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 Nº 900 de 1996.
- Reglamento de la Ley de Concesiones, DS Nº 956 de 1997.
- Ley Orgánica del Ministerio de Obras Públicas, DFL 850 de 1997.
- Ley Orgánica de la Dirección General de Aeronáutica Civil, Ley Nº 16.752 de 1968
- Ley de Caminos, DFL Nº 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 Nº 850 de 1997
- Circular Aclaratoria Nº 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 articulo 1.5.5.B). "Documento Nº6: 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 desempeñe 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 Nº 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.

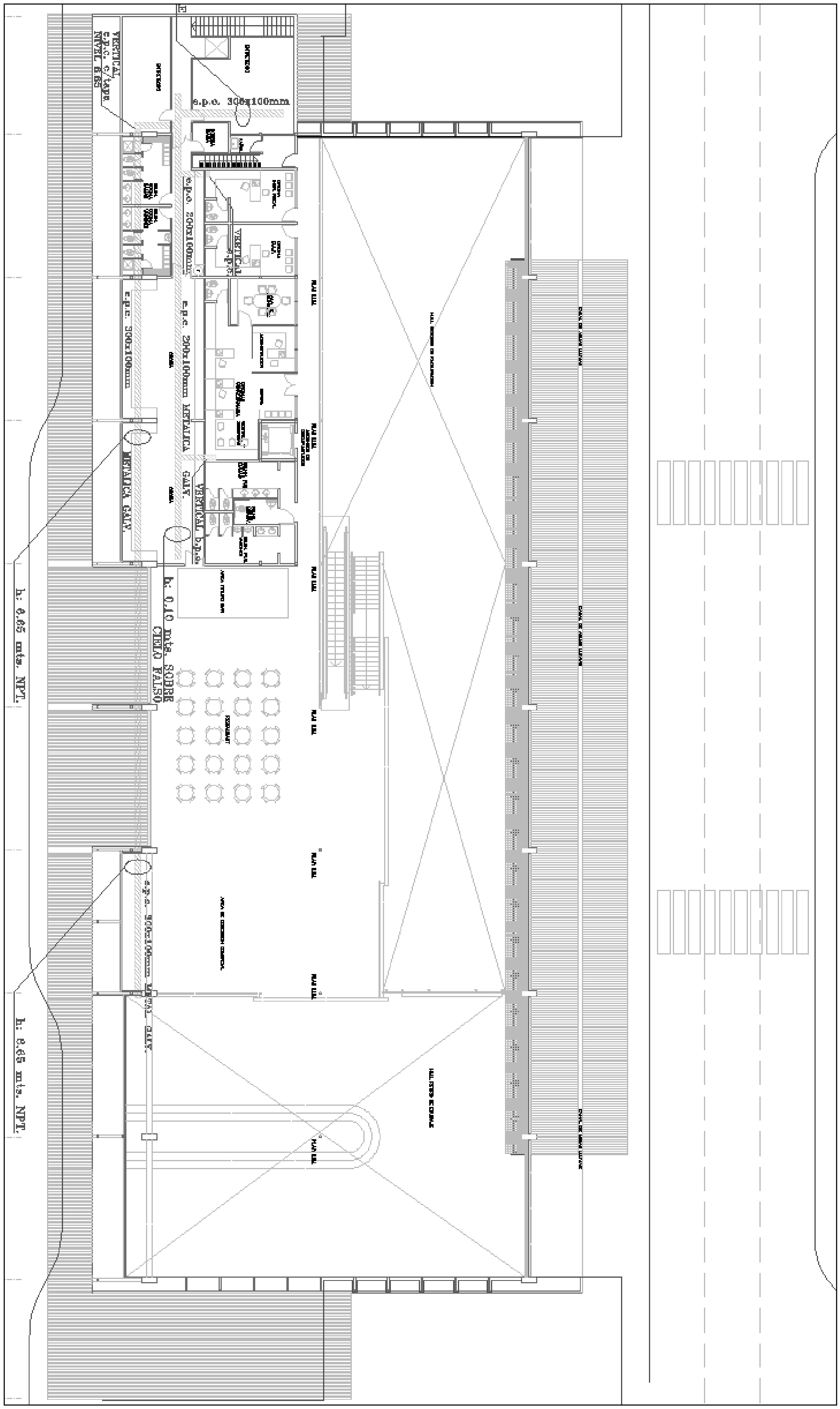

e.p.c. 300x100mm
e.p.c. 200x100mm. METALICA GALV.
h: 0.10 mts. SOBRE CIELO FALSO
h: 6.65 mts. NPT.
h: 6.65 mts. NPT.

Figura Nº 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 de 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 señalizado. 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 denuncio 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 Nº de Pasaporte:_____ Nacionalidad:_____
Dimicilio:_____Ciudad:_____
Fono:_____Celular:_____ e-mail:_____
Marque con una X: ☐ Sugerencia ☐ 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

MANUAL DE OPERACIONES

Sociedad Concesionaria Aeropuerto Regional de Atacama S.A

SEPTIEMBRE 2024

HOJA DE CONTROL FIRMAS

ACTUALIZACION - REVISION - APROBACION

Actualización : Jonathan Franco Cortés C **Coordinador de Operaciones SCARASA**	**Fecha: 30 agosto 2024** **Firma:** SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO REGIONAL DE ATACAMA
Revisión: Guillermo Alfredo Vial Cazaux **Gerente de Operaciones SCARASA**	**Fecha: 02 septiembre 2024** **Firma:** SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO REGIONAL DE ATACAMA
Aprobó: Jorge Muñoz Hermosilla **Inspector Fiscal de Explotación - DGC**	**Fecha: 24 septiembre 2024** **Firma:** Jorge Muñoz Hermosilla Firmado digitalmente por Jorge Muñoz Hermosilla Fecha: 2024.09.27 08:31:06 -03'00'

