraestructura relativa a diversas áreas que compete a la concesión:

- Edificio Terminal,
- Instalaciones Anexas,
- Vialidad Aeronáutica, Pública y Estacionamiento,
- Aseo y
- Áreas Verdes.
- Otras áreas

Además, en el mismo capítulo señalado anteriormente se justifica detalladamente la implementación de estos Planes de Conservación, según factores de uso, diseño, factores climáticos y estimaciones de deterioro.

8. PLAN DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO

8.1. Generalidades

Al igual que en la descripción del Plan anterior, los objetivos principales para implementar un Plan de Mantenimiento del Equipamiento es mantener niveles óptimos de servicios en diversos ámbitos, tales como seguridad y confort de los usuarios y empleados que circulan y trabajan en el área bajo concesión, también funcionalidad y continuidad de los servicios que se imparten dentro y fuera del edificio Terminal, y además, la conservación de la obra para mantener y extender la calidad operativa de los equipos y sistemas involucrados en la concesión.

Para estos propósitos, se incluye un documento designado como: “Definición de Estándares y Plan de Conservación de la Obra”, en el cual se especifican en detalle los mecanismos de inspección, mantención, reparación y reemplazo del equipamiento relativo a diversas áreas que compete a la concesión:

- Equipos y Sistemas del Edificio Terminal,
- Equipos y Sistemas de las Instalaciones Anexas,
- Señalización de la Vialidad Aeronáutica, Pública y Estacionamiento,
- Equipos y Sistemas de las Áreas Verdes.

Además, en el mismo capítulo señalado anteriormente se justifica la implementación de estos Planes de Conservación, según factores de uso, diseño, factores climáticos y estimaciones de deterioro.

9. PLAN DE ASEO

9.1. Introducción

En este ítem del Reglamento de Servicio se describirán las políticas y procedimientos específicos relacionados con la limpieza de las instalaciones concesionadas. Abarcarán también al personal de operaciones y mantenimiento para monitorear los servicios contratados y las actividades relacionadas de los subconcesionarios.

El Plan de Aseo contendrá los procedimientos para la realización de las tareas diarias, semanales y mensuales para la conservación del aseo en toda el área de la concesión, incluyendo las políticas de control de los servicios externalizados para su realización.

9.2. Mantenimiento Aplicado al Servicio de Limpieza

Para el mantenimiento aplicado al servicio de limpieza se considera el siguiente tipo de actividad, asociado a los correspondientes equipos:

- Pisos de áreas generales,
- Baños Públicos,
- Basureros y Ceniceros,
- Mobiliario de Salas,
- Accesos,
- Teléfonos,
- Ascensor y Escaleras,
- Oficinas Administrativas,
- Vidrios, Murallas y Puertas
- Alfombras y Cubrepisos,
- Vidrios en Altura y Estructuras,
- Calzadas y Veredas
- Todas las instalaciones del área concesionada.

10. PLAN DE FACILITACIÓN

10.1. Introducción

En este ítem del Reglamento se describirá el Plan para coordinar todas las actividades orientadas a la facilitación del transporte aéreo, respecto a la salida y llegada de pasajeros y funcionamiento de los servicios gubernamentales y de seguridad, a partir de las disposiciones y procedimientos relacionados con Facilitación dictados por la Dirección General de Aeronáutica Civil.

En el plan de facilitación se establecerán los procedimientos de coordinación con los Servicios Gubernamentales que actúan en el aeropuerto como Aduanas, SAG, Policía, en casos de internacionalización del aeropuerto, y Carabineros de Chile.

Se describirán también los procedimientos de coordinación con la Dirección General de Aeronáutica Civil, Ministerio de Obras Públicas, líneas aéreas y subconcesionarios.

Se aplicarán los conceptos que contiene el Anexo 9 "FACILITACION" de la Organización de Aviación Civil Internacional.

10.2. Comité de Facilitación

10.2.1. Funciones

Los comités FAL son administrados por la DGAC y su función básica está orientada a lograr la mayor agilidad en los procesos de despacho y recepción de pasajeros respecto a los trámites propios del transporte aéreo.

El Comité debe funcionar como un organismo coordinador entre los diferentes servicios gubernamentales que actúan en el aeropuerto, entre las líneas aéreas y los prestadores de los distintos servicios, formulando recomendaciones para optimizar la aplicación de las disposiciones y normas de cada área.

10.2.2. Componentes

Los integrantes permanentes del Comité de Facilitación generalmente son:

- Jefe del Aeropuerto (DGAC), quién lo preside,
- Representante de Aduanas, si el servicio existe en el aeropuerto,
- Representante de Policía Internacional, si el servicio existe en el aeropuerto,
- Representante del SAG, si existe en el aeropuerto,
- Carabineros de Chile, en todo evento,
- Inspector Fiscal de la Concesión,
- Representantes de las Compañías Aéreas,
- Representante de la Concesionaria, Gerente de Operaciones generalmente,
- Representantes de los subconcesionarios, cuya presencia se requiera en forma permanente,
- Otros.

10.2.3. Reuniones del Comité

El Presidente del Comité FAL, Jefe del Aeropuerto DGAC, es quién fija el calendario de las sesiones ordinarias del Comité y cita a las reuniones extraordinarias, las que pueden ser solicitadas por cualquiera de los integrantes permanentes del Comité.

Las actas de las reuniones del Comité FAL son redactadas por el Jefe del Aeropuerto y firmadas por todos los integrantes, previa presentación de las observaciones que procedan.

El Gerente de Operaciones de la Concesionaria mantendrá un archivo de Actas FAL e informará al nivel superior de la sociedad aquellas materias relevantes de sus contenidos.

11. RECLAMOS DE LOS USUARIOS

Para el servicio de recepción de reclamos y sugerencias, por parte de los usuarios que utilicen el área de concesión de responsabilidad de la Sociedad Concesionaria de Nuevo Aeropuerto Regional de Atacama, III Región, se tiene contemplado un libro foliado que recepcionará todas las sugerencias y reclamos de toda persona que desee estampar sus comentarios.

Para tal efecto, se contempla que dicho usuario, que requiera estampar su denuncia, deberá dirigirse a la persona presente en el mesón de informaciones de la Sociedad Concesionaria, esta persona hará llamado por el sistema de comunicaciones internas de un Supervisor de Turno o Gerente de Operaciones, según disponibilidad, para que se haga presente en el lugar, de modo de recibir verbalmente dicha denuncia e intentar entregar una solución inmediata al reclamo expresado o dar las explicaciones pertinente si es que la situación escapa de la competencia de la Sociedad Concesionaria. En el caso de imposibilidad de dar solución inmediata al problema, o según parecer del usuario, éste tendrá la libertad de estampar su sugerencia o reclamo en el libro pertinente.

El Libro de Reclamos y Sugerencias estará disponible en el mesón de informaciones de responsabilidad de la Sociedad Concesionaria, en un lugar visible y accesible a todos los usuarios y debidamente señalado. El formato tipo de las hojas de este libro está indicado en el punto 11.1 de este documento. El formato tipo del logotipo que identifica al Libro de Reclamos y Sugerencia se muestra en el punto 11.2 de este documento.

El usuario que requiera del Libro de Reclamos y Sugerencias deberá individualizarse con los siguientes datos: nombre completo, su RUT, número de teléfono de contacto y/o teléfono celular, dirección postal, fecha y hora de la situación, una descripción resumida del reclamo o sugerencia, y si corresponde, el usuario puede sugerir cambios o corrección en o los servicios que generan su molestia.

Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción del denuncia se deberá responder al denunciante, si corresponden, las medidas adoptadas.

Asimismo, mensualmente se deberá informar al Inspector Fiscal del MOP las denuncias recibidas y las medias adoptadas.

11.1. Formato Tipo de las Hojas del Libro de Reclamos y Sugerencias.

Fecha:_____Ciudad:_____		FOLIO:XXX
Nombre Completo:_____		
RUT o N° de Pasaporte:_____	Nacionalidad:_____	
Dimicilio:_____		Ciudad:_____
Fono:_____	Celular:_____	e-mail:_____
Marque con una X:	<input type="checkbox"/> Sugerencia	<input type="checkbox"/> Reclamo
Declaración:		
Recomendaciones del Usuario:		

11.2. Formato del Logotipo que Identifica al Libro de Reclamos y Sugerencia.

SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO REGIONAL DE ATACAMA S.A.

**LIBRO
DE RECLAMOS
Y SUGERENCIAS**

NUEVO AEROPUERTO REGIONAL DE ATACAMA, III REGION

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

MANUAL DE OPERACIONES

INDICE

1. INTRODUCCION Y GLOSARIO DE TERMINOS.....	28
a) Introducción	28
b) Glosario de Términos	28
2. OBJETIVOS	33
3. SERVICIOS AERONAUTICOS Y NO AERONAUTICOS	35
3.1. SERVICIOS AERONÁUTICOS	35
3.1.1. Sistema de Embarque/Desembarque	35
3.1.2. Cintas Transportadoras de Equipaje	35
3.1.3. Áreas para Servicios en Plataforma	37
3.1.4. Áreas para los Servicios en General	39
3.2. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS NO COMERCIALES	44
3.2.1. Servicio de Conservación de Obras	44
3.2.2. Servicio de Aseo de Áreas Públicas	44
3.2.3. Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes	46
3.2.4. Servicio de Retiro de Basuras	46
3.2.5. Servicio de Señalización	47
3.2.6. Servicio de Transporte de Equipaje Dentro del Terminal.....	48
3.2.7. Servicio de Información a Público y de Vuelos.....	48
3.2.8. Servicio de Climatización	51
3.2.9. Servicio de Abastecimiento de Agua Potable	51
3.3. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES	51
3.3.1. Servicios No Aeronáuticos Comerciales Obligatorios	51
3.3.2. Servicios no Aeronáuticos Comerciales Facultativos	60
4. CRITERIOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	64
4.1. INTRODUCCIÓN.....	64
4.2. CRITERIOS BASICOS PARA LA SELECCIÓN DE HERRAMIENTAS DE FISCALIZACION ..	64
4.2.1. Servicios Aeronáuticos	64
4.2.2. Servicios no Aeronáuticos no Comerciales	65
4.2.3. Servicios no Aeronáuticos Comerciales	65
4.3. MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL.....	67
4.3.1. Introducción.....	67
4.3.2. Tipos de Regulación, Estándares y Alternativas de Medición.....	67
4.4. DEFINICION DE ESTANDARES A APLICAR POR SERVICIO	68
4.4.1. Introducción.....	68
4.4.2. Estándares Cualitativos	68
4.4.3. Estándares Cuantitativos por Servicio	68
4.5. PROCEDIMIENTOS Y RELACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA Y EL INSPECTOR FISCAL	76
4.5.1. Introducción.....	76
4.5.2. De las Facultades del Inspector Fiscal	76
4.5.3. Obligación del Concesionario de Entregar Información al Inspector Fiscal	76
4.6. DERECHOS, OBLIGACIONES Y DISPOSICIONES GENERALES.....	77
4.6.1. Introducción.....	77
4.6.2. Obligaciones de la Sociedad Concesionaria:	77
4.6.3. Derechos del Concesionario y Obligaciones en la Gestión Tarifaria	77
4.6.4. Disposiciones Generales	77
4.7. INFRACCIONES Y MULTAS	78
4.8. MECANISMOS DE REVISION DEL MANUAL DE OPERACIONES	79
4.8.1. Introducción.....	79
4.8.2. De los Principios Aplicables	79

4.8.3. De la Metodología a Aplicar.....	79
5. ASIGNACION DE LOS SISTEMAS DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS Y ESPACIOS PARA COUNTERS Y OFICINAS.....	80
5.1. SISTEMA DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE.....	80
5.2. ESPACIOS PARA COUNTERS DE LINEAS AEREAS	80
5.3. ASIGNACION DE OFICINAS DE APOYO A COUNTERS PARA LINEAS AEREAS.....	81

MANUAL DE OPERACIONES

1. INTRODUCCION Y GLOSARIO DE TERMINOS

a) Introducción

El presente Manual ha sido elaborado en cumplimiento con lo establecido en los artículos 1.5.5.B). Documento N°6: Reglamento de Servicio de la Obra.a) y 2.9.3., respecto de Manual de Operaciones de los servicios indicados en el artículo 1.10.10 de las Bases de Licitación y en el documento Pautas para la Elaboración del Manual de Operación para la Concesión del Nuevo Aeropuerto, III Región de Enero de 2002.

Este Manual de Operación rige para la conservación y explotación de la obra pública Fiscal denominada "Nuevo Aeropuerto Regional Atacama, III Región".

El presente documento constituye una proposición de Manual de Operación para la prestación y operación de cada servicio aeronáutico y no aeronáutico definido en las Bases de Licitación e incluye:

- a.1) Servicios Aeronáuticos y no Aeronáuticos, con una descripción de cada uno, la identificación de los recintos y la estructura tarifaria referencial.
- a.2) Incorpora a partir de esta versión, criterios de medición de la calidad y gestión de los servicios, específicamente para Servicio de Alimentación y Bebidas, Estacionamientos Públicos para Vehículos en General y Servicio de Transporte de Público.
- a.3) Mecanismos de Asignación de Counters y Oficinas para Líneas Aéreas, de Asignación de Áreas de Estacionamientos para Servicios de Transporte Público y Arriendo de Vehículos y otros que procedan.

b) Glosario de Términos

Los siguientes términos tendrán, para el propósito de este documento, el significado que se indica a continuación:

AREA 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.

AERONAVE DE FUSELAJE ANCHO:

Aeronave cuyo fuselaje permite una disponibilidad de volumen interior en una configuración de dos pasillos entre las filas de asientos de pasajeros. Las aeronaves típicas de fuselaje ancho son B-747, DC-10, B-767, B-777, A-340, entre otras.

AERÓDROMO:

Es toda área delimitada de tierra o agua destinada a ser utilizada, total o parcialmente, para la llegada, la salida y el movimiento en la superficie de aeronaves.

AEROPUERTO:

Aeródromo público que se encuentra habilitado para la llegada y salida de aeronaves en vuelos internacionales, en el que se prestan los servicios gubernamentales de inmigración, aduana y sanidad.

AREA DE MANIOBRAS:

Parte del área de movimiento de un aeródromo integrada por la pista y las calles de rodaje asociadas.

AERONAVE DE FUSELAJE ANGOSTO:

Aeronave cuyo fuselaje está configurado con un pasillo entre las filas de asientos de pasajeros. Además no considera el empleo de contenedores de carga y equipaje bajo el nivel de asientos de pasajeros. Las aeronaves típicas de fuselaje angosto son A-320, A-310, B-737, MD-90 entre otros.

ANTEPROYECTO REFERENCIAL:

Corresponde al anteproyecto elaborado por el Ministerio de Obras Públicas, que el Licitante puede hacer suyo en la Oferta Técnica.

AREA DE MOVIMIENTO:

La parte del Aeropuerto que se utiliza para el desplazamiento en tierra de las aeronaves. Incluye las áreas de maniobras y plataformas.

AREA DE MANIOBRAS:

La parte del Aeropuerto que se utiliza para el despegue y aterrizaje de las aeronaves y para su desplazamiento asociado a esas operaciones, excluyendo las Plataformas.

AUTORIDAD AERONAUTICA:

Dirección General de Aeronáutica Civil, DGAC.

AUTORIDAD AEROPORTUARIA:

Autoridad designada por el Director General de Aeronáutica Civil responsable del aeropuerto o aeródromo.

AVSEC:

Seguridad de la Aviación Civil contra actos de interferencia ilícita,

AIP-CHILE:

Publicación de Información Aeronáutica de Chile.

CONSERVACION O MANTENIMIENTO:

Las actividades necesarias que se llevan a cabo para que las obras e instalaciones construidas por el Concesionario, o las preexistentes afectas a la Concesión, mantengan o recuperen el nivel de servicio para las cuales fueron proyectadas. Dentro de este concepto también están incluidas las medidas preventivas necesarias para evitar el deterioro de las obras e instalaciones.

CONSERVACIÓN O MANTENIMIENTO RUTINARIO:

Es aquella orientada a establecer periodos definidos y organizados para ejecutar una mantención en virtud que con el uso y el paso del tiempo la infraestructura, equipos y sistemas se deterioran. Se utilizará indistintamente como mantenimiento rutinario o periódico o programado, refiriéndose en el texto al mismo tipo de plan de conservación.

CONSERVACIÓN O MANTENIMIENTO DE EMERGENCIA:

Es la referida a la labor de ejecutar reparaciones y corregir fallas en los equipos o infraestructura. Dicha intervención dependiendo de la magnitud de la reparación deberá ser menor a 72 hrs. contados desde la detección del desperfecto. Se utilizará indistintamente como mantenimiento de emergencia o correctiva, refiriéndose en el texto al mismo tipo de conservación.

CONTRATO DE CONCESION DE OBRAS PÚBLICAS:

Contrato regido por el Decreto Supremo MOP N° 294, de 1984, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840,; Reglamento de Concesiones; las correspondientes Bases de Licitación y sus Circulares Aclaratorias; la Oferta Técnica y la Oferta Económica presentadas por el adjudicatario de la concesión, en la forma aprobada por el MOP, y el Decreto de adjudicación indicado.

CALLE DE RODAJE:

Área definida en la superficie destinada al rodaje de las aeronaves.

COUNTERS:

Mostradores de las aerolíneas en donde los pasajeros pueden registrar su equipaje, obtener las tarjetas de embarque y, en algunas instancias, comprar pasajes.

DGAC:

Dirección General de Aeronáutica Civil.

DGOP:

Director o Dirección General de Obras Públicas, según corresponda.

DIAS:

Días corridos

EIA:

Estudio de Impacto Ambiental

FECU:

Ficha estadística codificada uniforme de acuerdo a la Circular N° 23 de la Superintendencia de Valores y Seguros.

INDICADOR DE GESTIÓN:

Se determina a partir de una fórmula u operación matemática o de otra índole que nos permite evaluar el comportamiento de una determinada variable, durante un determinado espacio de tiempo, como por ejemplo: hora, día, semana, mes, etc.

INDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR (IPC):

Será aquél determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas o el organismo que lo reemplace o suceda legalmente.

INSPECTOR FISCAL DE LA CONCESIÓN:

A quién el DGOP haya encargado velar por el cumplimiento del Contrato de Concesión.

IATA:

Asociación Internacional de Transporte Aéreo

JUNTA DE AERONAUTICA CIVIL, JAC:

Organismo dependiente del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

LA CONCESION:

Se refiere a la ejecución, conservación y explotación de la obra pública denominada "Nuevo Aeropuerto Regional Atacama, III Región" que será conducida por el Concesionario de acuerdo a las Bases de Licitación y sus aclaraciones y reglas y reglamentos de las autoridades gubernamentales de Chile.

LINEA DE DELIMITACION DEL AREA DE ESTACIONAMIENTO:

Una línea blanca sólida que indica el área de estacionamiento de aeronaves y que es, en efecto, el borde interior del corredor vehicular adyacente a la puerta de embarque.

LINEA LÍMITE PARA EL EQUIPAMIENTO DE RAMPA:

Una línea blanca sólida con una línea roja sólida adyacente y contrastante al costado de la aeronave, que se utiliza para delimitar el espacio libre requerido entre el equipamiento de tierra y una aeronave que maniobra hacia una posición de puerta.

LINEA-GUIA:

Una línea amarilla sólida entre la línea de referencia de las pistas de carreteo y una puerta o posición de estacionamiento de aeronave. La línea se utiliza para guiar la aeronave hacia la posición de estacionamiento, asegurando suficiente separación y espacio libre con respecto a otras aeronaves estacionadas o a obstrucciones.

MOP:

Ministerio de Obras Públicas.

MATRIZ DE ACCIÓN:

La matriz de acción, nos permite determinar que acciones debemos tomar a partir de la obtención de un valor.

OACI:

Organización Internacional de Aviación civil

PASAJEROS DOMESTICOS:

Pasajeros que arriban de o salen hacia aeropuertos dentro del país.

PASAJEROS INTERNACIONALES:

Pasajeros que llegan de o salen hacia aeropuertos fuera del país.

PLATAFORMA:

La porción pavimentada del Aeropuerto que se utiliza para acomodar el embarque y desembarque de pasajeros y carga; el reaprovisionamiento de combustible; la prestación de servicios, mantenimiento y estacionamiento de las aeronaves; y cualquier desplazamiento de la aeronave, vehículos y peatones necesario para dichos propósitos.

PISTA:

Área destinada al aterrizaje y despegue de aeronaves

RAMPA:

Espacio localizado en Plataforma para la prestación de los Servicios de Asistencia en tierra a las aeronaves.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA:

Es aquel reglamento 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.

SOCIEDAD CONCESIONARIA:

La sociedad constituida por el adjudicatario con la que se entenderá celebrado el contrato de Concesión, y cuyo objeto y características están determinadas en las presentes bases. También se le denomina Concesionario.

VALOR DE LA UNIDAD DE FOMENTO (UF):

El valor de la Unidad de Fomento será el que fije el Banco Central de Chile en conformidad a la facultad que le confiere el N° 9 del artículo 35 de la Ley 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, substitutivamente se aplicará la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor ('PC) 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 a la fecha de pago, siendo la base sobre la cual se aplicará esta variación el valor en pesos de la Unidad de Fomento del último día del mes anterior al que dejare de existir esta última.

VALOR DE LA UNIDAD TRIBUTARIA MENSUAL (UTM):

El valor de la Unidad Tributaria Mensual será el que fije el Servicio de Impuestos, de acuerdo al artículo 80 del D.L. N° 830, de 1974.

2. OBJETIVOS

El presente Manual de Operaciones, parte del Reglamento de Servicio de la Obra Pública Fiscal denominada “Nuevo Aeropuerto Regional Atacama, III Región”, tiene por objetivo:

- i. Definir las características de los servicios que prestará la Sociedad Concesionaria en el área de la concesión.
- ii. Establecer alguno de 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 o sus subcontratos a partir de los Indicadores de Gestión.
- iv. Fijar algunos estándares iniciales de calidad mínimos para el funcionamiento de los servicios.
- v. Establecer coordinaciones y entrega de información sobre servicios, entre el Concesionario y el Inspector Fiscal.
- vi. Definir las multas y consecuencias asociadas al incumplimiento de los estándares de calidad definidos por los indicadores de gestión, además de incumplimientos a las normas y estándares que no se encuentren descritos en las BALI.
- vii. 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. También se han considerado los servicios que necesariamente son ofrecidos en aeropuertos similares al tamaño del Nuevo Aeropuerto Regional Atacama, III Región.

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 el norte y extremo austral del país.

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 en este manual de operaciones, se establecerán las disposiciones generales de como se prestaran los servicios, sin perjuicio de ello la Sociedad Concesionaria podrá implementar mejoras de las mismos, previa revisión y autorización por parte del Inspector Fiscal. Ocurrido este evento la Sociedad Concesionaria podrá actualizar el Manual de Operaciones, colocando un anexo en el mismo, donde indique claramente que procedimiento será modificado que alcance tenía y cuál será el nuevo. Estas modificaciones serán aceptadas de esta manera para actualizar el mismo manual, pero se deberá proceder a la publicación y corrección de las mismas como se indica en las BALI, cuando se cumpla el periodo definido para estos efectos, en conformidad como lo indica este último documento.

3. SERVICIOS AERONAUTICOS Y NO AERONAUTICOS

3.1. SERVICIOS AERONÁUTICOS.

De acuerdo con lo establecido en las Bases para la Licitación, se describen los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos que la Sociedad Concesionaria prestará en el Nuevo Aeropuerto Regional Atacama, III Región.

3.1.1. Sistema de Embarque/Desembarque

a) Descripción General del Servicio

El Anteproyecto Referencial no considera la instalación de puentes de embarque, sean éstos móviles o de pedestal fijos, otorgándoles las Bases de Licitación la calidad de optativos.

Respecto al uso de buses, también de carácter optativo según Bases, se ha considerado que las distancias a recorrer por los pasajeros entre el edificio Terminal de pasajeros y las aeronaves se encuentran dentro del rango aceptado para desplazamientos a pie. En consecuencia, el empleo de vehículos no resulta conveniente, tanto por el modo de estacionamiento establecido para los aviones como por la configuración lineal centralizada del edificio Terminal de pasajeros y el tráfico previsto.

El tiempo necesario para recorrer las distancias promedio entre aeronaves y edificio puede oscilar entre 0,8 y 1,3 minutos contra unos 5 ó 8 minutos que requiere un bus para la recogida de pasajeros desembarcados al pie del avión y el posterior abandono del vehículo en el frontis del Terminal, situación similar en ambos sentidos.

Los traslados de pasajeros minusválidos, ancianos o enfermos en la plataforma son responsabilidad de la Compañía Aérea utilizada por el pasajero.

Finalmente, la moderada actividad prevista en losa, unida a las favorables condiciones meteorológicas predominantes en la zona, además de las consideraciones descritas precedentemente, no justifica el uso de buses ni puentes de embarque durante el periodo de concesión establecido.

En consecuencia, el Manual de Operación no contemplará este tipo de servicio aeronáutico, optando por el sistema de embarque/desembarque a pie en plataforma abierta, incluyendo en dicho Manual disposiciones para su puesta en práctica.

Existen variados sistemas de embarque y desembarque en los aeropuertos, entre los que se mencionan los puentes fijos y móviles, buses antes indicados, vehículos especiales con acoplamiento al avión a primeros y segundos niveles de los terminales y, de uso muy frecuente en aeropuertos de mediana y baja actividad, caminando en una plataforma abierta.

En el caso del Aeropuerto Regional Atacama y por las razones indicadas precedentemente, se utilizará el último de los indicados, el que si bien es cierto no constituye un sistema mecanizado, resulta un método que requiere procedimientos claramente definidos con el objeto de garantizar un adecuado ordenamiento del proceso y evitar interferencias entre actividades en la plataforma.

La Concesionaria incorporará al Manual de Operaciones un procedimiento de embarque y desembarque basado en una apropiada coordinación entre todos los usuarios de la plataforma, en el que se considerarán los siguientes aspectos:

- Señalización adecuada de la trayectoria a seguir por los pasajeros entre puestos de estacionamiento de aeronaves y las salas de embarque y llegada.
- Demarcación de paso preferencial para los pasajeros en los cruces entre estas trayectorias y el camino aeronáutico o vía de servicio.
- Disposiciones especiales coordinadas con las líneas aéreas y la DGAC que considerarán procedimientos de embarque y desembarque teniendo presentes la puesta en marcha de turbinas, maniobras de estacionamiento y salida de aeronaves, circulación de vehículos de apoyo y transporte de equipaje, velocidades de circulación y asistencia a los pasajeros por personal de tierra de las líneas aéreas durante esta maniobra.
- Señalización relacionada con conductas en plataforma como no fumar, respeto de las vías predefinidas de embarque/desembarque, etc.

b) Individualización de los Recintos

Plataforma de estacionamiento de aeronaves, según plano general del Anteproyecto Referencial.

c) Estructura de cobro referencial

No procede debido a que el sistema no incorpora elementos mecanizados o de transporte para el embarque y desembarque de pasajeros.

3.1.2. Cintas Transportadoras de Equipaje

a) Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria proveerá el sistema de cinta transportadora de equipaje, considerado en el Anteproyecto Referencial.

Las cintas transportadoras utilizadas para el equipaje de llegada o salida tendrá su dispositivo de operación, en el patio de maletas, de modo tal que contenga al menos 3 interruptores básicos de 4 posiciones (ON - OFF- EMERGENCY-STOP). De esta manera a la llegada del equipaje a la cinta transportadora, el operador de rampa de la Compañía Aérea encenderá el equipo.

Asimismo, el sistema tendrá un dispositivo infrarrojo de modo de detectar que si la cinta no tiene ningún equipaje sobre esta durante 1 minuto, la cinta se detendrá automáticamente y de esta manera evitar requerir un operador para detener el equipo posterior a un servicio.

Además, el sistema tendrá interruptores de detención inmediata ubicados estratégicamente de modo que en caso de alguna emergencia la cinta transportadora de equipaje se pueda detener rápidamente.

Dado que la operación de las cintas solo implica interruptores sencillos no será necesario el empleo de personal destinado específicamente a la operación de la cinta, siendo

accionada directamente por cada Compañía Aérea. No obstante lo anterior, el personal de las Compañías Aéreas será capacitado en su uso por el personal de la concesionaria.

b) Individualización de los Recintos

El servicio de entrega de equipaje mediante cintas transportadoras se localiza en la sala de arribo en el primer nivel, costado Sur del Edificio Terminal, según el esquema de la figura N° 2, que representa un segmento del plano de Proyecto Definitivo aprobado.

c) Estructura de Cobro Referencial

Servicio no sujeto a cobro según lo estipulado en las Bases de Licitación.

3.1.3. Áreas para Servicios en Plataforma

a) Descripción General de los Servicios en Plataforma

La 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:

1) Asistencia en Tierra a las Aeronaves

A través de los servicios (equipamientos y personal) de las Compañías Aéreas o terceros contratistas, se prestan los servicios terrestres detallados a continuación:

- a) Señalización de la aeronave para su estacionamiento.
- b) Comunicación entre la aeronave y el agente de asistencia en tierra.
- c) Carga y descarga de la aeronave.
- d) Asistencia de Mantenimiento en Línea

Respecto de este servicio se considera el empleo de equipos propios de cada Compañía Aérea y compañías de servicios aeroportuarios que brinden este servicio a terceros.

2) Asistencia al Equipaje

La Sociedad Concesionaria otorgará las facilidades para la manipulación del equipaje y su transporte hasta la sala de arribo de pasajeros, permitiendo el uso de la correa de equipajes para su entrega al pasajero. De igual modo será el procesamiento de salida del equipaje teniendo los operadores de rampa la responsabilidad, respecto del equipaje, de clasificarlos y prepararlos para el embarque.

Estas operaciones comprenderán la clasificación, preparación para el desembarque y embarque, carga y descarga de los sistemas destinados a llevar los equipajes hacia y desde la aeronave.

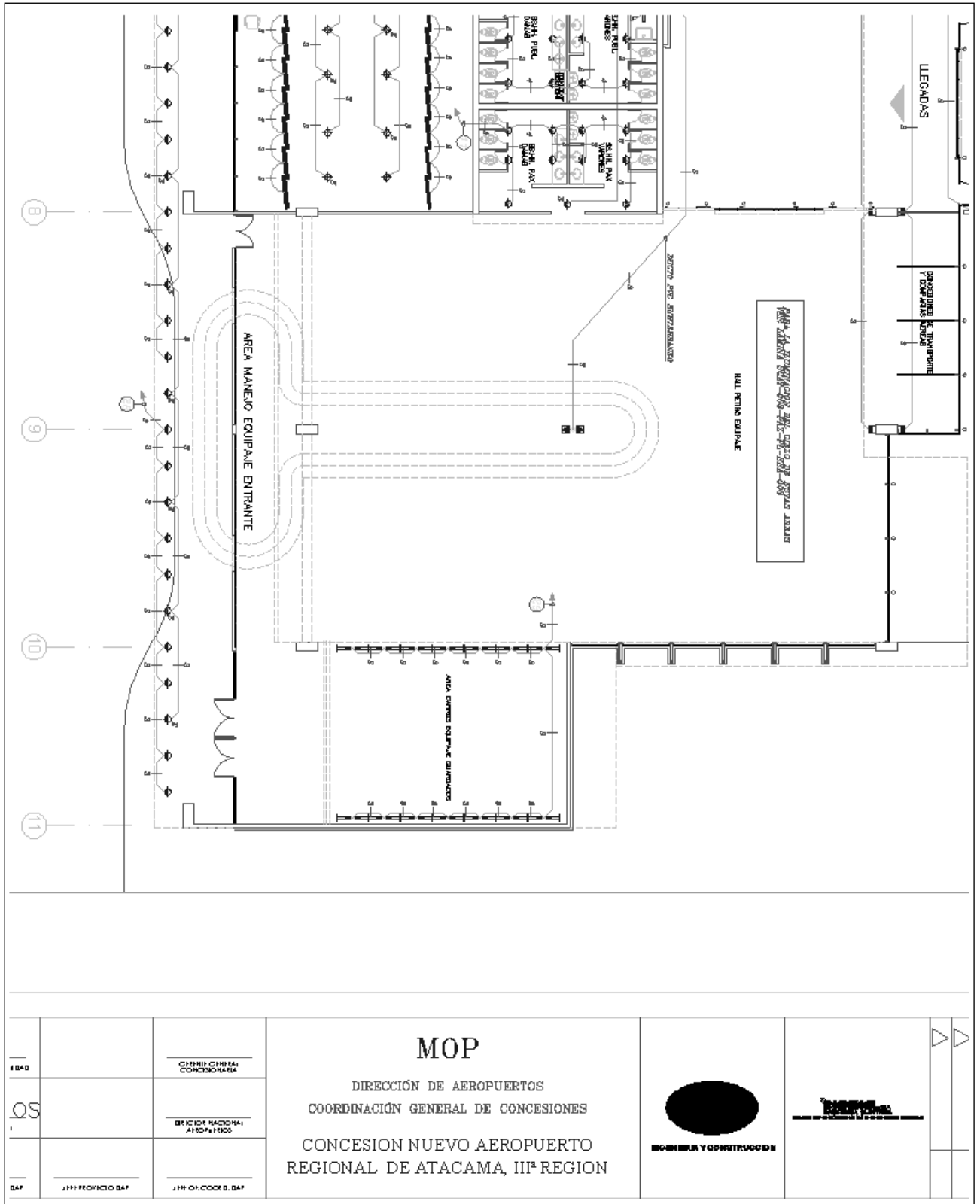


Figura Nº 2. Esquema de la sala de arribo con cinta transportadora de equipaje.

3) Carga y Correo

De acuerdo a las disponibilidades de espacio establecidas en el proyecto referencial la Sociedad Concesionaria asignará las áreas, para la prestación del servicio de manipulación física de la carga de salida y llegada y en tránsito.

De igual modo se procederá con el procesamiento del correo, asignando las áreas correspondientes para que los prestadores desarrollen su actividad, ajustando sus procedimientos a las normas vigentes tanto en lo que atañe a la correspondencia como a los despachos de salida, llegada o en tránsito.

4) Servicio de Catering

a) En conformidad con lo estipulado en la Circular Aclaratoria N° 3, rectificación N° 14, se incorpora el Servicio de Catering a los Servicios en Plataforma.

La Sociedad Concesionaria verificará que este servicio cumpla con todas las regulaciones que les sean aplicables a partir de las disposiciones de los organismos y autoridades que corresponda.

b) Individualización de los Recintos

Plataforma de estacionamiento de aeronaves según se indica en las figuras N° 3 y N° 4, segmentos del plano del Proyecto Definitivo aprobado.

c) Estructura de Cobro Referencial

La estructura de cobro se ceñirá a las modalidades y tarifas máximas contempladas en 1.10.10.1 letra c) de las Bases de Licitación.

3.1.4. Áreas para los Servicios en General

3.1.4.1. Asistencia a los Pasajeros

a) Descripción General del Servicio

El Concesionario tomará las medidas para asegurar, a través de las Compañías Aéreas o empresas externas, los servicios de asistencia a los pasajeros que sean requeridos a la llegada, salida o tránsito de los mismos.

Se ha considerado la eventual internacionalización del aeropuerto, para lo cual, sin introducir modificaciones estructurales al Proyecto Definitivo aprobado, se podrán habilitar casetas y mesones móviles para los servicios de Policía Internacional, Aduana y SAG, los que se ubicarán en sectores de revisión en los accesos a las salas de embarque y salas de llegada, según corresponda, y cuando sea necesario.