HOJA DE REGISTRO DE ACTUALIZACIONES

SOLICITUD DE ENMIENDA			PARTE AFECTADA DEL DCTO		DISPUESTO POR	
N°	FECHA	ANOTADO POR	CAPITULO	PAGINAS Y ANEXOS	DCTO	FECHA
1	22-05-2024	INSPECCION FISCAL ACTUALIZACION 2024 -2026	TODOS	TODOS	ORD IFE CPO N° 707-2024 BALI ART N°1.10.5	ABRIL 2002
2	31-05-2024	SCARASA RESPONDE ORD IFE CPO N°707-2024	TODOS	TODOS	GO N°173-2024 MANTIENE Ver. PERIODO 2022-2024	31-05-2024
3	26-07-2024	INSPECCION FISCAL ENTREGA OBSERVACIONES	SOLO ITEM INDICADOS CON N.T.N°044-2024	SOLO ITEM INDICADOS CON N.T.N°044-2024	ORD IFE CPO N°758-2024 N.T.N°044 del 26-07-2024	26-07-2024
4	06-08-2024	SCARASA RESPONDE ORD IFE CPO N°758-2024	CORRIJE OBSERVACIONES N.T. N°044-2024	CORRIJE OBSERVACIONES N.T. N°044-2024	GO N°247-2024 Ver. N°1	06-08-2024
5	22-08-2024	INSPECCION FISCAL ENTREGA OBSERVACIONES N.T.N°045 del 21-08-2024	SOLO ITEM INDICADOS CON N.T.N°045-2024	SOLO ITEM INDICADOS CON N.T.N°045-2024	ORD IFE CPO N°792-2024	22-08-2024
6	02-09-2024	SCARASA RESPONDE ORD IFE CPO N°792-2024	CORRIJE OBSERVACIONES N.T.N°045-2024	CORRIJE OBSERVACIONES N.T.N°045-2024	GO N°274-2024 Ver. N°2	02-09-2024
7	24-09-2024	INSPECCION FISCAL ENTREGA RELEVAMIENTO DE OBSERVACIONES Y APROBACION , EMITIR en Ver.N°3- PARA FIRMA y ENTREGA	MEDIANTE N.T.N°046-2024 SE APRUEBA CORRECCION DE TODAS LAS OBSERVACIONES	MEDIANTE N.T.N°046-2024 SE APRUEBA CORRECCION DE TODAS LAS OBSERVACIONES	ORD IFE CPO N°834-2024 SE APRUEBA EMITICION M.O. PERIODO 2024-2026 Ver.3	24-09-2024

INDICE

1 INTRODUCCIÓN 84
2 CRITERIOS DE MEDICIÓN DE DESEMPEÑO EN CUANTO A CALIDAD Y SERVICIO 84
2.1 Parámetros básicos 84
2.2 Mecanismo de evaluación y control 85
3 DESCRIPCION DE SERVICIOS AERONÁUTICOS Y NO AERONAÚTICOS DEFINIDOS EN LAS BASES DE LICITACIÓN 86
3.1 Servicio aeronáuticos 86
3.1.1 Sistema de Embarque y Desembarque de Pasajeros 86
3.1.2 Administración de las puertas para embarque y desembarque de pasajeros 89
3.1.3 Cinta transportadora de equipajes embarque / carrusel de arribo (Artículo 1.10.10.1 letra b, de las Bases de Licitación) 93
3.1.4 Área para servicios en plataforma 96
3.2 SERVICIOS NO AERONÁUTICOS NO COMERCIALES OBLIGATORIOS 100
3.2.1 Servicio de conservación de la obra 100
3.2.2 Servicio de Aseo de Áreas Públicas y Servicios Higiénicos 103
3.2.3 Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes 108
3.2.4 Servicio de Retiro de Basura 111
3.2.5 Servicio de Señalización 114
3.2.6 Servicio de Transporte de Equipaje dentro del Terminal 117
3.2.7 Servicio de Información de Vuelos 120
3.2.8 Servicio de Información al Público 123
3.3 SERVICIOS NO AERNÁUTICOS COMERCIALES 126
3.3.1 Servicio de Alimentación y Bebida 126
3.3.2 Áreas para Servicio de Comunicaciones 130
3.3.3 Estacionamientos Públicos para Vehículos en General 132
3.3.4 Counters para Compañías Aéreas 137
3.3.5 Oficinas de Apoyo a Counters para Compañías Aéreas 141
3.3.6 Servicios de Transporte Público y sus Áreas de Estacionamiento 143
3.4 SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES FACULTATIVOS 148

3.4.1 Áreas para Locales Comerciales 148
3.4.2 Áreas para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero 150
3.4.3 Áreas para Publicidad y Propaganda 151
3.4.4 Servicio de Custodia, Sellado y Embalaje de Equipajes 153
3.4.5 Servicios a Pasajeros Primera Clase y Ejecutivos 153
3.4.6 Estacionamientos para Vehículos en Arriendo (Rent a Car) 153
3.4.7 Estacionamientos para custodia de vehículos 155
3.4.8 Oficinas en General 155
3.4.9 Servicio de Gestión del Terminal de Carga 155
3.4.10 Otros 156
4 SERVICIOS ESENCIALES, SUS ESTÁNDARES Y MECANISMOS DE EVALUACIÓN 157
4.1 Servicio de Conservación del Equipamiento 157
4.1.1 Equipos Electromecánicos 157
4.1.2 Servicios de Iluminación 159
4.1.3 Protección Contra Incendio 161
4.1.4 Servicio de Agua Potable 164
4.1.5 Alcantarillado 166
4.1.6 Aguas Lluvias 169
4.1.7 Servicio de Gas 171
4.1.8 Mobiliario 173
4.1.9 Pavimentos Viales No Aeronáuticos (vías de acceso y Estacionamientos) 175
4.1.10 Pavimentos Aeronáuticos (De la Pista, Plataformas y Área Aeronáutica) 178
5 ANEXOS DEL MANUAL DE OPERACIONES 181

1 INTRODUCCIÓN

El Manual de Operaciones entrega una descripción de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos que Sociedad Concesionaria Aeropuerto Regional de Atacama S.A. presta, ya sea en forma directa o por medio de sub concesiones, según lo descrito en las Bases de Licitación. Junto con la descripción de estos servicios se presentan mecanismos de evaluación y control tanto en lo referente al mantenimiento, disponibilidad y calidad de servicio, con el objetivo de mantener el óptimo nivel de servicio del terminal aeroportuario.

2 CRITERIOS DE MEDICIÓN DE DESEMPEÑO EN CUANTO A CALIDAD Y SERVICIO

2.1 Parámetros básicos

En el presente manual se han definido los servicios que el Concesionario o Sociedad Concesionaria Aeropuerto Regional de Atacama S.A ó SCARASA debe y/o puede entregar, según lo señalado en las Bases de Licitación (BALI). Para tales servicios, se han definido indicadores, de manera de garantizar un nivel de servicio básico adecuado para los pasajeros y usuarios del Aeropuerto. Estos indicadores son:

a) **Cumplimiento del Programa de Conservación:** seguimiento mensual de ejecución del Programa Anual de Conservación.
b) **Disponibilidad de equipamiento, infraestructura y servicios:** Tiempo total de funcionamiento por servicio por período. Esta medición puede ser utilizada para todos los sistemas técnicos tales como, FIDS, PAS, cintas transportadoras de equipaje, ascensores, escalera mecánica y servicios tales como comunicación, información de vuelos, carros porta equipajes, entre otros.
c) **Evaluación de los Usuarios:** A través de encuestas MOP establecidas en el artículo 1.10.11, C14 de las Bases de Licitación.
d) **Reclamos de Usuarios:** Esto permite que el Inspector Fiscal entregue instrucciones a SCARASA, según lo establecen las BALI, para la toma de acciones preventivas y/o correctivas, ante situaciones anormales o de mejoramiento.
e) **Evaluación del Estado de Conservación de la Infraestructura y Equipamiento:** Realizado por la Inspección Fiscal. Esto permite que el Inspector Fiscal entregue

instrucciones a SCARASA, según lo establecen las BALI, para la toma de acciones preventivas y/o correctivas, ante situaciones anormales o de mejoramiento.

f) **Cumplimiento de la Normativa Vigente:** En el abastecimiento de gas, electricidad, agua y otros servicios.

g) **Cumplimiento de la Normativa Vigente:** Para los servicios de alimentación y bebidas.

h) **Cumplimiento del horario de atención de los servicios.**

i) **Pruebas de Buen Funcionamiento:** Pruebas periódicas de los sistemas.

j) **Frecuencia de entrega del servicio v/s lo exigido.**

k) **Atención (buen trato) a los Usuarios:** Por parte de los empleados de SCARASA y sub concesionarios.

l) **Normas de Seguridad:** Según principios IATA, OACI, y DGAC.

m) **Normativa ambiental exigible al proyecto.**

2.2 Mecanismo de evaluación y control

Para evaluar el desempeño en la gestión de los servicios, resulta necesario que éste sea medible y comparable con estándares establecidos. En el presente Manual se consideran las siguientes herramientas para determinar el desempeño relativo, basado en comparación con:

a) Parámetros de diseño.

b) Normativa vigente.

c) Especificaciones y recomendaciones de proveedores.

d) Monitoreo realizado por la Inspección Fiscal.

e) Reporte entregado por el Concesionario.

f) Opinión de los usuarios vía sugerencias y reclamos.

g) Benchmarking con aeropuertos nacionales concesionados de similares características.

h) Investigación de mercado para monitorear el nivel de satisfacción del cliente, basada en encuesta realizada por el MOP.

3 DESCRIPCION DE SERVICIOS AERONÁUTICOS Y NO AERONAÚTICOS DEFINIDOS EN LAS BASES DE LICITACIÓN

3.1 Servicio Aeronáuticos

(Artículo N°1.10.10.1 de las Bases de Licitación)

Los Servicios Aeronáuticos son todos aquellos que se relacionan con los servicios de apoyo a las naves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra. El Concesionario prestará estos servicios durante el período de explotación, en forma obligatoria o facultativa, según se establece para cada caso en las Bases de Licitación y tendrá derecho a percibir ingresos , mediante el cobro de tarifas a los usuarios, ya sea por la prestación directa del servicio o a través de terceros (subconcesión), salvo en el caso de las cintas transportadoras de equipaje, servicio por el cual el Concesionario no podrá cobrar una tarifa a los usuarios

3.1.1 Sistema de Embarque y Desembarque de Pasajeros

(Artículo N°1.10.10.1 letra a, de las Bases de Licitación)

El Concesionario podrá proveer, mantener y operar, en cantidad acorde con el tráfico de Pasajeros, las facilidades para el embarque y desembarque de los pasajeros (puentes de Embarque/desembarque o vehículos terrestres de Plataforma, según corresponda), para dar servicio a los vuelos que operen en el aeropuerto.