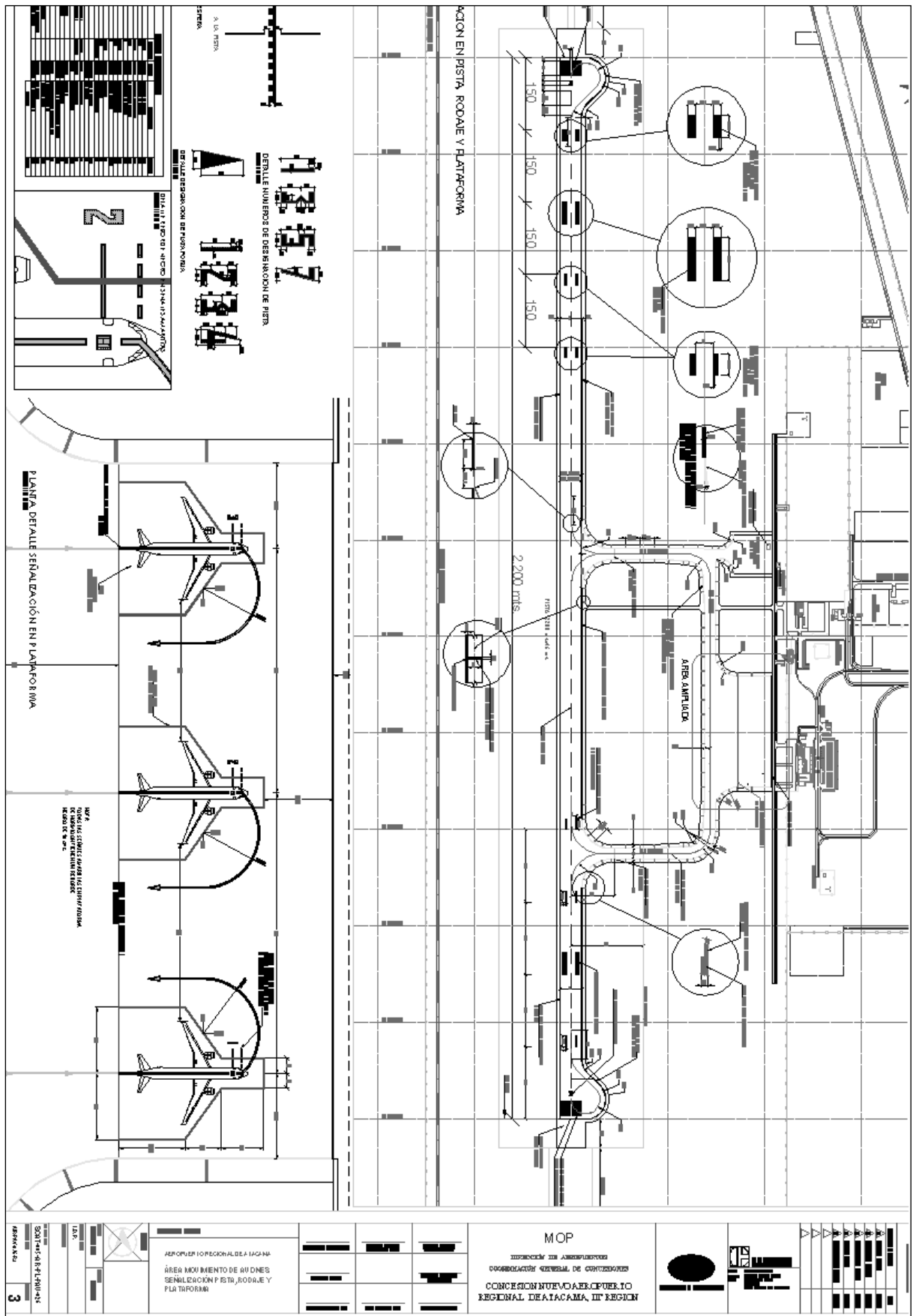


Figura N° 3. Esquema general del Proyecto Definitivo aprobado para la Plataforma.

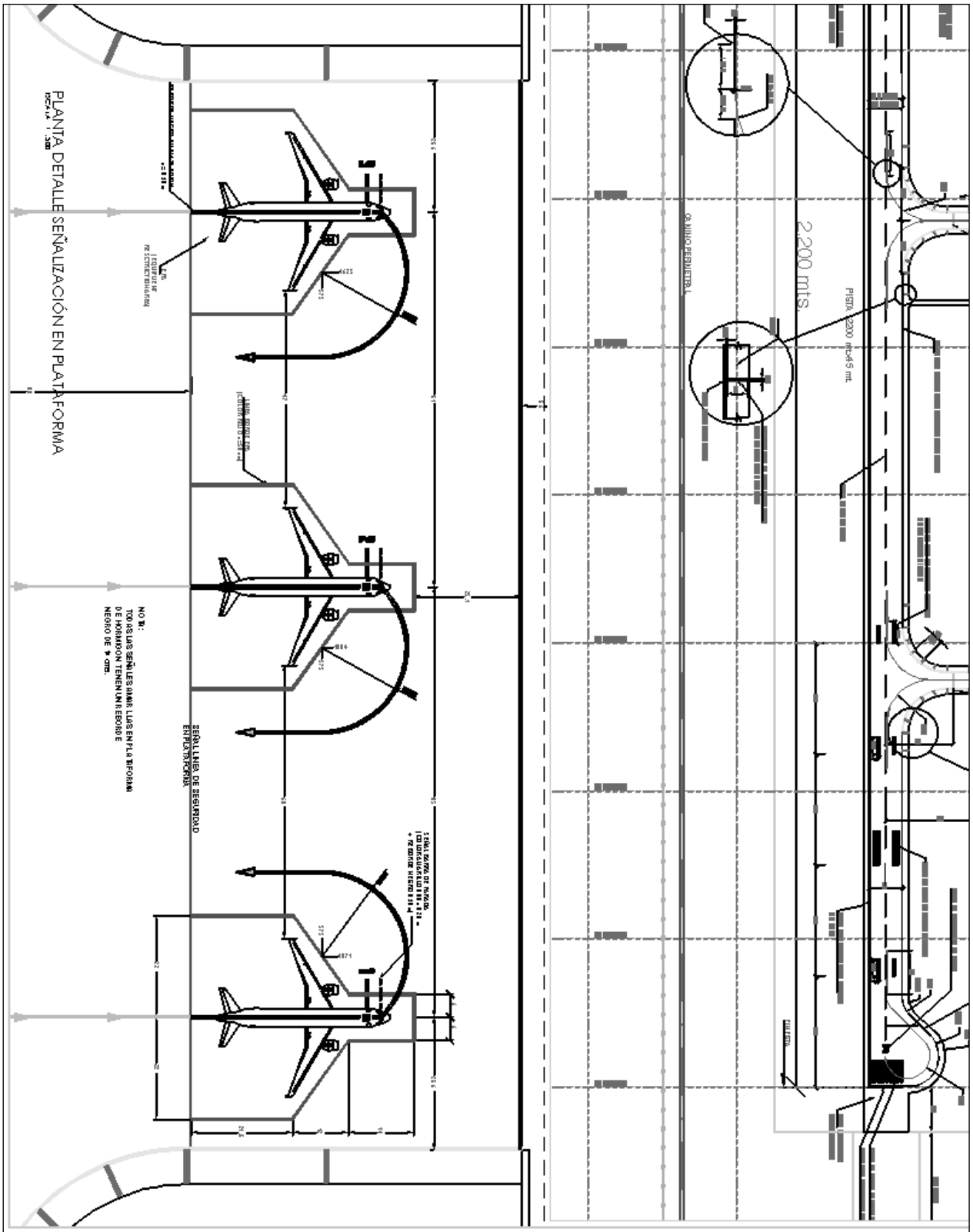


Figura N° 4. Detalle de la Plataforma de Estacionamiento de Aeronaves.

Entre los servicios para la asistencia de los pasajeros están:

- 1) Servicios de información.
- 2) Anuncios de servicio público.
- 3) Asientos de espera.
- 4) Servicio de telefonía y comunicaciones.
- 5) Facilidades para discapacitados.
- 6) Servicios comerciales en general.

- Pasajeros de salida.

Los pasajeros salientes pueden ser de dos tipos, de acuerdo al destino del vuelo: Nacional o Internacional. El procedimiento a seguir es diferente para cada sector de destino. Los pasajeros sin equipaje pero con pasajes y tarjetas de embarque emitidas por la aerolínea o agencia de viajes pueden proceder directamente a la sala de espera de embarque previo chequeo de los controles de seguridad y/o policía internacional si corresponde. El flujo de los pasajeros de salida estará debidamente indicado con la señalética correspondiente.

Los pasajeros con equipaje deben detenerse en los counters de la aerolínea, donde entregan el equipaje a un representante de la aerolínea para ser apropiadamente rotulado.

Los detalles de los procedimientos de tratamiento de los pasajeros son explicados a continuación para cada sector de destino.

- Pasajeros de llegada

Todos los pasajeros que llegan en vuelos comerciales regulares son recibidos en el Edificio del Terminal con la suposición de que controles de seguridad efectivos han tenido lugar en el lugar de origen del vuelo.

- Pasajeros en Vuelos Nacionales

Los pasajeros, para reclamar el equipaje, deben dirigirse al área de reclamo de equipaje de la sala de llegadas. Los pasajeros sin equipaje deben dirigirse a la zona de afluencia de público por donde pueden abandonar el Edificio del Terminal.

- Pasajeros en Vuelos Internacionales

Los procedimientos vigentes aplicables exigen que todos los pasajeros entrantes internacionales no se mezclen con los pasajeros de vuelos nacionales que llegan o con los pasajeros de vuelos internacionales o nacionales que salen. En este caso se asume que los despachos de vuelos internacionales se realizarán en forma diferida, dadas las características del Proyecto Definitivo aprobado.

Seguirán los mismos procedimientos que cualquier otro pasajero entrante internacional, cuyas formalidades se cumplirán en las casetas móviles de Policía Internacional, mesones de Aduana y SAG.

b) Individualización de los Recintos

El objetivo de todo aeropuerto comercial es facilitar la transferencia de los pasajeros entre diferentes medios de transporte (aéreo y terrestre). Considerando la importancia que representan los pasajeros en un edificio Terminal se describieron los flujos de estos teniendo presente su dirección. En el Proyecto Definitivo aprobado (Figura N° 5) se individualizan los recintos en los que estos servicios funcionarán.

3.1.4.2. Áreas para los Servicios Públicos o Gubernamentales

a) Descripción General del Servicio

De acuerdo al Anteproyecto Referencial, la Sociedad Concesionaria proveerá los espacios dentro del Terminal para que los servicios gubernamentales realicen sus actividades de control.

b) Individualización de los Recintos

Estos se ubican dentro del edificio Terminal de pasajeros, según se indica en el Proyecto Definitivo aprobado.

c) Estructura de Cobro Referencial

Servicio no sujeto a cobro

3.1.4.3. Áreas para el Servicio de Catering

a) Descripción General del Servicio

Dentro del área de concesión y previa autorización del Inspector Fiscal, la Sociedad Concesionaria explotará, si la demanda lo justifica, áreas destinadas a prestación de servicios de catering, asegurando a los interesados el ámbito adecuado en función de las disponibilidades del aeropuerto.

La Sociedad Concesionaria verificará que los prestadores de este servicio den cumplimiento a todas las regulaciones que les sean aplicables emanadas de la autoridad competente.

En conformidad con la Circular Aclaratoria N°3, Rectificación N° 14, este servicio se incorpora a Servicios en Plataforma.

b) Individualización de los Recintos

El recinto destinado a la actividad de catering estará emplazado, en caso de prestación de este servicio, como se indica en el Proyecto Definitivo aprobado.

c) Estructura de Cobro Referencial

La estructura de cobro se ceñirá a lo establecido en 1.10.11 letra B) de las Bases de Licitación.

3.2. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS NO COMERCIALES

Los Servicios No Aeronáuticos No Comerciales son aquellos servicios que se deben suministrar sin contraprestación de parte de los usuarios y que tienen por objeto prestar un servicio y/o instalaciones a los pasajeros, operadores y demás usuarios. Estos son:

3.2.1. Servicio de Conservación de Obras

a) Descripción General del Servicio

La labor de conservación de las obras implica una Mantenimiento Programada o Preventiva y una Mantenimiento Correctiva orientada a mantener los estándares de servicio y funcionalidad del área concesionada y la conservación de pavimentos del área de movimiento, pista, calles de rodaje y plataforma, vialidad, etc. Los trabajos asociados a dicha mantención se detallan en el Plan de Conservación de la Obra

Mantenimiento Programada: Es aquella orientada a establecer periodos definidos y organizados para ejecutar una mantención en virtud del uso y el paso del tiempo, que deterioran la infraestructura, equipos y sistemas.

Mantenimiento Correctiva: Es la referida a la labor de ejecutar reparaciones y corregir fallas en los equipos o infraestructura. Dicha intervención, dependiendo de la magnitud de la reparación, deberá ser menor a 72 hrs. contados desde la detección del desperfecto.

Dentro de las funciones del Personal de Vigilancia y de Aseo, este personal apoya en la detección de cualquier daño a la infraestructura, informando al Supervisor de la concesionaria cualquier anomalía y novedad detectada.

El Supervisor de turno completará un formulario de "Inspección Diaria" y actuará de inmediato si la falla afecta directamente a la operatividad de las instalaciones. Las reparaciones que no afecten la operatividad que no sean consideradas como inmediatas serán consideradas dentro de la mantención programada.

Se contempla el retiro de basura de todo el aeropuerto, exceptuándose las áreas Air Side (Pista de Aterrizaje, Plataforma de Estacionamiento de Aeronaves, Calles de Rodaje), Edificio Administrativo DGAC y Estacionamiento DGAC, Instalaciones Cuartel SEI con su Patio de Ejercicios, Subestación Eléctrica Aeronáutica, Torre de Control, Salas y Patios de Recepción y Transmisión (Antenas), Áreas de Reserva de la DGAC.

b) Individualización de los Recintos

Este servicio se prestará en todos los recintos e instalaciones del área concesionada y en aquellas áreas que deben estar sometidas a conservación, como vialidad y pavimentos del área de movimiento, pista, rodaje y plataformas, según lo estipulado en las Bases de Licitación.

3.2.2. Servicio de Aseo de Áreas Públicas

a) Descripción General del Servicio

Se refiere al aseo o limpieza del área de concesión. A continuación se define la dotación de personas necesarias, las funciones y el calendario de actividades de limpieza.

El personal de aseo cuenta con un supervisor que tiene la función de controlar y coordinar el personal a su cargo durante el turno para mantener las condiciones de limpieza requeridas en el área de concesión.

En ambas jornadas el Supervisor de la Concesionaria revisará y solicitará la redistribución del personal, si fuese necesario, para mantener los estándares de limpieza preestablecidos.

El personal de aseo ejecutará todas las actividades destinadas a mantener la limpieza del sector público del Área de Concesión. Para lo cual se regirá por un calendario de actividades diarias, semanales y mensuales, indicando el personal que labora y los elementos e insumos con que trabajan.

El supervisor de turno tendrá un libro de novedades en el cual estampará las novedades ocurridas en el turno quedando claramente definido: Fecha, Hora, Nombre del Supervisor, Sector, Observación y Firma, informando al Supervisor de la Concesionaria las observaciones encontradas.

La Empresa de Aseo, informará a la Concesionaria a través del Libro de Novedades el personal que labora en cada turno.

El Supervisor de turno coordinará las actividades de su personal de tal forma de obtener un servicio eficiente que logre mantener la imagen requerida por la Concesionaria.

Al ingreso del turno, el personal de aseo no podrá ingresar al sector de embarque con bolsos sin ser revisados por el personal de la DGAC.

El Supervisor de Turno de Aseo efectuará una ronda completa por el Terminal de Pasajeros y Exteriores (Hall de Embarque, Salas de Embarque, Salas de Arribo, Estacionamiento, Patio Equipaje, Áreas Exteriores), para definir las prioridades de limpieza y distribuir al personal en turno.

El personal se distribuirá en el área según lo disponga el supervisor de aseo, pudiendo el supervisor de la Concesionaria solicitar refuerzo del servicio o su redistribución.

En relación a la mantención de la infraestructura y equipos del terminal de pasajeros, cualquier novedad referida a daños a la infraestructura tales como: cerámicos quebrados, rallado de paredes, rotura de puertas, vidrios quebrados, choques a postes, sillas deterioradas o faltantes, ceniceros deteriorados, ampolletas o tubos fluorescentes quemados, entre otros, deberán ser informados al supervisor de la concesionaria, quedando estipulado en el libro de novedades del personal de aseo.

El personal que labora cumplirá todas las normas del Reglamento de Servicio y Reglamento de la DGAC, en lo referente a sus áreas de trabajo.

El personal cumplirá todas las normas de higiene y presentación personal que la Concesionaria disponga.

La basura recolectada será puesta en bolsas plásticas y trasladada a la sala de recolección y compactación para su posterior retiro.

El personal de Aseo tendrá la función de mantener y reponer los insumos de los baños de atención a público, papel higiénico, jabón líquido, pastillas desodorantes, entre otros.

Se tomarán las medidas necesarias para efectuar la mantención y limpieza de baños de pasajeros sin interrumpir el servicio y durante los periodos que no haya pasajeros utilizando los servicios (períodos de tiempo sin pasajeros entre vuelos).

La concesionaria, a través de la empresa de aseo proporcionará las señales y letreros destinados a evitar accidentes propios de la actividad de aseo.

La Empresa de Aseo presentará la solicitud de Tarjeta de Identificación, control de Aeropuerto (TICA) directamente a la Dirección General de Aeronáutica Civil.

b) Individualización de los Recintos

El Servicio de Aseo se prestará dentro de las instalaciones de responsabilidad de la Sociedad Concesionaria, habilitando además un recinto para depósito de materiales e insumos.

3.2.3. Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes

a) Descripción General del Servicio

A partir del desarrollo del proyecto paisajístico que comprende todas las áreas verdes incluidas dentro del área de la Concesión, se desarrolla un programa de mantenimiento que considera el aspecto de jardinería y la ornamentación, manteniendo la estética paisajística en un alto nivel, compatible con el entorno arquitectónico y ambiental.

b) Individualización de los Recintos

El servicio de conservación de áreas verdes se prestará en las áreas incluidas en el correspondiente proyecto de paisajismo, disponiéndose además de una dependencia para el resguardo de maquinaria, elementos de jardinería e insumos.

3.2.4. Servicio de Retiro de Basuras

a) Descripción General del Servicio

Se debe disponer de 10 contenedores de 250 Kg que serán retirados en un horario coordinado con la empresa de retiro de basura, de modo tal que no interfiera o afecte el funcionamiento del resto de los servicios del Aeropuerto. Sin perjuicio de lo anterior se tiene previsto el empleo del compactador para disminuir el volumen de los sólidos.

Todas las maniobras de retiro de basura en el sector donde se ubiquen los contenedores de basura son controladas por el Supervisor de la Sociedad Concesionaria y se destina un vigilante durante toda la operación de retiro de basura para que se mantenga en el sector mientras dure esta faena.

b) Individualización de los Recintos

Este servicio está localizado a un costado del edificio terminal de pasajeros, sala de basuras, zona de maniobra de camiones y acopio de contenedores, según el Proyecto Definitivo aprobado.

3.2.5. Servicio de Señalización

a) Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria proveerá y mantendrá todos los elementos de señalización dentro del área de concesión según el Proyecto aprobado.

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 Regional Atacama.

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 "C" verificará el estado de la señalética quedando registrado en el Informe Diario. En caso 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 de la OACI sobre la materia y las normas de la Dirección de Vialidad respecto de la vialidad exterior.

b) 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.

3.2.6. Servicio de Transporte de Equipaje Dentro del Terminal

a) Descripción General del Servicio

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 que establecen las Bases de Licitación.

La Sociedad Concesionaria controlará continuamente la provisión de carros de equipaje, de modo que en las horas puntas 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.

b) Individualización de los Recintos

El servicio de transporte de equipaje se prestará en el recinto correspondiente al Terminal de pasajeros y en las áreas externas asociadas, sala de llegada, área de counters, etc.

3.2.7. Servicio de Información a Público y de Vuelos

a) Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria prestará el servicio de información de vuelos a los pasajeros e información al público en forma continuada, disponiendo de un counter en el primer nivel

del edificio Terminal y su personal lo constituirán dos Secretarías de Informaciones distribuidas en turnos.

El personal de los Servicios de Información al Público estará capacitado para responder a preguntas del público acerca de una gran cantidad de temas:

- Servicios de Transporte,
- Direcciones Dentro del Terminal,
- Información Turística entre otro tipo de información.

El personal también distribuirá publicaciones tales como planes de horarios de transportes, mapas y folletos de información de turismo en general.