En caso que el Concesionario preste este servicio, deberá presentar, el 1° de marzo de cada año, al Inspector Fiscal, para su aprobación, el mecanismo de asignación de los sistemas de embarque y desembarque, informando de las compañías aéreas que operan en el aeropuerto, el cual será remitido al DGC con los antecedentes correspondientes. Éste tendrá un plazo de 30 días para formular observaciones o para aprobar el mecanismo. Si el DGC no responde o no hace observaciones en este plazo, se entenderá aprobado el mecanismo. En caso de formular observaciones, el Concesionario tendrá un plazo de 30 días para realizar los cambios correspondientes.

El Contrato de Concesión no considera la instalación de puentes de embarque, sean estos móviles o de pedestal fijos, otorgándoles las Bases de Licitación la calidad de optativos.

Se consideraron las siguientes alternativas para realizar el acercamiento de los pasajeros desde la sala de embarque a la aeronave, las que se analizan a continuación:

a) Transporte vehicular terrestre (Bus)

Respecto al uso de buses, también de carácter optativo según las Bases de Licitación, se ha considerado que las distancias a recorrer por los pasajeros entre el edificio terminal de pasajeros y las aeronaves que para la posición más desfavorable son 250 m y para caso más favorable de 100 m. 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.

b) Transporte peatonal por plataforma

El tiempo necesario para recorrer las distancias promedio señaladas en el punto anterior entre aeronaves y el edificio puede oscilar entre 2 y 4 minutos contra 10 a 15 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.

c) Tránsitos y transportes de pasajeros con capacidades reducidas

Los traslados de pasajeros minusválidos, ancianos o enfermos en la plataforma son de responsabilidad de la Compañía Aérea utilizada por el pasajero, servicio de asistencia previamente solicitado por el pasajero. Cada aerolínea dispone del equipamiento necesario para el traslado. Conforme sea el caso, según se detalla con la asistencia de silla de ruedas para el acercamiento hasta el avión en plataforma y mediante escalera remota.

Para discapacidad mayor, la aerolínea realiza el ascenso al avión mediante el uso de un tracto oruga auto impulsada, operada por personal especializado de la aerolínea, en este caso la silla de ruedas con pasajero convenientemente asegurado se monta sobre el tracto oruga mediante la cual se realiza el ascenso por la escalera remota al avión.

Expuesto lo anterior, es que cada compañía aérea dispondrá para acceder a la aeronave desde la plataforma, de un sistema de embarque y desembarque asistido mediante escaleras móviles de su propiedad en la cantidad suficiente y de mantenimiento de cada aerolínea.

En consecuencia, en el caso del Aeropuerto Regional Atacama y por las razones indicadas precedentemente, se utilizará:

El desplazamiento a pie de los pasajeros por plataforma, para todos los tránsitos peatonales sea este de embarque o desembarque, (desde la sala de embarque, hacia la aeronave y desde ésta a la sala de desembarque), el que si bien es cierto no se realiza con el apoyo de 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 las actividades peatonales y de transporte de equipaje o carga en la plataforma.

Los desplazamientos tanto vehiculares como las vías de tránsito peatonal en el área de plataforma, serán reguladas por la Dirección General de Aeronáutica Civil, dando cumplimiento a la normativa que para estos efectos se establece:

- 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 presente 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 y desembarque, etc.

El área definida para los procedimientos de tránsito peatonal y de condiciones de capacidad reducida para embarque y desembarque se ubica sobre la plataforma de estacionamiento de aeronaves y las puertas a la sala de embarque y desembarque del edificio terminal.
Como el sistema no incorpora elementos mecanizados o de transporte para el embarque y desembarque de pasajeros, lo que no implica cobro alguno por el servicio.

3.1.2 Administración de las Puertas para Embarque y Desembarque de Pasajeros

A.-Descripción del Servicio

Las puertas de embarque cumplen la función de ser barreras físicas entre la zona estéril de la sala de embarque y el área aeronáutica de plataforma. El traspaso de esta barrera es controlado por el personal de cada línea aérea, verificando que el pasajero presente la documentación que lo habilita para ese vuelo.

El control de seguridad de estas puertas es de responsabilidad del personal de AVSEC de la Dirección General de Aeronáutica Civil, manteniéndolas cerradas y con llave en horarios que no hay vuelos. En horarios de embarque, la línea aérea en proceso de embarque, solicita a AVSEC la abertura de la puerta correspondiente.

- **Mecanismo de asignación de puertas de embarque**

Para el caso del ejercicio año 2024, el número de posiciones disponible para embarque son tres (3), de acuerdo con el proyecto definitivo de las obras.
Teniendo presente estos antecedentes, entregados por la Sociedad Concesionaria a cada Compañía Aérea anualmente, en base a su solicitud, se asignó la siguiente distribución:

Compañía Aérea	Asignación puerta embarque	ubicación
Latam Airlines	Puerta embarque N° 1	Sector norte sala embarque
disponible	Puerta embarque N° 2	Sector centro sala embarque
Sky Airlines	Puerta embarque N° 3	Sector sur sala embarque

Sin perjuicio de lo anterior, y en caso de conflicto para la asignación de las puertas, ésta se priorizará para la asignación, considerando el número de pasajeros embarcados durante los últimos 12 meses. En caso de igualdad en este concepto se considerará el número total de vuelos mensuales que cada aerolínea registra.

B.- Cumplimiento del Programa de Conservación:

Anualmente SCARASA debe presentar al Inspector Fiscal, para su aprobación, el Programa Anual De Conservación de la Obra. El estándar será el cumplimiento del 100% de las tareas comprometidas en esta partida de mantenimiento de las puertas de embarque.

C.- Calidad de servicio

La continua operatividad de las 3 puertas de embarque y la puerta de arribo es de responsabilidad del Concesionario.

D.- Disponibilidad (D):

Está referido a proveer el servicio de operatividad de las puertas de embarque y desembarque en el Terminal de Pasajeros, en un porcentaje de atención no inferior al 98% de los vuelos que lo soliciten.

Las puertas tipos corredera en embarque y batientes en sala de arribo, deberán estar disponible en lo referente a su estado operativo a lo menos 30 minutos antes del arribo del vuelo.

E.-Indicador y Medio de Verificación:

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$(D)\% \quad \frac{\sum Operac.programados - N°operac.con\ fallas}{\sum Operac.programados} \times 100 \geq 98\%$	"Ficha Control de Disponibilidad de Servicios", señalada en **Anexo 7** Frecuencia: diaria y evaluación semestral
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio	Evaluación mediante "Encuesta de Nivel de Servicio a los Usuarios" MOP.
	Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

Donde:

1) **N° Operaciones programadas:**

Se refiere al número de operaciones de vuelo en que se encuentra operativa las puertas de embarque según lo programado de acuerdo a la demanda de las aerolineas

2) **N° Operaciones con falla**:

Se refiere al número de operaciones en que la puertas de embarque fallan, medido en el periodo programado.

3) **Estado de Conservación:**

Corresponde a la evaluación del estado y cuidado en que se encuentra la infraestructura. El buen estado de conservación estará garantizado por el Programa de Conservación. Sin perjuicio de esto, el diario control de la operatividad por parte del Concesionario a través de la Ficha Control de Disponibilidad de Equipamiento Esencial, será un eficaz medio de verificación.

4) **Evaluación de los usuarios:**

Corresponde a la manifestación de la satisfacción del usuario, medida a través de encuestas. El parámetro de aceptación para este indicador de calidad de servicio, equivale a obtener al menos un 70% de respuestas calificadas entre "bueno" y "muy bueno" en la encuesta de satisfacción de usuarios que debe realizar el MOP a lo menos una vez cada dos años, según lo señala el Artículo 1.10.11 letra C14 , de las Bases de Licitación.

5) **Reclamos de los usuarios:**

Corresponde a los reclamos realizados por los usuarios, y que son de responsabilidad del Concesionario. El estándar de aceptación definido para este indicador de calidad de servicio, es tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

F.-Estándar del Servicio

La totalidad de las puertas de embarque deben cumplir la condición de disponibilidad operativa mensual de al menos un 95% del tiempo de operación total, un nivel de reclamos ≤ tres (3), para diferentes eventos y el cumplimiento del 100% de las actividades de mantenimiento comprometidas en el Programa Anual de Conservación de la Obra.}

G.-Evaluación del cumplimiento del estándar:

El control del estándar se realizará diariamente y la evaluación semestralmente, promediando las mediciones mensuales de disponibilidad de las puertas de embarque.

H.-Medio de Verificación

Mediante la "Ficha Control de Disponibilidad de Servicios", señalada en el Anexo 7 que permite mantener el seguimiento diario del uso de las puertas embarque en relación a la programación de uso. Estas Planillas deberán contener todos los tiempos (tiempo operativo y tiempo no operativo).

I.- Estructura Tarifaria

El Concesionario no podrá cobrar por el uso de las puertas de embarque.

J.- Horario de Atención

El servicio deberá prestarse durante todos los procesos de embarque diarios, independiente del horario y durante los 365 días del año.

K.- Estructura Organizacional

- El Concesionario es responsable del mantenimiento y buena operación de las puertas de embarque y arribo.
- La Línea Aérea debe solicitar al personal de AVSEC, la habilitación de la puerta de embarque correspondiente, antes del proceso de embarque.
- El personal de AVSEC es responsable de mantener todas las puertas de embarque cerradas con llave y habilitarlas solo cuando es requerida por la línea aérea en proceso de embarque.

3.1.3 Cinta Transportadora de Equipajes ,Embarque / Carrusel de Arribo

(Artículo 1.10.10.1 letra b, de las Bases de Licitación)

El Concesionario deberá proveer y mantener, en carácter de obligatorio, las cintas transportadoras de equipaje ubicadas en el edificio terminal de pasajeros, durante todo el periodo de explotación. Así también deberá disponer de dos counter en la sala de retiro de equipajes para labores de apoyo de las compañías aéreas.

El Concesionario no podrá cobrar una tarifa a los usuarios por el uso de dichos elementos.

A.- Descripción del Servicio

El Terminal de Pasajeros brinda el servicio de embarque y desembarque de pasajero contando para ello con una cinta transportadora de equipaje para embarque y un Carrusel para desembarque que prestan su servicio de forma continua durante las operaciones de vuelo.
La operación oportuna de la cinta transportadora de equipaje y carrusel es responsabilidad del personal de cada línea aérea y AVSEC.

B.- Cumplimiento del Programa de Conservación:

Corresponde al cumplimiento de las actividades de mantenimiento y conservación, programadas para el año en curso. El estándar será el cumplimiento del 100% de las tareas comprometidas en esta partida.