El personal de Informaciones contará con un sistema computacional de información de vuelos denominado Sistema FIDS. Este sistema despliega dicha información en paneles gigantes ubicados en el Hall principal y a la salida de las salas de Llegada de pasajeros

El supervisor de turno de la concesionaria controlará el funcionamiento y calidad del servicio, comparando la salida y llegada real de los vuelos con la información indicada en los FIDS.

Los cambios operacionales para vuelos salientes serán incorporados basándose en los datos provistos por las aerolíneas de las salidas de sus propios vuelos. Si los cambios acerca de los horarios de llegadas son sabidos con anterioridad, la aerolínea podrá revisar la hora de la planificación. De otra manera, los horarios de llegada serán actualizados por la Sociedad Concesionaria a medida que verifica los arribos de los vuelos y realiza los ajustes a la hora de llegada programada.

El personal de informaciones tendrá las siguientes características:

El personal de informaciones estará disponible durante su turno en el mesón destinado para este efecto.

Todo el personal en turno deberá usar uniforme.

Toda modificación de las Funciones de la secretaría de informaciones será emanada del Gerente General o del Gerente de Operaciones.

La secretaria se expresará ante los usuarios en forma educada y respetuosa sin discriminación alguna entre los usuarios y tendrá la obligación de ser eficaz y diligente.

Ante cualquier dificultad con el usuario que escape a su control, se solicitará el apoyo del supervisor de turno y/o del Gerente de Operaciones.

La secretaria de turno dispondrá de un Libro de Novedades el cual será utilizado para estampar los hechos más relevantes del turno, las instrucciones dadas por gerencia y manteniendo un listado actualizado de los artículos perdidos. Se dejarán claramente identificadas, la fecha, hora, alguna observación cuando proceda, el nombre y la firma.

Las actividades diarias de la secretaría de informaciones serán:

- Firmar el Libro de Asistencia.
- Recibir el Turno de Salida.

- Revisar el “Libro de Novedades” del Turno de Salida.
- Verificar cambios de itinerario con las líneas aéreas, manteniendo la bitácora diaria con la información actualizada de todos los vuelos durante su turno.

La secretaria de turno completará la bitácora del siguiente día, para entregarla durante la mañana en administración, de modo que el coordinador de operaciones asigne las puertas de embarque y las salas de arribo por vuelo. Se publicará y entregará una copia al personal que presta servicio en el Terminal de pasajeros.

La información de la bitácora con todos los vuelos del día se publicará en los paneles electrónicos para los servicios del aeropuerto, pasajeros y público en general.

En caso de una solicitud de modificación de puertas de embarque por parte de alguna Compañía Aérea, estas serán informadas y autorizadas por el supervisor de turno o coordinador de operaciones.

La secretaria de turno de Informaciones, cooperará al supervisor de turno de la Sociedad Concesionaria en hacer cumplir el procedimiento y funciones del personal de aseo. Se realizarán visitas periódicas durante el día a los baños de damas canalizando cualquier novedad con el supervisor de turno de la concesionaria.

Se evitará que la oficina de informaciones actúe como custodia. Se manejará limpio y ordenado, solo con los elementos propios que requiere la secretaria. Cualquier elemento que se encuentre en el Terminal de Pasajeros será entregado al supervisor de turno e ingresado a la lista de objetos perdidos en el Libro de Novedades.

Se podrá utilizar el equipo de Altavoz, PAS, desde la oficina de Informaciones para:

- Informe de Personas Extraviadas.
- Cambios Específicos de los Horarios de Vuelos.
- Propósitos de Emergencia y/o Urgencia.

El sistema CCTV corresponde a un circuito cerrado de televisión, cuyo propósito es complementar las labores de la subconcesión de vigilancia y seguridad, en conjunto con las necesidades de inspección de la Sociedad Concesionaria de los recintos del edificio terminal.

Este sistema cuenta con múltiples cámaras de televisión, dispuestas estratégicamente en el terminal. Los registros de estas cámaras se concentran en una consola de vigilancia de múltiples monitores, dispuesta al interior de las oficinas de la Administración de la Sociedad Concesionaria en el edificio terminal, permitiendo la vigilancia remota de las áreas sensibles dentro del edificio.

La manipulación de este sistema será de entera responsabilidad de la Sociedad Concesionaria, sin perjuicio de autorizar el uso de éste, a los guardias acreditados del servicio de vigilancia y seguridad.

b) Individualización de los Recintos

El servicio de informaciones se localiza en el edificio Terminal de pasajeros, en el lugar que se señala en el hall principal en el Proyecto Definitivo aprobado, como también en los sistemas FIDS y PAS en el mismo recinto.

3.2.8. Servicio de Climatización

a) Descripción General del Servicio

Se habilitará y operará el servicio de climatización en el Terminal de pasajeros, de acuerdo con el proyecto definitivo. Se mantendrán las dependencias interiores del nuevo Terminal a una temperatura promedio de 18-20° C y debidamente climatizadas.

b) Individualización de los Recintos

El servicio se prestará en el edificio Terminal de pasajeros, a partir del sistema de climatización ubicado en el área que se indica en el Proyecto Definitivo aprobado.

3.2.9. Servicio de Abastecimiento de Agua Potable

El Concesionario proveerá el servicio de agua potable a toda el área de la concesión. El agua será tratada en la planta construida por el Concesionario.

3.3. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES

De acuerdo con lo establecido en las Bases de Licitación, la Sociedad Concesionaria prestará en forma obligatoria los servicios que atañen al buen funcionamiento del Aeropuerto de igual modo prestará en forma facultativa los servicios de tipo comercial orientados a la explotación del mercado que genera la concentración de público en el Aeropuerto. Estos servicios incluyen:

3.3.1. Servicios No Aeronáuticos Comerciales Obligatorios

3.3.1.1. Servicio de Alimentación y Bebidas

a) Descripción General del Servicio

Descripción del Servicio: Este servicio consiste en brindar al pasajero las alternativas mínimas que entrega un restaurant (Almuerzos, Cafetería y/o Bar), en condiciones de calidad y tiempo de espera adecuado. El concesionario o subcontrato que explote este servicio deberá cumplir a lo menos con las condiciones básicas.

Condiciones Básicas: Existen tres:

Horario: Conforme a lo definido en las BALI en su punto “**¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** 1.10.11, letra C.13”. Es decir, deberá funcionar los 365 días del año en horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos ordinarios y/o extraordinarios, tanto nacionales como internacionales.

Capacidad: Debe contar con una capacidad mínima para 100 personas sentadas.

Legales: Debe cumplir con todas las normas sanitarias y legales.

b) Individualización de los Recintos

El servicio de alimentación y bebidas se prestará principalmente en el 2º piso del Terminal de pasajeros, sin perjuicio de que en el futuro se la Sociedad Concesionaria entregue

otros lugares en Subconcesión para brindar este servicio, todo dependerá de las necesidades y de la demanda que se genere.

c) Estructura de Cobro Referencial

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.

3.3.1.2. Áreas para Servicio de Comunicaciones

a) Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria entregará en subconcesión, mediante licitación privada o trato directo, las áreas para el servicio de Comunicaciones. Este servicio considera la instalación de teléfonos públicos en cada nivel de las áreas interiores del Terminal de pasajeros, según el Proyecto Definitivo de las obras. La cantidad se establecerá de acuerdo con el número de pasajeros, con al menos 5 teléfonos por centro, con uno accesible para minusválidos en cada centro, en conformidad con lo establecido en 1.10.10.3.1 b) de las Bases de Licitación.

El supervisor de turno de la Sociedad Concesionaria verificará durante su período de servicio que los equipos se encuentren operativos e informará las anomalías al Subconcesionario y en el Libro de Observaciones de modo que las reparaciones telefónicas sean realizadas dentro de las 12 horas desde la detección de las fallas.

b) Individualización de los Recintos

Este servicio se prestará, como mínimo, en las siguientes áreas del Terminal de pasajeros:

- Hall Principal (1° piso), Sala de Embarque
- Hall (2° piso)

c) Estructura de Cobro Referencial

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.

3.3.1.3. Estacionamiento Público para Vehículos en General

a) Descripción General del Servicio

Descripción del Servicio: El Concesionario deberá explotar las áreas de estacionamientos públicos para vehículos en general en el Nuevo Aeropuerto Regional de Atacama, en cantidad acorde con los volúmenes de tráfico de éste y dentro del área de la concesión, además cumpliendo con las condiciones básicas.

Condiciones Básicas: Existen cinco:

Tarifa: Deberá ajustarse a cualquiera de los tres métodos definidos para ello en las BALI 1.10.10.3.1 letra “c”.

Horario: Las áreas de estacionamientos deberán estar disponibles las 24 horas del día.

Capacidad: El número mínimo de estacionamientos será de 153 espacios, dejando 10 de ellos para minusválidos y 45 para los servicios de arriendo de vehículos y de transporte público.

Dimensiones: Las áreas mínimas para cada estacionamiento de vehículos livianos y para minusválidos y la disponibilidad y espacios para maniobras serán las que se indican en 1.10.10.3.1 c) de las Bases de Licitación, es decir 2,5 m por 5,0 m para vehículos livianos y 4,0 m por 5,5 m para el uso de minusválidos.

Área de Maniobra: El área total de estacionamientos deberá considerar un área suficiente para la circulación y maniobras de vehículos, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

b) Individualización de los Recintos

El área destinada a este servicio se identifica en el plano general del Anteproyecto Referencial del Nuevo Aeropuerto Regional Atacama, área de estacionamientos. Sin perjuicio de esto, se podrá explotar otras áreas previa autorización del Inspector Fiscal y posterior habilitación por parte de la Sociedad Concesionaria, todo esto conforme a las necesidades y a la demanda que se genere.

c) Estructura de Cobro Referencial

Para el cobro por el uso de los estacionamientos públicos para vehículos en general, al ingreso y salida del estacionamiento del aeropuerto, se instalará un sistema de cobro automático asociado a los sistemas de código de barras y tarjetas de prepago magnéticas el cual consistirá en un equipo que permitirá registrar la hora de ingreso y salida entregando un boleto o comprobante.

Con este boleto el usuario deberá pagar el tiempo que permaneció en el estacionamiento en la oficina de cobro que se ubicará en el interior del Terminal de Pasajeros, contiguo a la oficina de informaciones; dicho usuario tendrá un tiempo adicional de diez minutos para retirarse del Aeropuerto con su vehículo sin un cobro adicional. De esta manera, se podrá automáticamente realizar el cobro respectivo en forma expedita y controlando sin errores el tiempo que permanece el vehículo en el estacionamiento del Aeropuerto.

A la salida del estacionamiento habrá un dispensador automático que permitirá que se levante la barrera previa presentación del boleto ya pagado.

Además del personal de cobro (cajeros) se apoyará con el personal de vigilancia, cuya función será apoyar a los usuarios en el uso del sistema automático y paralelamente, informar de cualquier anomalía y evitar eventualmente actos ilícitos que pudieran desarrollarse en esta área.

La estructura de cobro será la que se indica en 1.10.10.3.1 letra c) números 1), 2) y 3) de las Bases de Licitación, es decir:

- 1) Tarifa máxima equivalente al duplo de la tarifa licitada por la Municipalidad de Copiapó para los estacionamientos públicos de la zona centro de la ciudad, que esté vigente a la fecha del cálculo.
- 2) Si la Municipalidad de Copiapó dejara de licitar dichos estacionamientos, la tarifa máxima será equivalente al duplo del promedio de las tarifas existentes en el mercado de la ciudad de Copiapó.
- 3) Si no resulta posible determinar la tarifa mediante los procedimientos anteriores, la tarifa será equivalente a la tarifa máxima cobrada en el año anterior en el Aeródromo Chamonate de Copiapó, reajustada por el IPC acumulado del mismo período. Si no existe tarifa máxima cobrada en el año anterior, el Inspector Fiscal fijará la tarifa máxima, en función de referencias de mercado apropiadas.

3.3.1.4. Counters para Compañías Aéreas

a) Descripción General del Servicio

Según el Proyecto Definitivo aprobado y como también se indica en 1.10.10.3.1 d) de las Bases de Licitación, se dispondrá de 10 counters, con un área total mínima de 7 m² por counter que se compone de lo siguiente:

- 1 counter de 1,44 m²,
- Área de pasajeros en atención y espera,
- Área de tratamiento de equipaje,
- Área vertical de 1,5 m² metros sobre el counter para un letrero identificador de la Compañía Aérea respectiva.

Asociado al servicio de cada counter para uso de las Compañías Aéreas, se proveerá de:

- Energía eléctrica,
- Líneas de datos y telefonía,
- Área para manipular el equipaje detrás del counter,
- Balanzas entre los counters con una capacidad máxima de 150 Kg., con visor electrónico para el chequeo del peso del equipaje.

El mecanismo de asignación de counters se realizará de acuerdo con los procedimientos, normas y exigencias establecidas en 1.10.10.3.1 d) de las Bases de Licitación.

b) Individualización de los Recintos

El Servicio de Counters para uso de las Compañías Aéreas se localiza en el primer piso del terminal de pasajeros, según se indica en la figura N° 5 que contiene detalles del sector de counter según Proyecto Definitivo aprobado.

c) Estructura de Cobro Referencial

La tarifa máxima mensual será de UF 1,0 por cada m².

3.3.1.5. Oficinas de Apoyo a Counters para Compañías Aéreas

a) Descripción general del Servicio

En el área destinada para oficinas de apoyo a counters para Compañías Aéreas se cuenta con 3 oficinas, las que contarán con energía eléctrica, líneas de datos y telefónica, y climatización.

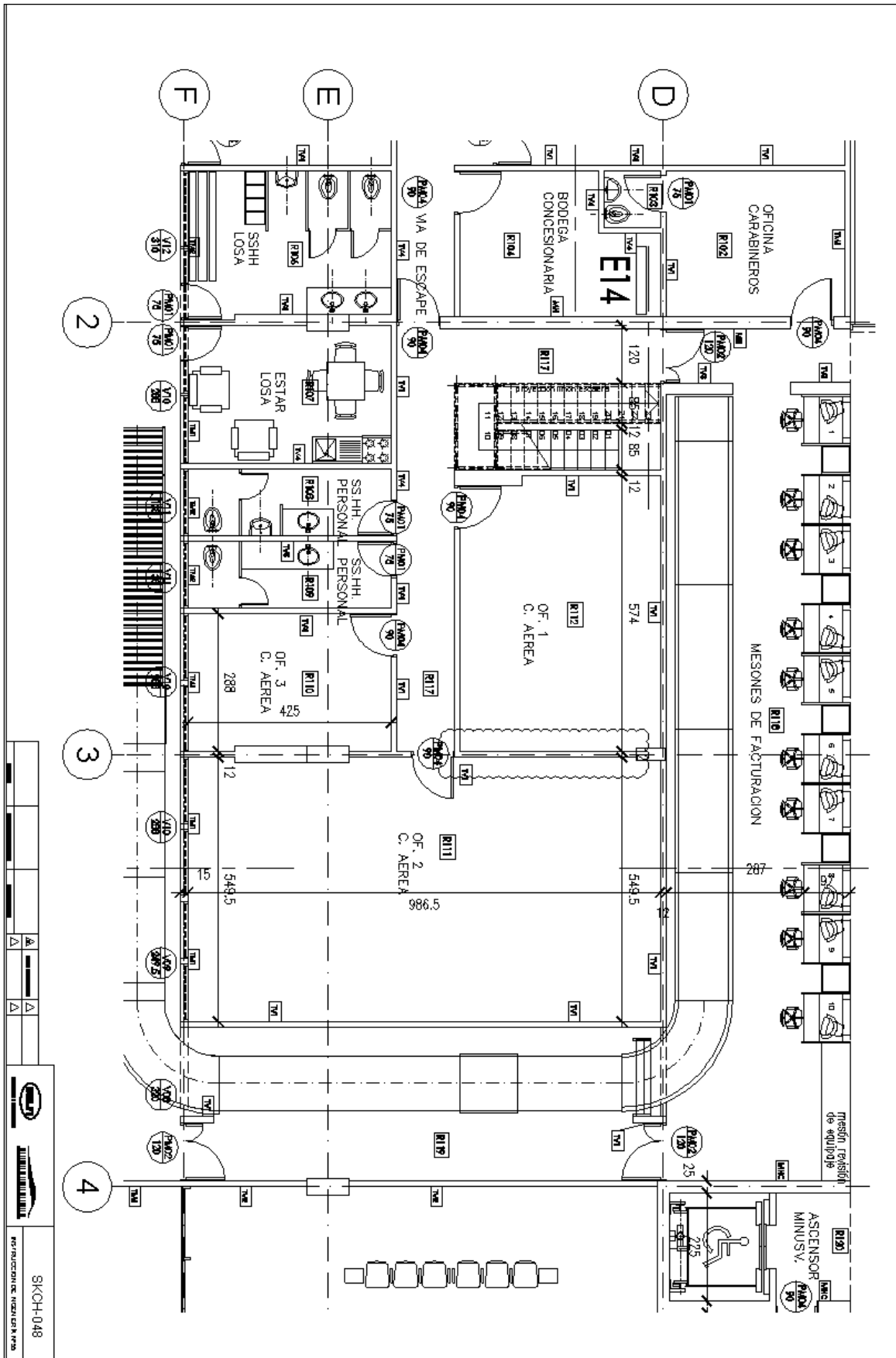


Figura N° 5. Primer nivel, detalle de sector de counters y oficinas de Cía. Aéreas.

Dada la experiencia obtenida por el oferente, se tendrá especial atención en la capacidad de modificación de los tabiques divisorios, ya que las oficinas al tener como subdivisión material liviano, (tabiques de vulcometal) podrán ampliarse y de esta manera mejorar la funcionalidad y sensación de bienestar para el personal de las Compañías Aéreas que allí laborará. Estas posibles modificaciones deberán necesariamente contar con la visación previa del Inspector Fiscal.

La Sociedad Concesionaria mensualmente verificará el estado de conservación y operatividad del inmueble y equipamiento.

La asignación de las respectivas oficinas será de acuerdo con los procedimientos, normas y exigencias establecidas en las Bases de Licitación de la concesión "Terminal de Pasajeros Nuevo Aeropuerto Regional Atacama III Región", a partir del correspondiente Mecanismo de Asignación.

El aseo interior de estas oficinas será de responsabilidad de cada Compañía Aérea en virtud de la confidencialidad de la documentación que allí se maneja.

Toda modificación o ampliación de superficies como la asignación de estas facilidades será con la autorización expresa en tiempo y forma con el Inspector Fiscal.

b) Individualización de los Recintos

Las oficinas de apoyo se ubican en el primer piso del Terminal de pasajeros, adyacentes al sector de counters, como se aprecia en la figura N° 5 que contiene detalles las tres oficinas más los servicios higiénicos según Proyecto Definitivo aprobado.

c) Estructura de Cobro Referencial

La tarifa máxima mensual por cada m² de oficina de apoyo a counter para líneas aéreas será de UF 1,0 según se establece en las Bases de Licitación.