C.- Calidad de servicio

La operatividad y buen funcionamiento de los mecanismos de transportes de equipaje citados, es responsabilidad del Concesionario y debiese estar asegurada por el cumplimiento de las actividades de mantenimiento preventivo insertas en el Programa de Conservación Anual de la Obra que anualmente aprueba la Inspección Fiscal.

D.- Disponibilidad (D):

Proveer el servicio de transporte de equipaje a través de las cintas transportadoras disponibles en el Terminal de Pasajeros, en un porcentaje de atención no inferior al 98% de los vuelos que lo soliciten.

La cinta transportadora de equipaje facturado deberá estar disponible al menos una hora antes del despegue de cada vuelo comercial diario.. Mientras la cinta de equipaje se encuentre en operación la responsabilidad de la entrega de las maletas en forma oportuna es de la Compañía Aérea respectiva.

E.-Indicador y Medio de Verificación:

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$(D)\% = \frac{\sum tiempo\ hrs\ programado - tiempo\ horas\ de\ fallas}{\sum tiempo\ hrs\ programado} \times 100 \geq 98\%$	"Ficha Control de Disponibilidad de Equipamiento Esencial", señalada en **Anexo 8** Frecuencia: diaria:
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio	Evaluación mediante "Encuesta de Nivel de Servicio a los Usuarios" MOP.
	Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

Donde:

1) Estado de Conservación:

Corresponde a la evaluación del estado de los sistemas del equipo. El buen estado de conservación estará garantizado por el Programa de Conservación. Sin perjuicio de esto, el control diario de operatividad por parte del Concesionario a través de la Ficha Control de Disponibilidad de Equipamiento Esencial, será un eficaz medio de verificación.

2) Evaluación de los usuarios:

Corresponde a la manifestación de la satisfacción del usuario, medida a través de encuestas. El parámetro de aceptación para este indicador de calidad de servicio, equivale a obtener al menos un 70% de respuestas calificadas entre "bueno" y "muy bueno" en la encuesta de satisfacción de usuarios que debe realizar el MOP a lo menos una vez cada dos años, según lo señala el Artículo 1.10.11 letra C14 , de las Bases de Licitación.

3) Reclamos de los usuarios:

Corresponde a los reclamos realizados por los usuarios, y que son de responsabilidad del Concesionario. El estándar de aceptación definido para este indicador de calidad de servicio, es tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

F -Estándar

La totalidad de las cintas transportadoras y carrusel de equipajes deben cumplir la condición de disponibilidad operativa mensual de al menos un 95% del tiempo de operación total y tener un máximo de tres (3) reclamos en el mes para diferentes eventos. Tener un cumplimiento del 100% de las actividades de mantenimiento comprometidas en el Programa Anual de Conservación de la Obra.

G.-Evaluación del cumplimiento del estándar:

El control del correcto servicio se realizará diariamente con personal del Concesionario y la evaluación semestralmente, promediando las mediciones mensuales de disponibilidad de las cintas transportadoras de equipaje y carrusel.

H.- Horario

El Concesionario deberá mantener operativa la cinta y carrusel de equipajes durante todas las operaciones de los vuelos diarios y los 365 días del año.

i.- Estructura tarifaria

El Concesionario no podrá cobrar una tarifa a los usuarios por el uso de cintas y carrusel de equipaje.

J.- Estructura Organizacional

- El Concesionario es responsable del mantenimiento y de la correcta operación de las cintas y carrusel de equipajes.
- El Concesionario es responsable del control diario de la operatividad de estos equipos, mediante la Ficha Control de Equipamiento esencial.
- La línea aérea respectiva es responsable de la entrega oportuna del equipaje en el carrusel.
- La línea aérea respectiva es responsable de equipajes abandonados o sobrantes en el carrusel.
- Personal de AVSEC es responsable de la puesta en servicio en cada vuelo, de la cinta de traslado de maletas en sector facturado.

3.1.4 Área para Servicios en Plataforma

(Artículo 1.10.10.1 letra c, de las Bases de Licitación)

El Concesionario deberá explotar las áreas destinadas para los servicios de asistencia en tierra a las aeronaves, al equipaje y a la carga, que los prestadores de servicio realizan en plataforma y los servicios de asistencia a los pasajeros en el edificio terminal.

El Concesionario tendrá como obligación administrar contratos para la prestación de servicios en plataforma, no pudiendo éste ser prestador directo de dichos servicios, debiendo proporcionar y asignar las áreas para la prestación de ellos en cantidades acordes a lo solicitado por los prestadores del servicio, sólo restringido por la disponibilidad de espacio para cada actividad y sujeto al pago de las tarifas máximas contempladas en cualquiera de las siguientes modalidades excluyentes entre sí:

Todo prestador de servicios en plataforma estará sujeto a la supervisión del Concesionario y a las normas de fiscalización de la Dirección General de Aeronáutica Civil y de cualquier otro organismo gubernamental que corresponda.

El Concesionario deberá exigir pólizas de seguro a los prestadores de servicios en plataforma para cubrir eventuales daños ocasionados a la infraestructura y equipos. Este no podrá exigir montos diferentes de garantía para un mismo tipo de servicio a los prestadores de servicios.

Adicionalmente, el Concesionario deberá explotar áreas para el servicio de traslado, custodia, carga o descarga de objetos de valor, dinero, diarios y revistas; permitiendo al prestador del servicio el ingreso temporal a la plataforma sólo para estos fines, no pudiendo brindar ningún tipo otro servicio en ella.