3.3.1.6. Servicios de Transporte Público y sus Áreas de Estacionamiento

a) Descripción General del Servicio

Descripción del Servicio: Este servicio consiste en brindar al pasajero alternativas de transporte, desde el aeropuerto, hacia las ciudades de Copiapó y Caldera. Además de cumplir con las condiciones básicas.

Condiciones Básicas: Existen cuatro:

Horario: Brindar un servicio en forma continua e ininterrumpida conforme a las necesidades del aeropuerto.

Distintivo: Deberán incorporar a sus respectivos vehículos un logo identificador.

Recorrido: Debe incluir las ciudades de Copiapó y Caldera.

Legales: Normas del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

La Sociedad Concesionaria organizará un sistema de transporte público de servicio a los usuarios del aeropuerto que comprenderá la explotación del servicio de buses, minibuses y taxis. Para tales efectos, y en cumplimiento de lo establecido en las Bases de Licitación, se diversificará la prestación, adjudicándose a distintos contratistas las distintas áreas del aeropuerto.

Los subcontratistas adjudicatarios del servicio de transporte público deberán cumplir las normas vigentes emanadas del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, relativo a sus respectivos servicios.

Las áreas de estacionamiento serán claramente señalizadas y serán dispuestas en función de optimizar el servicio a los usuarios y, en particular, a los pasajeros que arriben al aeropuerto.

Taxis: se mantendrán 5 vehículos de transporte público en la franja de estacionamiento para taxis, adyacente al frontis del terminal, a la espera de los pasajeros y usuarios salientes. En la medida que estos primeros vehículos se despachen con pasajeros, a lo menos 5 vehículos extras, en un estacionamiento cercano, comenzarán a ocupar las posiciones disponibles, y tomar a los pasajeros y usuarios salientes en espera.

Transfers: en la franja de estacionamiento señalada, está considerado el espacio para tres posiciones, para este servicio. La operación de relevo será equivalente a la de los taxis.

Minibuses: este servicio contará con 2 posiciones de estacionamientos en dicha franja, y si amerita, se aplicará el sistema de relevo en las posiciones.

La Sociedad Concesionaria dispondrá la instalación de counters en la sala de arribo de pasajeros para la atención, por parte de los Subconcesionarios, del requerimiento de los servicios de transporte de pasajeros.

b) Individualización de los Recintos

Este servicio se prestará en el área destinada a estacionamiento que figura en el Proyecto Definitivo aprobado para este servicio (figura N° 6).

c) Estructura de Cobro referencial

La estructura de cobro se atenderá a lo establecido en 1.10.11 letra B. de las Bases de Licitación, con relación a obligaciones del Concesionario respecto a la Gestión Tarifaria.

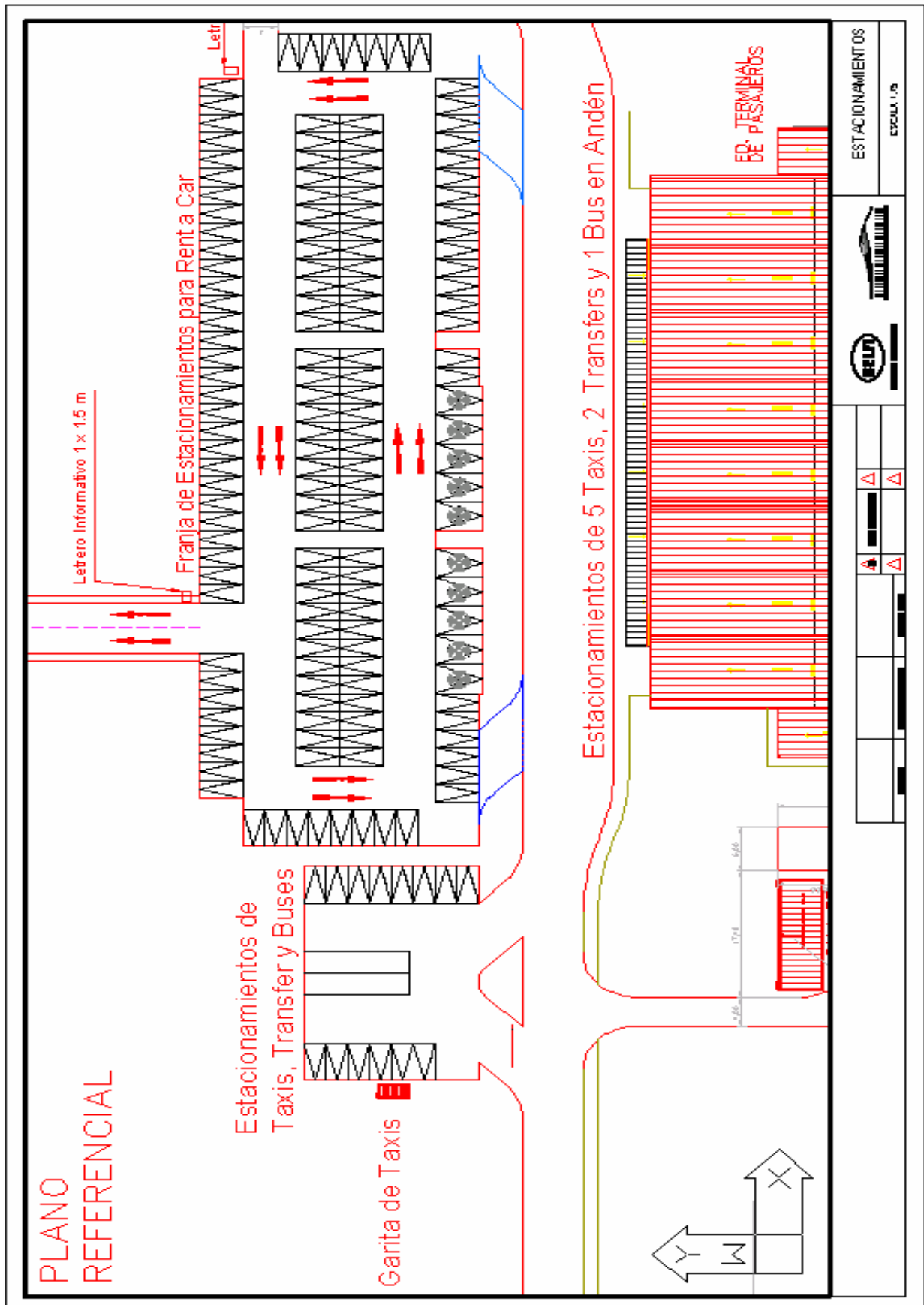


Figura N° 6. Esquema de estacionamientos para el servicio de transporte público

3.3.2. Servicios no Aeronáuticos Comerciales Facultativos

3.3.2.1. Áreas para Locales Comerciales

a) Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria podrá habilitar y explotar áreas destinadas a explotación comercial en el área de Concesión. Eventualmente si se necesitara la modificación del perfil de alguno de estos servicios por aspectos operativos, se efectuará la coordinación respectiva con el Inspector Fiscal.

Entre los Servicios Comerciales Facultativos podrán considerarse los siguientes:

- Venta de bienes de consumo, souvenir y similares.
- Alquiler y venta de teléfonos celulares.
- Servicios privados de hotelería y turismo.
- Artículos de Bazar, Boutiques y Artesanía.
- Venta de periódicos y revistas.
- Confeitería, golosinas, comida preparada
- Otros que se adapten a las condiciones y necesidades del Aeropuerto.

Estas subconcesiones se operarán mediante licitación privada o trato directo entre la Sociedad Concesionaria y el interesado.

b) Individualización de los Recintos

Estos servicios se prestarán básicamente en el interior del Terminal de pasajeros del Aeropuerto Regional Atacama.

3.3.2.2. Áreas para Servicios Comerciales del Ámbito Financiero

a) Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria podrá proveer, a través de una subconcesión con una institución financiera, al menos un cajero automático (RedBanc) para el libre uso por los pasajeros o usuarios. Estas subconcesiones prestarán su servicio de carácter financiero las 24 horas del día.

b) Individualización de los Recintos

3.3.2.3. Áreas para Publicidad y Propaganda

a) Descripción general del Servicio

La Sociedad Concesionaria podrá explotar áreas para publicidad y propaganda a través de medios tales como carteles, letreros y paletas, interiores y exteriores, circuito cerrado de televisión, etc., dentro del área de la concesión, pudiendo utilizar para tales efectos muros, terrazas, tejados, etc.

Los letreros podrán contar con iluminación propia y su calidad será acorde con el nivel del edificio Terminal de pasajeros lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

La explotación publicitaria podrá comprender también el uso del servicio visual de información de vuelos, limitada a las proporciones porcentuales de tiempo de exposición establecidas en las Bases de Licitación.

b) Individualización de los Recintos

La ubicación de la publicidad respetará el entorno arquitectónico y evitará obstaculizar visualmente la señalética operativa y pública, debiendo el proyecto de instalación de soportes y la ubicación de todos y cada uno de los elementos de publicidad ser autorizado previamente por el Inspector Fiscal.

3.3.2.4. Servicio de Custodia, Sellado y Embalaje de Equipaje

a) Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria podrá explotar total o parcialmente este rubro siempre que la demanda lo justifique y adoptando las medidas de seguridad pertinentes para cubrir los riesgos emergentes de dicha custodia.

b) Individualización de los Recintos

Este servicio se prestará, en caso que éste sea necesario, en un sector del Terminal de pasajeros, primer piso, que no interfiera los flujos de pasajeros, público, equipajes, etc.

3.3.2.5. Servicios a Pasajeros de Primera Clase y Ejecutivos

a) Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria podrá explotar un espacio específico habilitado con las comodidades adecuadas para proporcionar comodidad a los pasajeros que requieran este servicio.

Éste será verificado semanalmente por la Sociedad Concesionaria, controlando además horario de atención y limpieza interior.

Los servicios básicos serán: Televisión, Teléfono, Fax, Capacidad para 15 personas sentadas, servicio de baño, bebidas frías y calientes.

b) Individualización de los Recintos

Esto recintos estarán ubicados dentro del área concesionada y su emplazamiento, uso y características generales serán sometidas a consideración y aprobación del Inspector Fiscal.

3.3.2.6. Estacionamiento para Vehículos de Arriendo

a) Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria podrá explotar las áreas específicamente asignadas para estacionamiento de vehículos destinados a arriendo, las que serán debidamente identificadas con la señalización correspondiente.

Las áreas de estacionamiento serán complementadas con asignación de counters en la zona de arribo del Terminal de pasajeros respectivo.

Cada Subconcesionario tendrá un mínimo de 3 estacionamientos incluidos en el canon mensual de arriendo pudiendo arrendar un número adicional de estacionamientos.

b) Individualización de los Recintos

Los vehículos de arriendo se estacionarán en el área destinada a estos fines, que se señalan en el Proyecto Definitivo aprobado para este servicio (Figura N° 6)

3.3.2.7. Estacionamiento para Custodia de Vehículos

a) Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria podrá asignar un área para el estacionamiento de vehículos en custodia, la cual tendrá una reja perimetral de seguridad. Respecto del pago por el servicio se considera una tarifa de arriendo diaria que será validada por el Inspector Fiscal.

b) Individualización de los Recintos

Dentro del área de estacionamiento de vehículos, que figura en el Proyecto Definitivo aprobado para este servicio (ver Figura N° 6).

3.3.2.8. Oficinas en General

a) Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria podrá arrendar oficinas para diversos usos, dentro del marco establecido por las Bases de Licitación y previa autorización del Inspector Fiscal.

b) Individualización de los Recintos

Estas oficinas estarán ubicadas dentro del área concesionada y su emplazamiento, uso y características generales serán sometidas a consideración y aprobación del Inspector Fiscal.

3.3.2.9. Servicios de Gestión de Terminal del Carga

a) Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria podrá explotar a través de terceros los servicios de operación de carga que se podrán desarrollar en los espacios dentro del área de concesión, los que serán arrendados a Compañías Aéreas y/o operadores de carga interesados de acuerdo con las tarifas establecidas en las Bases de Licitación.

Esta área será administrada para que los interesados en prestar servicios a la carga puedan desarrollar su actividad, ajustados a las normas y procedimientos regulados por la autoridad competente cuando corresponda (SAG, Aduana, etc.), además de la propia autoridad del aeropuerto, y por la Sociedad Concesionaria en aquellos temas que sean de su competencia.

Los servicios de operación de carga autorizados son los siguientes:

- Servicio a la carga de importación y en tránsito.
- Servicio a la carga de exportación.
- Servicio a la carga nacional.
- Servicios de courier y correo.

Otros servicios de operación de carga se incluirán según demanda y previa autorización del Inspector Fiscal.

Con 45 días de anticipación a la fecha prevista de operación de estos servicios, la concesionaria entregará al DGOP, con informe del Inspector Fiscal mediante anotación en el Libro de Obra, copia de los borradores de los respectivos contratos indicando:

- Descripción y cuantificación de la superficie a ocupar.
- Identificación de las áreas.
- Esquema tarifario y las tarifas máximas.
- Esquema de competencia propuesto, para lo cual deberá indicar el número de operadores prestando los diferentes servicios, los cuales no podrán ser relacionados entre sí, conforme con la Ley 18.045 de 1981 de Mercado de Valores.
- Esquema de selección de operadores, de manera que se garantice un servicio igualitario.
- Otros que estime pertinente el Concesionario o que sean requeridos por el DGOP.

Serán aplicables al servicio de gestión del Terminal de carga las disposiciones contenidas en el artículo 1.10.11 de las Bases de Licitación en lo que fuera pertinente.

b) Individualización de los Recintos

Estos recintos estarán ubicados dentro del área concesionada y su emplazamiento, uso y características generales serán sometidas a consideración y aprobación del Inspector Fiscal.

c) Estructura de Cobro referencial

El cargo mensual por metro cuadrado de arriendo se basa en lo estipulado en Bases de Licitación, 1.10.10.3.2 letra i), "Servicio de Gestión del Terminal de Carga", cuyos montos sobre tarifas máximas se indican a continuación.

i) Tarifa mensual por m² de terrenos o espacios:

Tipo de Terreno	Tarifa Máxima m ² /mes
Terreno Eriazo Urbanizado	UF 0,15
Área Pavimentada o Losa	UF 0,20
Terreno Construido	UF 0,35

ii) Derecho mensual de operación:

En este caso corresponderá a un porcentaje de las ventas brutas mensuales deducidas del IVA, el que no será superior al 20%.

Se cobrará el valor que resulte mayor entre ambos de los indicados.

4. CRITERIOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

4.1. INTRODUCCIÓN

El presente capítulo explica los criterios aplicables para la medición de la calidad de los servicios de oferta pública del Nuevo Aeropuerto Regional Atacama y la verificación de la efectividad y eficiencia de la gestión de los mismos.

Es importante destacar que el desarrollo de los parámetros orientados a la medición de estos factores habrá de constituir la herramienta básica de fiscalización y evaluación que utilizará el Inspector Fiscal respecto del desempeño de la Sociedad Concesionaria.

4.2. CRITERIOS BASICOS PARA LA SELECCIÓN DE HERRAMIENTAS DE FISCALIZACION

Como criterio básico para la selección de los elementos de fiscalización se considerarán variables referidas al cumplimiento de los factores de disponibilidad horaria y cuantía, y a su relación porcentual con respecto al número de pasajeros cuando resulte pertinente, con el objeto de apreciar los resultados en orden a la satisfacción de las necesidades de los usuarios del Nuevo Aeropuerto Regional Atacama.

La Sociedad Concesionaria de manera experimental introducirá a ciertos servicios la aplicación de indicadores de gestión que medirán el desempeño del servicio en base a modelos matemáticos o conceptuales que permiten tomar acciones correctivas en base al resultado que genera la valorización de estos modelos, sin perjuicio de esto también se pueden utilizar otras metodologías para determinar el verdadero nivel de servicio que se está brindando, la aplicación de las misma, efectividad y alcances se conversaran previamente con el Inspector Fiscal.

La regla de la competencia será el principio rector que regirá la adjudicación de los contratos de explotación de servicios en el Terminal y, consecuentemente, el control de precios dependerá del mercado, toda vez que el propio consumidor resultará el más eficaz auditor del sistema.

En función de los principios precedentemente enunciados, los criterios básicos aplicables por lo general a cada servicio serán los indicados a continuación, exceptuando aquellos servicios que se medirán mediante la aplicación de Indicadores de Gestión.

4.2.1. Servicios Aeronáuticos

Ítem	Servicio	Tipo de Regulación	Definición Estándar	Tipo de Medición
1 (*)	Embarque - Desembarque	Indicador Reporte	Disponibilidad cuantitativa y funcional	Encuesta a pasajeros y Líneas Aéreas Benchmarking
2	Cintas Transportadoras de Equipaje	Indicador Reporte	Efectividad y eficiencia en la prestación	Encuesta Líneas Aéreas Benchmarking
3	Servicios en plataforma	Indicador Reporte	Disponibilidad funcional	Medición Gerencia de Operaciones

(*) Sólo con propósito de medición de calidad de procedimientos

4.2.2. Servicios no Aeronáuticos no Comerciales

Ítem	Servicio	Tipo de regulación	Definición Estándar	Tipo Medición
1	Conservación de las Obras	Plan de Conservación	Nivel de servicio y estado funcional	Medición Gerencia de Operaciones
2	Aseo Áreas Públicas	Indicador-Reporte Programa Anual	Disponibilidad funcional y calificación	Encuesta pasajeros y usuarios
3	Mantenimiento Áreas Verdes	Indicador-Reporte Programa Anual	Estado general	Encuesta usuarios y Medición Gerencia de Operaciones
4	Retiro de Basuras	Indicador-Reporte Programa Anual	Efectividad y eficiencia en la prestación	Encuesta subconcesionarios y medición Gerencia de Operaciones
5	Señalización	Indicador-Reporte	Estado general	Medición Gerencia de Operaciones
6	Información de Vuelos	Indicador-Reporte	Efectividad y eficiencia del servicio	Encuesta pasajeros y usuarios
7	Servicio de Información al Público	Indicador-Reporte	Efectividad y eficiencia del servicio	Encuesta pasajeros y usuarios
8	Servicio de Climatización	Indicador-Reporte Programa Anual	Efectividad y eficiencia en la prestación	Encuesta usuarios y Medición Gerencia de Operaciones

4.2.3. Servicios no Aeronáuticos Comerciales

4.2.3.1. Obligatorios

Item	Servicio	Tipo de Regulación	Definición Estándar	Tipo Medición
1	Alimentación y Bebidas	Manual de Operaciones	Disponibilidad funcional y calidad	I.G.
2	Telefonía y Comunicaciones	Manual de Operaciones	Disponibilidad cuantitativa y funcional	Encuesta usuarios y Benchmarking
3	Estacionamiento Público	Manual de Operaciones	Disponibilidad cuantitativa y funcional	I.G.
4	Transporte Interno de Equipaje	Manual de Operaciones	Disponibilidad cuantitativa y funcional	Encuesta usuarios y Benchmarking
5	Counters para Líneas Aéreas	Manual de Operaciones	Disponibilidad cuantitativa y funcional	Encuesta usuarios y Benchmarking
6	Oficinas de Compañías Aéreas	Indicador - Reporte	Disponibilidad cuantitativa y funcional	Encuesta Líneas Aéreas
7	Servicio de Gestión del Terminal de Carga	Indicador - Reporte	Efectividad y eficiencia en la prestación	Encuesta Líneas Aéreas y Benchmarking

4.2.3.2. Facultativos

Item	Servicio	Tipo de Regulación	Definición Estándar	Tipo Medición
1	Locales Comerciales	Manual de Operaciones	Niveles de precios y atención	Encuesta usuarios Benchmarking
2	Servicios Comerciales Ámbito financiero	Manual de Operaciones	Disponibilidad funcional y horaria	Encuesta usuarios
3	Publicidad y Propaganda	Manual de Operaciones	Utilidad, efectividad y eficiencia	Encuesta usuarios

4	Custodia Sellado y Embalaje	Manual de Operaciones	Utilidad, efectividad y eficiencia	Encuesta usuarios
5	Servicio Pasajeros Primera Clase	Manual de Operaciones	Utilidad, efectividad y eficiencia	Encuesta usuarios
6	Estacionamiento Vehículos Arriendo	Manual de Operaciones	Disponibilidad funcional y horaria	Encuesta usuarios
7	Estacionamiento Vehículos Custodia	Manual de Operaciones	Disponibilidad funcional y cuantitativa	Encuesta usuarios

4.3. MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL

4.3.1. Introducción

El presente capítulo tiene por objeto definir los tipos de regulación, estándares y alternativas de medición seleccionadas como indicadores de la prestación de los servicios aeroportuarios en un marco de competencia y calidad acorde con la operación considerando el volumen y tipo de tráfico de pasajeros en el Nuevo Aeropuerto Regional Atacama III Región.

4.3.2. Tipos de Regulación, Estándares y Alternativas de Medición

Las categorías de regulación que serán motivo de control por parte del Inspector Fiscal y de cumplimiento por parte de la Sociedad Concesionaria serán las siguientes:

- a) Disponibilidad: tiempo total de funcionamiento por servicio y o equipo.
- b) Confiabilidad: medida de tiempo medio entre fallas cuando se trata de equipos o faltas cuando se trata de servicios.
- c) Nivel de Precios: Esto se refiere a la medición respecto de precios comparativos, ya sea comparación en el tiempo del mismo producto o servicio en el mismo lugar, como comparación con el mismo producto o servicio en la misma época en un mercado similar.
- d) Indicadores Objetivos: se refieren a estándares directos y fijos tal es el caso por ejemplo de pasajeros por metros cuadrados en áreas públicas o temperatura promedio en las áreas de tratamiento de pasajeros, etc.
- e) Calidad: Que será medida básicamente con el uso de encuesta a usuarios del aeropuerto. En estas encuestas se medirán los índices de satisfacción de los usuarios así como la calidad de los servicios, equipamiento e infraestructura considerando al menos las categorías anteriores.

Estas variables serán registradas magnéticamente en todos los casos posibles y serán definidas al analizarse en detalle el funcionamiento operativo de los servicios, en el próximo capítulo del presente Manual.

4.4. DEFINICION DE ESTANDARES A APLICAR POR SERVICIO

4.4.1. Introducción

El presente capítulo tiene por objeto definir los estándares a aplicar según las categorías de regulación y los criterios fijados por las Bases de Licitación para la concesión del Nuevo Aeropuerto Regional Atacama III Región, en orden a objetivar los aspectos cualitativos de las prestaciones de servicios a los usuarios del mismo. Los servicios a los que se aplicarán los estándares son los siguientes:

- Cintas transportadoras de equipaje,
- Servicio de transporte de equipaje dentro del Terminal,
- Counters para Compañías Aéreas,
- Aseo áreas públicas,
- Retiro de basuras,
- Señalización,
- Servicio de alimentación y bebidas,
- Área para el servicio de comunicación para el público en general,
- Información de vuelos e información al público,
- Servicio de transporte público,
- Estacionamiento públicos para vehículos en general,
- Oficinas de apoyo a counters para las Compañías Aéreas,

4.4.2. Estándares Cualitativos

Tomando en consideración lo establecido en las Pautas para la Elaboración del Manual de Operaciones, en lo que se refiere a la subjetividad implícita en los juicios de valor referidos a calidad, los estándares cualitativos son corroborados mediante encuestas que se programarán de común acuerdo con el Inspector Fiscal.

4.4.3. Estándares Cuantitativos por Servicio

4.4.3.1. Cintas Transportadoras de Equipaje

Indicador:

La Sociedad Concesionaria proveerá y mantendrá sin costo para los usuarios la cinta transportadora de equipaje incluida en el Anteproyecto Referencial.

Recepción del primer equipaje a los 7 minutos desde estacionado el avión en la plataforma de aeronaves; último equipaje a los 20 minutos desde el primer equipaje en cinta transportadora.

Calidad definida por los usuarios mediante encuestas relacionadas con el servicio de recepción de equipajes.

Estándar:

Tener un máximo de 12 horas la cinta transportadora de equipaje no operativo correspondiente a mantenimiento correctivo o de emergencia. Plazos mayores deberán ser calificados y autorizados por el Inspector Fiscal.

4.4.3.2. Servicio de Transporte de Equipaje dentro del Terminal

Indicador:

Proveer un mínimo de 65 carros portaequipaje en buenas condiciones de conservación y operación a todo pasajero que lo requiera.

Horario: 24 horas al día 365 días al año.

Estándar:

Tener un máximo de 2 reclamos mensuales por no tener un mínimo de 65 carros portaequipaje disponibles para los pasajeros.

En caso de la Sociedad Concesionaria requiera mantener un número inferior a lo especificado en el indicador se coordinará previamente con el Inspector Fiscal para el mantenimiento preventivo y correctivo de dichos carros.

4.4.3.3. Counters para Compañías Aéreas.

Indicador:

Proveer un mínimo de 10 counters para subconcesionarlos a las Compañías Aéreas con los espacios y características técnicas establecidas en el proyecto definitivo.

Calidad definida por los usuarios mediante encuestas a pasajeros relacionadas a tiempo de espera en colas para atención de check-in.

Estándar:

Tener un máximo de 1 reclamo escrito por parte de las Compañías Aéreas, en un mes calendario, por no proporcionar los equipos con las características técnicas establecidas en el proyecto definitivo.

4.4.3.4. Aseo Áreas Públicas

Indicador:

Calidad definida por los usuarios mediante encuestas.

Estándar:

Tener durante un mes calendario como máximo 2 observaciones por parte del Inspector Fiscal.

4.4.3.5. Retiro de Basuras

Indicador:

Retiro semanal de la basura de los contenedores instalados en la sala de compactación.

Estándar:

No tener durante un mes calendario más de 1 inasistencias en los retiros de la basura.

4.4.3.6. Señalización

Indicador:

Mantener en buenas condiciones de presentación la señalética exterior e interior instalada según el proyecto definitivo.

Calidad definida por los usuarios mediante encuestas.

Estándar:

Reemplazar la señalética deteriorada dentro de las próximos 3 días de constatado el daño.

4.4.3.7. Servicio de Alimentación y Bebidas.

Nivel de Servicio Mínimo

Se define como indicador mínimo de servicio para este Ítem un valor de 85% y se determinara con el indicador de gestión que se describe más adelante, el no cumplimiento de este estándar de servicio facultara a la Sociedad Concesionaria para dar término anticipado al Subcontrato. Este último debe proporcionar a los usuarios del servicio una atención que cumpla con la descripción del servicio y con las condiciones básicas del mismo.

Indicador de Gestión

Descripción de la metodología de Medición: Para realizar una evaluación del servicio se medirá, cuantas atenciones buenas se realizan por sobre el universo total de atenciones, esto obviamente tiene una componente diaria y otra mensual, pues con esto evitamos que una pésima atención diaria, quede impune con un rendimiento mensual regular de esta forma se propone la siguiente metodología de cálculo:

$$I.G. = mes \frac{\sum_{a=1}^n At_a - \sum_{r=1}^n R_r}{\sum_{a=1}^n At_a} \geq \alpha\% \Leftrightarrow día \frac{\sum_{d=1}^n At_d - \sum_{d=1}^n R_d}{\sum_{d=1}^n At_d} \geq \beta\%$$

El indicador de gestión diario no puede ser menor a 75% y el indicador mensual no puede ser menor que el que se definido para el **Nivel de Servicio Mínimo**. El desempeño y recomendaciones que debe tomar la Sociedad Concesionaria vienen dado por las siguientes **matrices de acción**

Matriz de Acción Diaria

I.G.	Descripción del Rango	Acciones Recomendadas
Menor 75%	Muestra un nivel inaceptable de servicio.	El dueño de la Subconcesión debe presentar un plan de acción en menos de 24 Hrs. A la Sociedad Concesionaria como a la IFE.

Matriz de Acción Mensual

I.G.	Descripción del Rango	Acciones Recomendadas
100% - 90%	Este es el rango de servicio esperable y en el cual, se exige mantener al servicio.	Mantener la disciplina de trabajo.
89% - 75%	Muestra un nivel de servicio bajo lo esperado.	Se deben reformular los procesos y colocar un énfasis diario en el control del objetivo esperado.
Menor 75%	Muestra un nivel inaceptable de servicio.	Se deben tomar medidas correctivas que les permitan mejorar el nivel de servicio. Se recomienda cambiar al Subconcesionario del Servicio.

Información que debe proveer el Subcontrato a la Sociedad Concesionaria

El Subcontrato tiene la obligación de proporcionar a la Sociedad Concesionaria toda la información necesaria para que esta pueda determinar sin ningún inconveniente el valor del Indicador de Gestión diario y mensual, para eso, el Subcontrato proporcionará un reporte con el número de atenciones diarias que efectuó y deberá indicar la fecha y los folios de las boletas con que inicia y termina la cada jornada. Sin perjuicio de esto la Sociedad Concesionaria podrá efectuar revisiones y auditorias a su entera satisfacción con el fin de validar los antecedentes entregados por el Subcontrato.

4.4.3.8. Área para el Servicio de Comunicación para el Público en General.

Indicador:

Prestar el servicio de teléfonos públicos a pasajeros y público en general manteniendo 8 teléfonos normales y 2 para personas minusválidas operativos durante las 24 hrs.

Estándar:

En caso de tener un número menor de teléfonos operativos que los indicados en el indicador anterior no demorar más de 12 hrs. en su reparación o reemplazo.

4.4.3.9. Información de Vuelos e Información al Público

Indicador:

Prestar el servicio de información de vuelos e información de público manteniendo actualizado permanentemente el sistema FIDS y manteniendo durante el horario de operaciones de vuelo la secretaria de informaciones.

Calidad definida por los usuarios mediante encuestas.

Estándar:

Tener un máximo de 1 observación escrita en un mes calendario en el Libro de Reclamos no cumpliendo el horario y los servicios actualizados de información de vuelo.

4.4.3.10. Servicio de Transporte Público

Nivel de Servicio Mínimo

Se define como indicador mínimo de servicio para este Ítem un valor de 85% y se determinara con el indicador de gestión que se describe más adelante, el no cumplimiento de este estándar de servicio facultara a la Sociedad Concesionaria para dar término anticipado al Subcontrato. Este último debe proporcionar a los usuarios del servicio una atención que cumpla con la descripción del servicio y con las condiciones básicas del mismo.

Indicador de Gestión

Rango de Aplicación: En este servicio se incorpora el concepto de rango de aplicación, pues no se aplicara a todo el conjunto o espectro del servicio se dejara fuera a los taxis y se calificará solo a los transfers, pues son unidades más grandes y están representadas por una empresa.

Descripción de la metodología de Medición: Para realizar una evaluación del servicio mediremos, cuantas atenciones buenas se realizan por sobre el universo total de atenciones (independientemente del destino), esto obviamente tiene una componente diaria y otra mensual, pues con esto evitamos que una pésima atención diaria, quede impune con un rendimiento mensual regular de esta forma se propone la siguiente metodología de cálculo:

$$I.G. = mes \frac{\sum_{a=1}^n At_a - \sum_{r=1}^n R_r}{\sum_{a=1}^n At_a} \geq \alpha\% \Leftrightarrow día \frac{\sum_{d=1}^n At_d - \sum_{d=1}^n R_d}{\sum_{d=1}^n At_d} \geq \beta\%$$

El indicador de gestión diario no puede ser menor a 75% y el indicador mensual no puede ser menor que el que se definido para el **Nivel de Servicio Mínimo**. El desempeño y recomendaciones que debe tomar la Sociedad Concesionaria vienen dado por las siguientes **matrices de acción**

Matriz de Acción Diaria

I.G.	Descripción del Rango	Acciones Recomendadas
Menor 75%	Muestra un nivel inaceptable de servicio.	El dueño de la Subconcesión debe presentar un plan de acción en menos de 24 Hrs. A la Sociedad Concesionaria como a la IFE.

Matriz de Acción Mensual

I.G.	Descripción del Rango	Acciones Recomendadas
100% - 90%	Este es el rango de servicio esperable y en el cual, se exige mantener al servicio.	Mantener la disciplina de trabajo.
89% - 75%	Muestra un nivel de servicio bajo lo esperado.	Se deben reformular los procesos y colocar un énfasis diario en el control del objetivo esperado.
Menor 75%	Muestra un nivel inaceptable de servicio.	Se deben tomar medidas correctivas que les permitan mejorar el nivel de servicio. Se debe cambiar al Subconcesionario del Servicio.

Información que debe proveer el Subcontrato a la Sociedad Concesionaria

El Subcontrato tiene la obligación de proporcionar a la Sociedad Concesionaria toda la información necesaria para que esta pueda determinar sin ningún inconveniente el valor del Indicador de Gestión diario y mensual, para eso, el Subcontrato proporcionará un reporte con el número de atenciones diarias que efectuó, para eso deberá crear una hoja estadística que indique a lo menos la fecha y la cantidad de atenciones que efectuó a cada destino (Caldera / Copiapó). Sin perjuicio de esto la Sociedad Concesionaria podrá efectuar revisiones y auditorias a su entera satisfacción con el fin de validar los antecedentes entregados por el Subcontrato.

4.4.3.11. Estacionamiento Públicos para Vehículos en General

Nivel de Servicio Mínimo

Se definen como indicadores mínimos de servicio para este Ítem la **Disponibilidad** con un valor de **68%** y la **Capacidad** con un valor de **5%** que se determinara para cada uno de ellos, con el indicador de gestión que se describe más adelante, el no cumplimiento de este estándar de servicio en forma sostenida indicara a la Sociedad Concesionaria la necesidad de que debe contar con nuevos estacionamientos. La Sociedad Concesionaria debe proporcionar a los usuarios del servicio una atención que cumpla con la descripción del servicio y con las condiciones básicas del mismo.

Indicador de Gestión

Descripción de la metodología de Medición: Para realizar una evaluación del servicio, se deberá respetar el porcentaje de superficie disponible para vehículos en general, restando los espacios dejados para minusválidos y arriendo de vehículos. Esto será un primer indicador al cual llamaremos **“disponibilidad”**, el cual no deberá ser inferior al 68%, luego un segundo indicador se determinara con los reclamos realizados por falta de

estacionamiento al cual llamaremos “**capacidad**” y el cual no podrá superar un 5% de la disponibilidad.

Matriz de Acción (Disponibilidad)

I.G.	Descripción del Rango	Acciones Recomendadas
68% <	La superficie disponible es mayor que 68%.	Se recomienda mantener el control sobre los subconcesionarios de Rent a Car.
68% >	Muestra un porcentaje de disponibilidad menor a la expresada en las BALI.	Se aplicaran las sanciones descritas en la BALI en su punto 1.10.12.

Matriz de Acción (Capacidad)

I.G.	Descripción del Rango	Acciones Recomendadas
5% <	La capacidad disponible es mayor que 5%.	Se recomienda mantener el control sobre los subconcesionarios de Rent a Car.
5% >	Muestra un porcentaje de capacidad pequeño.	El Concesionario deberá explotar las áreas de estacionamientos públicos para vehículos en general en el Nuevo Aeropuerto Regional de Atacama, en cantidad acorde con los volúmenes de tráfico de éste y dentro del área de la concesión (1.10.10.3.1 LETRA “c”).

Información que debe solicitar la Sociedad Concesionaria a los Rent a Car

La Sociedad Concesionaria deberá solicitar a las Empresas de Renta a Car una lista que detalle todos los vehículos de su flota local y principalmente aquellos que tiene destinados al aeropuerto, esta información es necesaria para validar la ocupación que tienen de las áreas asignadas para Rent a Car y en general, toda la información que sea necesaria para que se pueda determinar sin ningún inconveniente el valor del Indicador de Gestión

asociado a este servicio, para mantener esta información actualizada las empresas de Rent a Car deberán entregar a la Sociedad Concesionaria un reporte mensual con el número de vehículos que tienen detallado por patente, modelo y tipo de vehículo (camioneta o auto). Sin perjuicio de esto la Sociedad Concesionaria podrá efectuar revisiones y auditorías a su entera satisfacción con el fin de validar los antecedentes entregados por los Rent a Car.

4.4.3.12. Oficinas de Apoyo a Counters para las Compañías Aéreas

Indicador:

Proveer de oficinas a las Compañías Aéreas según los estándares de construcción y mantención establecidos en las Bases de Licitación y para la Explotación del Terminal de Pasajeros.

Estándar:

Tener un máximo de un reclamo por escrito en un mes calendario del Inspector Fiscal por deficiencias en el mantenimiento de las oficinas que se proveen a las Compañías Aéreas, debiendo repararse dentro de las 72 hrs. después de constatado el desperfecto.

4.5. PROCEDIMIENTOS Y RELACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA Y EL INSPECTOR FISCAL

4.5.1. Introducción

El presente capítulo tiene por objeto establecer los procedimientos a aplicar en la relación de Sociedad Concesionaria con el Inspector Fiscal, quien, de conformidad con lo establecido en el artículo 1.8 de las Bases de Licitación para la concesión del Nuevo Aeropuerto Regional Atacama, III Región, será designado por el MOP.

El Inspector Fiscal tendrá la responsabilidad, delegada por el MOP, de velar por el cumplimiento del Contrato de Concesión por parte de la Sociedad Concesionaria.

4.5.2. De las Facultades del Inspector Fiscal

Corresponderá al Inspector Fiscal, en su relación con la Sociedad Concesionaria, el ejercicio de múltiples facultades durante la etapa de explotación, según como se enumeran en el punto 1.8.1, relativa a esta etapa de las Bases de Licitación.