En forma previa a la suscripción de contratos con operadores o sub concesionarios, considerando un plazo de al menos 45 días antes de la fecha de explotación propuesta para dichos servicios, el Concesionario deberá entregar al DGC, para su aprobación, con informe al Inspector Fiscal mediante anotación en el Libro de Obras correspondiente, copia de los borradores de los respectivos contratos a suscribir conjuntamente con un informe para cada tipo de servicio, indicando al menos los siguientes aspectos:

- Descripción del servicio y cuantificación de superficies
- Identificación de las áreas destinadas a dicho servicio
- Esquema de competencia propuesto, para lo cual deberá disponer de un número mínimo de operadores prestando los diferentes servicios, los cuales no podrán estar relacionados entre sí conforme al Título XV de la ley N° 18.045 de 1981, de Mercado de Valores.
- Esquema de selección de los operadores, de manera de garantizar el acceso igualitario
- Otros que estime pertinente el Concesionario o que sean requeridas por el DGC

A.- Descripción del Servicio

La Sociedad Concesionaria entrega en subconcesión a las compañías aéreas espacios dentro del área de concesión destinados al estacionamiento de equipos auxiliares para la atención de aeronaves y mantenimiento de línea. Cada uno de estos espacios se encuentra debidamente demarcado dentro del área de concesión e incluido como un anexo en los respectivos contratos de subconcesión.

Las siguientes son las áreas correspondientes a cada línea aérea para el estacionamiento de equipos de apoyo aeronáutico:

Compañía Aérea	Área (m2)
Latan Airlines Group S.A.	216
Sky Airline S.A.	132
Acciona Service Chile Spa	58 (2 escaleras aeronáuticas)

B.- Cumplimiento del Programa de Conservación.

El Concesionario ha incorporado en su Programa Anual de Mantenimiento, aprobado por la Inspección Fiscal, los aspectos que requieren mantenimiento en el área para Servicios en Plataforma, tales como cercos perimetrales, iluminación, pavimentos y aseo.

C.- Calidad del servicio

La sociedad concesionaria será responsable del mantenimiento del pavimento asfaltico, cerco perimetral, iluminación, sistema CCTV y aseo mensual, del área asignada para el estacionamiento de los equipos de apoyo aeronáutico de las líneas aéreas. El cumplimiento del 100% de las actividades programadas en el Programa Anual de Conservación de la Obra y que aprueba la Inspección Fiscal, garantizará la prestación de un servicio de calidad.

D.- indicador y medio de verificación

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Reclamos de responsabilidad del Concesionario ≤ 1	Libro de Reclamos y Sugerencias o vía correo electrónico ≤ 1/ mes Frecuencia: diaria: y evaluación semestral

El indicador a utilizar para evaluar la calidad del servicio, será a través del sistema de reclamos de los usuarios directos (Operadores de rampa o personal asignado).

E.- Estándar

Mantener el área asignada para estacionamiento de equipos de apoyo aeronáutico, limpia, iluminada, sin daños severos en el pavimento y aseada, actuando en un plazo de 48 horas como máximo ante algún reclamo de los usuarios.

El estándar de aceptación definido para este servicio es tener para el periodo de un mes calendario un máximo de 1 reclamo del usuario y de responsabilidad del Concesionario.

F.- Evaluación de Cumplimiento

En forma mensual, comunicando en forma escrita a la Inspección Fiscal y semestralmente con el promedio de reclamos mensuales.

G.-Horario

El Concesionario deberá mantener operativa el área para servicios en plataforma, las 24 horas del día y los 365 días del año.

H.- Estructura Tarifaria

De acuerdo a lo señalado en el Articulo 1.10.10.1 letra c, de las Bases de Licitación, cada línea aérea pagará un valor de UF 0,2 por m2 arrendado.

Tipo de terreno	Tarifa Máxima/m2
Terreno eriazo urbanizado	UF 0,15
Área pavimentada o losa	UF 0,2
Terreno construido	UF 0,35

I.- Estructura Organizacional

- El Concesionario es responsable del mantenimiento de la infraestructura del área.
- El Concesionario es responsable del Aseo del área

- Cada línea aérea es responsable de los daños que resultasen por colisiones de equipos a la infraestructura.
- Cada línea aérea es responsable de respetar la Normativa Ambiental vigente, evacuando a través de sus áreas de residuos peligrosos, elementos tales como neumáticos, recipientes de aceite y combustible y otros que genere la actividad.
- Cada línea aérea es responsable de mantener en esta área solamente equipos de uso recurrente. El espacio aprobado no permite equipos en desuso.

3.2 SERVICIOS NO AERONÁUTICOS NO COMERCIALES OBLIGATORIOS (Artículo 1.10.10.2, de las Bases de Licitación)

Los Servicios No Aeronáuticos No Comerciales son aquellos que debe prestar el Concesionario en carácter de obligatorio durante todo el período de explotación, es decir, desde la Puesta en Servicio Provisoria de las Obras hasta la extinción de la concesión y por los cuales no se cobra una tarifa a los usuarios. En este grupo se incorporan todos los servicios que permiten que las obras sean utilizadas con un alto estándar de servicio para los usuarios.

Los Servicios No Aeronáuticos No Comerciales son los detallados desde el 3.2,1 al 3.2.10 del presente Manual de Operaciones:

3.2.1 Servicio de Conservación de la Obra (Artículo 1.10.10.2 letra a, de las Bases de Licitación)

El Concesionario deberá realizar la conservación de las obras según lo dispuesto en el artículo 2.9.6 de las Bases Técnicas. Dentro de las labores de conservación, se entiende incorporado el aseo periódico de toda el área de concesión, la mantención de las áreas verdes y el retiro periódico de basuras.