4.5.3. Obligación del Concesionario de Entregar Información al Inspector Fiscal

La Sociedad Concesionaria deberá proporcionar al Inspector Fiscal todo lo relativo a la etapa de explotación, indicado en el punto 1.8.2, N° 5 y N° 6. Todo esto sin perjuicio de la obligación de proporcionar la información señalada en el punto 2.9.2 y el punto 1.10.10 de las mismas bases.

4.6. DERECHOS, OBLIGACIONES Y DISPOSICIONES GENERALES

4.6.1. Introducción

En el presente capítulo se detallan las obligaciones de la Sociedad Concesionaria, sus derechos y las disposiciones generales que regularán su relación contractual en cuanto a los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos según los términos establecidos por las Bases de Licitación para la Concesión del Nuevo Aeropuerto Regional Atacama, III Región.

4.6.2. Obligaciones de la Sociedad Concesionaria:

Todas aquellas que se enumeran en el punto 1.10.11, letra A., de las Bases de Licitación.

4.6.3. Derechos del Concesionario y Obligaciones en la Gestión Tarifaria

Todas aquellas que se enumeran en el punto 1.10.11, letra B., de las Bases de Licitación.

4.6.4. Disposiciones Generales

Todas aquellas que se enumeran en el punto 1.10.11, letra C., de las Bases de Licitación.

4.7. INFRACCIONES Y MULTAS

La estructura de infracciones y multas a la que la Sociedad Concesionaria puede verse sometida durante la etapa de explotación, corresponden a las señaladas en el punto 1.8.5.1, letra c) y letra d),.

El procedimiento en la aplicación de las multas, se encuentran detallados en el punto 1.8.5.2 de las Bases de Licitación. Y los plazos para el pago de la multas están señalados en el punto 1.8.5.3.

4.8. MECANISMOS DE REVISION DEL MANUAL DE OPERACIONES

4.8.1. Introducción

En el presente capítulo se establecen los principios y metodología a que se ajustarán primariamente las partes (Inspector Fiscal y Sociedad Concesionaria) para introducir modificaciones al presente Manual, sin perjuicio de innovaciones o cambios que deban ser autorizados avalados por los resultados de la encuesta a usuarios, de estándares existentes en otros aeropuertos chilenos concesionados o estándares de periodos anteriores en el mismo aeropuerto.

4.8.2. De los Principios Aplicables

Las partes contratantes reconocen como principio básico el respeto a las normas y especificaciones vigentes a la fecha de la firma del Contrato de Concesión, así como también el estricto acatamiento a las condiciones establecidas en el mismo.

Las modificaciones al presente manual deberán ser coordinadas entre las partes sobre la base de necesidades objetivas que surjan de la dinámica de desarrollo de las actividades del Aeropuerto.

Tales modificaciones podrán ser propuestas indistintamente por el Inspector Fiscal o por la Concesionaria, según la naturaleza y origen del cambio a implementar. El principio aplicable será el del acuerdo de las partes.

4.8.3. De la Metodología a Aplicar

Toda modificación que, a juicio de cualquiera de ambas partes contratantes, resultara necesario efectuar al presente Manual para optimizar las condiciones operativas de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos regulados por el mismo, deberá dar lugar a una presentación que contenga la propuesta fundada del cambio por parte de la parte proponente.

Efectuado el análisis pertinente por la contraparte, y en caso de coincidencia, se implementará la modificación correspondiente mediante circular emitida por el Inspector Fiscal.

En caso de discrepancia entre las partes en el análisis inicial, se realizará un estudio conjunto al que ambas partes concurrirán aportando sus fundamentos y comprometiendo sus mejores esfuerzos para acercar posiciones y lograr acuerdos.

En caso de mantenerse el desacuerdo, se discutirá la modificación con la presencia de representantes de la DGAC y la Dirección Nacional de Aeropuertos para definir la situación.

En caso de falta de acuerdo definitivo o controversia respecto de modificaciones a implementar al presente Manual, se elevarán las actuaciones a la Comisión Conciliadora prevista en el artículo 1.11 de las Bases de Licitación para la aplicación del procedimiento establecido en el mismo y la resolución definitiva del problema planteado.

5. ASIGNACION DE LOS SISTEMAS DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS Y ESPACIOS PARA COUNTERS Y OFICINAS

5.1. SISTEMA DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE

El Sistema de embarque y desembarque a utilizar en el Nuevo Aeropuerto Regional Atacama no contempla elementos asignables, pero resulta indispensable mantener un ordenamiento respecto a la asignación de estacionamientos, relacionados directamente con la forma de embarque y desembarque a pie asumido.

Algunos de los contenidos del mecanismo a implantar en caso de prestación de este servicio son los siguientes:

- Todas las aerolíneas que posean un volumen de operaciones significativo deberán proporcionar al Gerente de Operaciones la actividad planificada para las operaciones del día siguiente, a más tardar a las 17:00 horas del día anterior. La siguiente información será requerida:
 - Número del vuelo de llegada y Horario programado de llegada.
 - Número del vuelo de salida.
 - Horarios de salida programados.
 - Tipos de aeronaves.
 - Origen y destino.
- La Compañía Aérea deberá solicitar al departamento de operaciones de la DGAC (oficina ARO) asignar cada vez que se encuentre disponible un estacionamiento.
- Cada vez que la Compañía Aérea utilice un puesto de estacionamiento para un determinado vuelo, deberá llenar y entregar un formulario que indicará horarios de uso del puesto y nombre de la persona responsable del embarque o desembarque.

Este formulario deberá ser entregado en las oficinas de administración de la Sociedad Concesionaria del Aeropuerto diariamente.

La asignación de medios se efectuará considerando contratos vigentes, volúmenes de tráfico de pasajeros, número de operaciones y tamaño de las aeronaves.

5.2. ESPACIOS PARA COUNTERS DE LINEAS AEREAS

El número de posiciones de counters necesarias para cada línea aérea será determinado por ellas mismas de acuerdo a sus necesidades de personal y a sus estándares para el procesamiento de pasajeros y equipaje.

El Anteproyecto Referencial considera 10 counters de tipo fijo.

La Sociedad Concesionaria solicitará a cada aerolínea que entregue por escrito sus necesidades de posiciones de counters, así como su deseo de contar con algún espacio preferencial. Esta información será confidencial y no será divulgada a otras aerolíneas. Se

hará todo lo posible para asegurar que la asignación de espacio preferencial se realice de una manera equitativa, justa e imparcial.

Sin perjuicio de lo anterior, y en caso de conflicto para la asignación del espacio se priorizará la asignación de estos considerando el número de pasajeros embarcados durante los últimos 12 meses, en caso de igualdad en este concepto se considerará de número total de vuelos mensuales existentes

En caso que dicha proporcionalidad en base al número de pasajeros o de vuelos fuese tal que alguna Compañía Aérea le correspondiera un número inferior a 3 counters. Se le asegurará un mínimo de 3 posiciones lo que será revisado anualmente.

Los espacios para counters se otorgarán en calidad de subconcesión por un plazo de un (1) año renovable, y sujeto al plan de asignación debidamente autorizado por el DGOP según las normas establecidas en las bases de licitación.

5.3. ASIGNACION DE OFICINAS DE APOYO A COUNTERS PARA LINEAS AEREAS

El número de oficinas de apoyo a counters necesarias para cada línea aérea será determinado por ellas mismas de acuerdo a sus necesidades de personal y a sus estándares de operación.

Para el caso del Nuevo Aeropuerto Regional Atacama III Región la Sociedad Concesionaria tiene previsto entregar oficinas fijas por cuanto la cantidad de compañías existentes que actualmente operan en dicho aeropuerto o eventualmente con el aumento de alguna nueva Compañía Aérea no hace necesario revisar la asignación periódica de estas.

Asimismo se debe considerar que se dispone de 3 oficinas de línea aérea.

Teniendo presente estos antecedentes la Sociedad Concesionaria solicitará a cada aerolínea que entregue por escrito sus necesidades de oficinas, así como su deseo de contar con alguna oficina preferencial. Esta información será confidencial y no será divulgada a otras aerolíneas. Se hará todo lo posible para asegurar que la asignación de espacio preferencial se realice de una manera equitativa, justa e imparcial.

Sin perjuicio de lo anterior, y en caso de conflicto para la asignación del espacio se priorizará la asignación de estos considerando el número de pasajeros embarcados durante los últimos 12 meses, en caso de igualdad en este concepto se considerará de número total de vuelos mensuales existentes

En caso que dicha proporcionalidad en base al número de pasajeros o de vuelos fuese tal que alguna Compañía Aérea le correspondiera un número inferior a 1 oficina. Se le asegurará un mínimo de 1 oficina, lo que será revisado anualmente.

Las oficinas se otorgarán en calidad de subconcesión por un plazo de un (1) año renovable, y sujeto al plan de asignación debidamente autorizado por el DGOP según las normas establecidas en las bases de licitación.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

INDICE

1. GENERALIDADES	83
2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO.....	84
2.1. Gerencia General.....	84
2.2. Gerencia de Operaciones	84
2.3. Gerencia de Administración	84
3. CONSULTOR TECNICO EXTERNO.....	85
4. DOTACION Y RESPONSABILIDADES	86
4.1. DOTACION	86
4.2. FUNCIONES Y CALIFICACION	86
4.2.1. Gerente General.....	86
4.2.2. Gerente De Operaciones.....	87
4.2.3. Gerente de Administración	88
4.2.4. Personal de Mantenición.....	89
4.2.5. Seguridad y Vigilancia	89
4.2.6. Secretaria Administrativa.....	90
4.2.7. Secretarias de Informaciones.....	90
4.2.8. Personal de Aseo	90
5. TURNOS Y NUMERO DE PERSONAS DE LUNES A DOMINGO.....	92
6. TRANSPORTE PARA EL PERSONAL	92
6.1. Modalidad de Transporte	92
6.2. Requisitos para el Transporte de Personal.....	93
7. ESPACIOS PARA LOS SERVICIOS DE LA CONCESIONARIA.....	94
8. EQUIPAMIENTO DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA	95
8.1. Generalidades.....	95
8.2. Equipos de Oficina	95

ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. GENERALIDADES

El personal que se desempeña al servicio de la Sociedad Concesionaria debe cumplir con las normas del presente Reglamento de Servicio y con los Reglamentos de la Dirección General de Aeronáutica Civil, en lo referente a la seguridad policial y aeroportuaria.

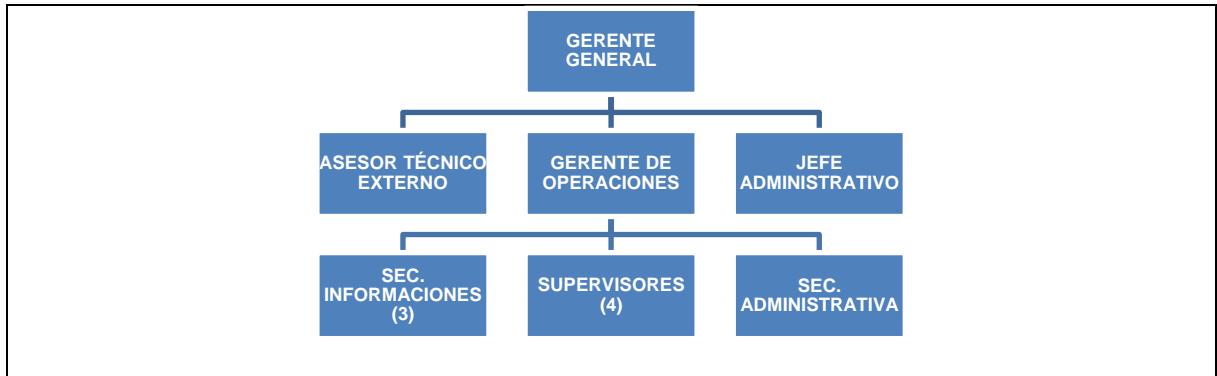
Además, la Sociedad Concesionaria cumplirá con todas las normas y disposiciones que la legislación laboral y sanitaria vigente contempla respecto al personal de su dotación.

La primera designación de los profesionales que ocupan cargos de nivel superior, como Gerente General, Gerente de Operaciones, será comunicada, de acuerdo con lo estipulado en las Bases de Licitación, será comunicada antes de 15 días posteriores a la designación y los cambios posteriores hasta un día después de lo respectivos nombramientos.

2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

La estructura organizacional de la sociedad concesionaria durante el período de explotación considera un Gerente de Operaciones, cuatro Supervisores, tres encargadas de informaciones al público, un asistente administrativo y seis vigilantes de seguridad, cuyas funciones, turnos, dependencia según esquema orgánico y áreas de desempeño se detallan más adelante.

El Gerente de Operaciones es el representante en el aeropuerto de la Sociedad Concesionaria ante el Inspector Fiscal y las autoridades aeronáuticas del aeropuerto. Se ha conformado la organización indicada en el Cuadro N° 1 que permite prestar los servicios exigidos para la correcta operación de la concesión.



Cuadro N° 1. Organigrama Sociedad Concesionaria.

2.1. Gerencia General

Responsable de la gestión de la concesión del Nuevo Aeropuerto Regional de Atacama, III Región, incluyendo la planificación en el largo plazo, del desarrollo de las actividades comerciales y de la coordinación con el Ministerio de Obras Públicas, la DGAC y otros organismos que corresponda.

2.2. Gerencia de Operaciones

Llevará a cabo las actividades que se relacionan con la gestión de los servicios, instalaciones y la coordinación con los distintos servicios aeroportuarios, líneas aéreas, autoridad aeroportuaria y las empresas de servicio.

Dependerán de esta Gerencia la Seguridad y Vigilancia, Supervisores, Mantenimiento Externa, Aseo e Informaciones, cuyas funciones y responsabilidades se detallan más adelante.

2.3. Jefe Administrativo

Corresponde a esta Gerencia la gestión, administración y organización de los recursos humanos, materiales, económicos y financieros de la Sociedad Concesionaria.

Este cargo se establecerá físicamente en la oficina central de la Sociedad Concesionaria.

2.4. Consultor Técnico Externo

El Consultor Técnico Externo tiene como función revisar la información técnica que la Sociedad Concesionaria entrega a la Inspección Fiscal, en el sentido que se ha cumplido con las normas vigentes, que las metodologías usadas son aceptables, que las mediciones se han realizado con instrumentos adecuados y que los datos que podrían contener errores se encuentran dentro de rangos aceptables.

3. DOTACION Y RESPONSABILIDADES

La organización de la Sociedad Concesionaria contará con un Jefe Administrativo ubicado en la casa matriz de la sociedad que dependerá directamente del Gerente General, el cual tiene a su cargo el funcionamiento administrativo de la Concesionaria, abarcando las áreas de contabilidad, tesorería, personal y adquisiciones.

La Gerencia de Operaciones, encabezada por su Gerente respectivo, abarca todas las funciones relativas al buen funcionamiento y operación de la concesión, incluyendo la responsabilidad de actividades tales como: seguridad y vigilancia, aseo e informaciones. También coordina todas las subconcesiones que se otorguen tanto en el interior como en el exterior del Terminal.

La dotación de personal profesional y de personal técnico para ejecutar el servicio básico de las obras, es la necesaria para mantener un alto nivel de servicio, eficiente y oportuno en todas las instalaciones y equipos, por lo que dispone del personal de reemplazo para cubrir ausencias, permisos y vacaciones mientras dure la explotación de la concesión.

Todo el personal técnico en servicio debe estar dotado de vestuario adecuado para la zona que los distinga y de elementos de seguridad como chalecos reflectantes, cascos, zapatos de seguridad, parcas impermeables, tenidas de agua y guantes de seguridad, según corresponda, en el desempeño de sus funciones.

3.1. DOTACION

El Personal profesional y técnico de la organización es el siguiente:

Descripción	Cantidad	Lugar de Trabajo
Gerente General	1	Oficina Central
Gerente Operaciones	1	Aeropuerto
Jefe Administrativo	1	Oficina Central
Supervisores	4	Aeropuerto
Secretaria Administrativa	1	Aeropuerto
Secretaria Informaciones	3	Aeropuerto

3.2. FUNCIONES Y CALIFICACION

La calificación de desempeño requerida para la dotación establecida para la prestación de los servicios de la Sociedad Concesionaria corresponderá a los siguientes niveles:

Profesionales superiores con título:	Nivel A
Personal con título y experiencia:	Nivel B
Alta especialización y responsabilidad limitada:	Nivel C

3.2.1. Gerente General

El Gerente General es el profesional a cargo de la administración de la compañía y reporta directamente al Directorio de la empresa. Es responsable de la administración, operación y mantenimiento diario de las instalaciones bajo la administración de la

Sociedad Concesionaria.

Las responsabilidades del Gerente General incluyen entre otras:

- a) Realizar todas las funciones de desarrollo de ingresos comerciales aeronáuticos y no aeronáuticos autorizados en las bases de licitación y será responsable de lograr metas de rendimiento de gestión de la empresa.
- b) Velar por el cumplimiento de todas las disposiciones establecidas por la ley y cumplir con todas las obligaciones contractuales.
- c) Establecer y monitorear el cumplimiento de estándares para los empleados de la compañía y otros prestadores de servicios de acuerdo con estándares establecidos.
- d) Proporcionar el diseño e implementación de planes estratégicos y de presupuestos.
- e) Participar en programas propios del Aeropuerto, así como de la comunidad, la industria y el gobierno para la promoción de los intereses del Nuevo Aeropuerto Regional Atacama. Para este cargo se deberá poseer un título profesional de ingeniería, preferentemente con estudios de post-grado en Dirección de Empresas o en un campo relacionado, con un mínimo de cinco (5) años de experiencia en la industria aeroportuaria.

El primer nombramiento del Gerente General será comunicado al Inspector Fiscal antes de 15 días después de su designación y los cambios posteriores al día siguiente de realizado éste.

3.2.2. Gerente De Operaciones

Se reporta directamente al Gerente General. Las responsabilidades del Gerente General incluyen entre otras:

- a) Mantenimiento y operación de los sistemas, como también del equipamiento bajo concesión, el área de concesión, incluyendo el mantenimiento de la plataforma, pistas y rodajes, sistemas de agua, electricidad, gasfitería, calefacción, ventilación, aire acondicionado, de detección y protección contra incendios, y áreas pavimentadas.
- b) Preparar y controlar el presupuesto del departamento
- c) Coordinar todas las actividades aeronáuticas y no aeronáuticas de la Concesión con el Inspector Fiscal, aerolíneas y arrendatarios.
- d) Coordinar con el personal de la DGAC el plan diario para la asignación de estacionamiento de aeronaves y puestos de embarque.
- e) Asegurar la prestación de servicios de información al público y a las aerolíneas.
- f) Controlar inspecciones diarias en las áreas de concesión.
- g) Coordinar funciones de mantenimiento y seguridad que pudieran alterar las operaciones.

- h) Monitorear la limpieza del área de concesión.
- i) Mantener un enlace con el Inspector Fiscal, Aduanas, Migración, Aerolíneas, subconcesionarios y otros arrendatarios en materias relacionadas con seguridad.
- j) Preparar los informes necesarios sobre el progreso de actividades o eventos inusuales, incluyendo monitoreo, informe y actividades relativas al funcionamiento de los sistemas y equipos dentro del área de concesión.
- k) El Gerente de Operaciones, Nivel A, deberá poseer título profesional, de preferencia en las áreas de construcción, mecánica o electricidad y poseer un mínimo de cinco años de experiencia en el área de mantenimiento u operaciones y en supervisión directa de personal, preferentemente con experiencia en el área de conservación y operaciones.

El primer nombramiento del Gerente de Operaciones será comunicado al Inspector Fiscal antes de 15 días después de su designación y los cambios posteriores al día siguiente de realizado éste.

3.2.3. Jefe Administrativo

Reporta al Gerente General. El Gerente de Administración es responsable del diseño, instalación y mantenimiento de la información financiera, sistemas de contabilidad, marketing y procedimientos relacionados, Le corresponde además la gestión del recurso humano, contrataciones, capacitación, control, seguros sociales y programas de salud ocupacional.

Dentro de las funciones del Gerente de Administración se contemplan:

- a) Establecer clasificación de cuentas y organizar sistemas y procedimientos de contabilidad, de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- b) Manejar la preparación y mantenimiento de libros tales como mayor, diario, remuneraciones, venta, compras, honorarios, activo fijo entre otros registros contables.
- c) Supervisar la recepción, desembolso, registro, salvaguarda y depósito de todos los activos líquidos.
- d) Facturar y cobrar todos los montos correspondientes a la Concesión.
- e) Coordinar el proceso y emisión de pago de sueldos en conjunto con el Encargado de Remuneraciones.
- f) Preparar todos los informes de impuestos necesarios.
- g) Preparar conciliaciones de saldos de las cuentas.
- h) Diseñar formularios y preparar los manuales necesarios para dirigir las actividades de contabilidad.
- i) El Gerente de Administración, Nivel B, debe poseer un título de Contador

Auditor o en un campo relacionado, además de al menos cuatro años de experiencia en cargos similares, incluyendo conocimientos de sistemas computacionales de información financiera y administrativa en el ámbito de usuario y conocimientos tributarios.

3.2.4. Personal de Mantenición

El servicio de mantención será subcontratado por la Sociedad Concesionaria y el personal de mantención empleado por el contratista debe contar con un mínimo de antigüedad de dos años dentro dicha empresa. Los antecedentes de seguridad del personal deberán ser aprobados por la DGAC para trabajar dentro del recinto aeroportuario. En forma adicional, el concesionario exigirá a todo el personal de los contratistas, Nivel C, certificado de antecedentes sin anotaciones y determinados niveles de conocimiento, debidamente fundamentados, en particular los requisitos mínimos que deben acreditar son los siguientes:

Profesionales:

Certificado de título

Técnicos:

Certificado de título

Certificados de trabajos anteriores

Certificados de los organismos competentes para efectuar instalaciones de la especialidad.

Maestros:

A lo menos 2 años de trabajo en su especialidad.

Ayudantes:

A lo menos 2 años de trabajo en la especialidad.

La Inspección Fiscal podrá solicitar el reemplazo, de uno o más empleados de los subcontratistas, que a su juicio fueren descuidados en su trabajo.

La concesionaria debe controlar a los subcontratistas con el fin de lograr una correcta ejecución del Plan de Mantención.

3.2.5. Seguridad y Vigilancia

La explotación de la concesión contempla la subcontratación de una empresa de seguridad y vigilancia que provea los servicio mediante guardias o vigilantes.

El personal externo de Seguridad y Vigilancia contratado por la Sociedad Concesionaria debe realizar todas las actividades que contempla el Plan de Seguridad y Vigilancia del presente Reglamento de Servicio de la Obra. Para lo anterior la empresa deberá previamente presentar un listado del personal que labora e implementos que disponen para sus funciones, debiendo informar a la Sociedad Concesionaria cualquier modificación en su personal.

El personal externo de Seguridad y Vigilancia contratado por la Sociedad Concesionaria ejecutará todas las actividades orientadas a cuidar y mantener la infraestructura asignada en concesión, manteniéndose dentro de las leyes vigentes. Para lo anterior se deberá

previamente presentar un listado del personal que labora e implementos que disponen para sus funciones debiendo informar a la sociedad concesionaria cualquier modificación en su personal.

Cada Guardia tendrá como equipamiento un equipo de comunicaciones portátil.

La seguridad de la estructura del edificio y de las demás obras civiles será supervisada periódicamente según el programa de mantención rutinaria planteado en el Plan de Conservación a aparición de eventuales fallas que constituyan un riesgo para la seguridad de las personas y/o del edificio serán detectadas en dichas revisiones.

3.2.6. Secretaria Administrativa

Reporta al Gerente de Operaciones. Sus funciones básicas consisten en proporcionar apoyo administrativo, recepción, despacho y custodia de correspondencia y documentos, elaboración de informes, atención de público, etc.

Son requisitos para el cargo, Nivel C, conocimientos de programas de computación a nivel de usuario, tales como Word, Power Point, Excel y Outlook o administración de correo electrónico vía servidores de correo. Debe poseer experiencia en administración de archivos y aptitudes para el trabajo en equipo.

3.2.7. Secretarías de Informaciones

Reportan al Gerente de Operaciones. Sus funciones básicas consisten en proporcionar el servicio de información de vuelos y general relacionada con el terminal de pasajeros, operando los sistemas FIDS y PAS.

Para el desempeño en la actividad se requiere un adecuado nivel cultural, apropiada modulación, tono de voz y excelente presencia.

3.2.8. Personal de Aseo

La Sociedad Concesionaria, mediante la contratación de una empresa especializada en el rubro de aseo, tiene la responsabilidad de ejecutar todas las actividades destinadas a mantener la limpieza del área de concesión.

El servicio se debe regir por un calendario de actividades diarias, semanales y mensuales, indicando el personal que realiza estas labores, los elementos e insumos con que trabajan.

Dentro de las funciones de la empresa y su personal operativo, se establecen:

La Empresa de Aseo, informará a la Sociedad Concesionaria a través del libro de novedades el personal que labora en cada turno. El personal de aseo tiene por área de trabajo, todo el recinto concesionado incluyendo las áreas de uso común de los subconcesionarios y se distribuirá en el área según lo disponga el supervisor de aseo pudiendo el supervisor de la concesionaria, solicitar el refuerzo del servicio o su redistribución.

En relación con la mantención de la infraestructura y equipos, cualquier novedad en relación de daños a la infraestructura tales como: cerámicos quebrados, rallado de

paredes, rotura de puertas, vidrios quebrados, choques a postes, sillas deterioradas o faltantes, ceniceros deteriorados, ampollitas o tubos fluorescentes quemados entre otros serán informados al supervisor de la concesionaria, quedando estipulado en el libro de novedades del personal de aseo.

El personal de Aseo tendrá la función de mantener y reponer los insumos de los baños de atención a público, papel higiénico, jabón líquido, pastillas desodorantes entre otros. Se tomarán las medidas necesarias para efectuar la mantención y limpieza de baños de pasajeros sin interrumpir el servicio y durante los periodos que no hayan pasajeros utilizando los servicios.

4. TURNOS Y NUMERO DE PERSONAS DE LUNES A DOMINGO

Los turnos necesarios para la prestación de los servicios de Seguridad y Vigilancia, Aseo, Operaciones y Mantenimiento e Informaciones, se estructurarán como se indica en el Cuadro siguiente, teniendo en cuenta las variables estampadas en la columna "Observaciones":

SERVICIO	TURNOS	DOTACION POR TURNO	OBSERVACIONES
Seguridad y Vigilancia (*)	A: 07:00 – 15:00 B : 15:00 – 23:00 C : 23:00 – 07:00	2 Guardias 2 Guardias 2 Guardias	La dotación en cada uno de los turnos podrá ser aumentada si así lo ameritan condiciones debidamente evaluadas por el Gerente de Operaciones.
Operaciones y Mantenimiento	A: 07:00 – 15:00 B : 15:00 – 23:00 C : 23:00 – 07:00	1 Supervisor 1 Supervisor 1 Supervisor	
Servicio de Informaciones	A: 07:00 – 15:00 B : 15:00 – 23:00	1 Secretaria 1 Secretaria	Los turnos se podrán adecuar a la demanda del tráfico, considerando su operación 2 horas antes del primer vuelo y 1 hora después de la última salida o llegada de aeronaves.
Servicio de Aseo	A: 07:00 – 15:00 B : 15:00 – 23:00	1 Supervisor y 3 Operarios 1 Supervisor y 2 Operarios	Durante los turnos se efectuará aseo de mantención y limpieza general.

(*) Cada Guardia contará con un equipo de comunicaciones portátil.

La seguridad de la estructura del edificio y de las demás obras civiles del área de concesión será supervisada periódicamente según el programa de mantención rutinaria planteado en el Plan de Conservación. La aparición de eventuales fallas que constituyan un riesgo para la seguridad de las personas y/o del edificio será detectada en dichas revisiones.

El Gerente de Operaciones podrá modificar los turnos antes indicados según requerimientos del personal, quedando prohibido el cambio de turnos sin esta autorización.

Las Empresas que proveen los servicios externalizados presentarán al Gerente de Operaciones el correspondiente rol de turnos con al menos 6 días de anticipación.

Los turnos serán aprobados semanalmente por el Gerente de Operaciones de la Concesionaria y sólo pueden ser modificados por éste. Los cambios de turno solicitados por el personal deben ser autorizados por dicha Gerencia.

5. TRANSPORTE PARA EL PERSONAL

5.1. Modalidad de Transporte

Está previsto realizar el transporte del personal de la Concesionaria mediante la contratación de una empresa externa mediante la modalidad de subcontrato, con cobertura durante los períodos de traslados del personal de turno y administrativo, las 24

horas del día si fuere necesario.

5.2. Requisitos para el Transporte de Personal

Los vehículos de transporte y conductores de éstos que ponga a disposición la empresa contratada deben cumplir con todos los requisitos técnicos y administrativos y de operación vigentes.

El volumen interior de los vehículos deberá tener una capacidad adecuada a las necesidades del Personal de la Sociedad Concesionaria que se moviliza y estar en excelentes condiciones mecánicas, estéticas y de aseo interno y externo.

6. ESPACIOS PARA LOS SERVICIOS DE LA CONCESIONARIA

Según el Anteproyecto Referencial, la Sociedad Concesionaria contará, para el desarrollo de sus actividades gerenciales, operacionales, administrativas, etc., con tres oficinas en el segundo nivel del edificio terminal de pasajeros, área con mesón de Informaciones en el Hall principal del terminal de pasajeros y con los siguientes espacios físicos:

- a) Gerencia de Operaciones:
Oficina de aproximadamente 10 m².
- b) Supervisores:
Oficina de Supervisores con una superficie de 6 m² en la misma planta.
- c) Secretaría Administrativa:
Oficina con una superficie de 6 m² en la misma planta
- d) Secretarías de Informaciones:
Se desempeñarán en el mesón de Informaciones en un área definida en el terminal de pasajeros.
- e) Personal de Mantenición:
Según Anteproyecto se habilitarán bodegas y oficina para trabajos administrativos relacionados con labores de conservación de la obra.
- f) Subcontratistas
Estos prestadores de servicios externalizados contarán con dependencias para el desempeño de sus actividades, considerando para el personal de Vigilancia y Seguridad y Aseo, áreas de permanencia, lockers, baños, etc.

7. EQUIPAMIENTO DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

7.1. Generalidades

Debido a la contratación de servicios de mantención y reparaciones, el equipo con que dispone la concesionaria en terreno es reducido. Se exigirá a los proveedores de estos servicios, mediante cláusulas en los respectivos contratos, un equipamiento adecuado para la realización de sus tareas específicas, además de los medios de transporte y carga para la correcta ejecución de los trabajos de conservación.

La Concesionaria dispondrá de equipos de señalización e iluminación adecuados para enfrentar las emergencias y los posibles trabajos de reparación en las áreas de su responsabilidad.

7.2. Equipos de Oficina

Se proveerá equipamiento y mobiliario de oficinas para proporcionar un ambiente profesional adecuado para la realización de la gestión de servicios que debe realizar la Sociedad Concesionaria.

Se proporcionarán equipos computacionales al personal que realizará actividades administrativas y operativas, con todos los elementos complementarios necesarios, Teléfonos, Fax, Fotocopiadoras, Impresora, Scanner, con muebles de oficina apropiados para el personal y los equipos señalados.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

EQUIPAMIENTO AEROPORTUARIO

INDICE

1. RESUMEN DEL EQUIPAMIENTO AEROPORTUARIO.....	100
1.1. Cintas transportadoras de equipaje	100
1.2. Sistema FIDS	100
1.3. Sistema PAS	100
1.4. Sistema de detección y combate de incendios.....	100
1.5. Ascensor	100
1.6. Escaleras mecánicas	100
1.7. Balanzas electrónicas	100
1.8 .Circuito cerrado de televisión.....	101
1.9. Montaplatos.....	101

EQUIPAMIENTO AEROPORTUARIO

1. RESUMEN DEL EQUIPAMIENTO AEROPORTUARIO

El equipamiento aeroportuario a implementar se atiene a lo requerido en las Bases de Licitación, presentándose a continuación una descripción relativa a sus principales características, como alternativa única según Bases de Licitación.

1.1. Cintas transportadoras de equipaje

Se provee 1 cinta transportadora de equipaje de procedencia neozelandesa marca Glidepath, para desembarque y embarque, con componentes lineales y curvos.

1.2. Sistema FIDS

Se implementará un sistema indicador de vuelos FIDS marca IKUSI de procedencia española con dos paneles teleindicadores de 10 líneas de 42 caracteres de 62 mm tecnología LCD, comandados desde un centro de control Pentium mediante un Terminal de Computación.

1.3. Sistema PAS

Un sistema PAS PHILIPS LBB/LLBC de procedencia española con configuración de 3 zonas y 11 estaciones de llamado, con amplificador de 200W, parlantes de cielo de 6w y reproductor de doble cassette con rack de montaje.

1.4. Sistema de detección y combate de incendios

Marca EST de procedencia canadiense modelos SIGA CT1/CR/PS/HRS/278 con Control SPRINKLER GB de procedencia USA. Tablero de Detección, módulos de control, detectores de humo fotoeléctrico, detector termovelocinético y pulsadores manuales.

1.5. Ascensor

Un ascensor OTIS de procedencia italiana modelo MS-0881-6D, semipanorámico para 630 kg, $V = 0.63$ m/s y recorrido de 4,70 m.

1.6. Escaleras mecánicas

Una escalera mecánica OTIS modelo 506 NCE de procedencia alemana, con ángulo de inclinación de 35°, 9.000 personas/hora, $V = 0,5$ m/s y altura de servicio de 4,7 m.

1.7. Balanzas electrónicas

Once unidades de balanzas electrónicas fabricadas en USA marca METTLER TOLEDO, modelo SPIDER 150L con capacidad hasta 150 kg., graduación cada 50 gr., y plataforma de 65 x 50 cm².

1.8 .Circuito cerrado de televisión

CCTV marca PHILIPS de fabricación española modelo LTC/RT24A5T/VS94995T con sistema matricial de video, teclado de control, multiplexor de video múltiple, videograbador de 24 horas, UPS y cámaras de vigilancia blanco/negro 1/3" y lentes autoiris.

1.9. Montaplatos

Un montaplatos marca EUROLIFT modelo 65/20 de fabricación española con capacidad para 200 kg, V= 0,2 m/s y recorrido de 4.7 metros.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

EQUIPAMIENTO AEROPORTUARIO

INDICE

1. RESUMEN DEL EQUIPAMIENTO AEROPORTUARIO.....	100
1.1. Cintas transportadoras de equipaje	100
1.2. Sistema FIDS	100
1.3. Sistema PAS	100
1.4. Sistema de detección y combate de incendios.....	100
1.5. Ascensor	100
1.6. Escaleras mecánicas	100
1.7. Balanzas electrónicas	100
1.8 .Circuito cerrado de televisión.....	101
1.9. Montaplatos.....	101

EQUIPAMIENTO AEROPORTUARIO

1. RESUMEN DEL EQUIPAMIENTO AEROPORTUARIO

El equipamiento aeroportuario a implementar se atiene a lo requerido en las Bases de Licitación, presentándose a continuación una descripción relativa a sus principales características, como alternativa única según Bases de Licitación.

1.1. Cintas transportadoras de equipaje

Se provee 1 cinta transportadora de equipaje de procedencia neozelandesa marca Glidepath, para desembarque y embarque, con componentes lineales y curvos.

1.2. Sistema FIDS

Se implementará un sistema indicador de vuelos FIDS marca IKUSI de procedencia española con dos paneles teleindicadores de 10 líneas de 42 caracteres de 62 mm tecnología LCD, comandados desde un centro de control Pentium mediante un Terminal de Computación.

1.3. Sistema PAS

Un sistema PAS PHILIPS LBB/LLBC de procedencia española con configuración de 3 zonas y 11 estaciones de llamado, con amplificador de 200W, parlantes de cielo de 6w y reproductor de doble cassette con rack de montaje.

1.4. Sistema de detección y combate de incendios

Marca EST de procedencia canadiense modelos SIGA CT1/CR/PS/HRS/278 con Control SPRINKLER GB de procedencia USA. Tablero de Detección, módulos de control, detectores de humo fotoeléctrico, detector termovelocinético y pulsadores manuales.

1.5. Ascensor

Un ascensor OTIS de procedencia italiana modelo MS-0881-6D, semipanorámico para 630 kg, $V = 0.63$ m/s y recorrido de 4,70 m.

1.6. Escaleras mecánicas

Una escalera mecánica OTIS modelo 506 NCE de procedencia alemana, con ángulo de inclinación de 35°, 9.000 personas/hora, $V = 0,5$ m/s y altura de servicio de 4,7 m.

1.7. Balanzas electrónicas

Once unidades de balanzas electrónicas fabricadas en USA marca METTLER TOLEDO, modelo SPIDER 150L con capacidad hasta 150 kg., graduación cada 50 gr., y plataforma de 65 x 50 cm².

1.8 .Circuito cerrado de televisión

CCTV marca PHILIPS de fabricación española modelo LTC/RT24A5T/VS94995T con sistema matricial de video, teclado de control, multiplexor de video múltiple, videograbador de 24 horas, UPS y cámaras de vigilancia blanco/negro 1/3" y lentes autoiris.

1.9. Montaplatos

Un montaplatos marca EUROLIFT modelo 65/20 de fabricación española con capacidad para 200 kg, V= 0,2 m/s y recorrido de 4.7 metros.