A.-Descripción del Servicio

Este servicio contempla las labores de conservación de todas las instalaciones del área de concesión, de forma de asegurar que éstas mantengan su nivel de servicio y funcionalidad en forma permanente. La conservación preventiva se materializa mediante la aplicación y cumplimiento del Programa Anual de Conservación de la Obra; en tanto, la conservación correctiva se ejecuta, en primera instancia, por

el personal de mantenimiento de SCARASA. Cuando la solución requiere de una mayor capacidad técnica a la ofrecida por este personal, se subcontratan servicios a empresas externas autorizadas.

El plazo establecido para atender a una tarea de mantenimiento correctivo es de un máximo de 72 horas. SCARASA deberá informar a la Inspección Fiscal por medio escrito incorporando los siguientes antecedentes:

- Equipo afectado.
- Descripción de la falla.
- Propuesta de solución.
- Plan alternativo si el equipamiento es critico
- Plazo estimado para la solución.

B.- Cumplimiento Programa de Conservación

El primer día hábil del mes de noviembre de cada año, el Concesionario presenta al Inspector Fiscal para su aprobación, el Programa Anual de Conservación de la Obra, de acuerdo a lo solicitado en el Articulo 1.10.6 de las Bases de Licitación. Este Programa detalla mensualmente los mantenimientos de toda la Infraestructura y equipamientos que conforman la Obra Aeroportuaria.

El cumplimiento del 100% de las actividades programadas en cada mes, asegura su buena conservación. Esta Información de cumplimiento de las actividades es entregada por el Concesionario mensualmente al Inspector Fiscal para su conocimiento, aprobación u observaciones.

C.-Calidad del servicio

Independiente del Cumplimiento cabal del Programa Anual de Conservación de la Obra, se ha definido para efecto de evaluar la calidad, el conformar áreas que permitan verificar el estado de conservación de la Infraestructura, quedando distribuido de la siguiente manera:

Primer nivel

Área 1 Estacionamientos Públicos.

Área 2 Hall Principal (Terminal Aeroportuario).

Área 3 Sala de Embarque (Terminal Aeroportuario).

Área 4 Sala de Arribo (Terminal Aeroportuario)

Segundo nivel

Área 5 Patio de comida y cocina restaurante.

Área 6 Oficinas administrativas y Carabineros

La "Ficha de Evaluación de la Conservación de la Infraestructura de la Obra", señalada en (Anexo 1), será usada por la Inspección Fiscal con una periodicidad al menos semestral para cada área con la finalidad de determinar la calidad de conservación de la infraestructura.

D.-Indicador y Medio de Verificación:

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
N° de Áreas que cumplen la condición: Promedio EVA ≥ 4	"Ficha de Evaluación de la Conservación de la Infraestructura de la Obra ", señalada en **Anexo 1** Frecuencia: semestral / Área:
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio	Evaluación mediante "Encuesta de Nivel de Servicio a los Usuarios" MOP.
	Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de 3 reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes

Donde:

Promedio EVA: es el promedio de avaluaciones de todos los elementos que conforman un área en unan escala de 1 a 5

Elementos: Se refiere a muros, pisos, cielos y cualquier otro señalado en las fichas de evaluación

Calificaciones (notas)	Significado	Plazo de reparación	Observaciones
1	Inaceptable	En un plazo de 48 hrs	Siempre que la falla en cuestión no afecte la operación del
2	Insuficiente	En un plazo entre 2 y un máximo 7 días	

3	Suficiente	Reprogramación de la actividad y modificación del PACO	aeropuerto, en cuyo caso la reparación o reposición deberá ser inmediata o en el plazo que fije el Inspector Fiscal. En caso de requerir un mayor plazo, este deberá ser fundamentado y autorizado por el Inspector Fiscal
4	Bueno	Se mantiene PACO	
5	Muy bueno		

E.-Estándar:

Del total de áreas inspeccionadas, un 80% de ellas, cumple con un Prom (EVA) mayor o igual a 4. Como condición adicional no pueden existir áreas con una nota mínima inferior a 2.

El número de reclamos debe ser ≤ 3, para eventos diferentes y de responsabilidad del Concesionario.

F.- Evaluación del cumplimiento del estándar

La evaluación del estándar para cada área, se realizará semestralmente, siendo la Inspección Fiscal o quien esta persona determine, el encargado de realizar la Evaluación. Cada Área deberá ser evaluada al menos una vez al semestre.

La nota de un área cualquiera en un semestre, será el promedio de las evaluaciones obtenidas durante el semestre.

3.2.2 Servicio de Aseo de Áreas Públicas y Servicios Higiénicos (Artículo 1.10.10.2 letra b, de las Bases de Licitación)

Las labores de aseo se refieren al aseo permanente de las áreas públicas a cargo del Concesionario comprendidas dentro del área de concesión. Dentro de las labores de aseo se considera también la reposición de insumos en baños públicos tales como jabones, papel higiénico, toallas de papel para manos, etc.

El Concesionario deberá presentar cada 12 meses al Inspector Fiscal, un programa de aseo periódico para su aprobación. Si el Inspector Fiscal no responde o no hace observaciones en un plazo de 30 días desde su presentación, se entenderá aprobado el programa

A,- Descripción

El Concesionario ha contratado los servicios de una empresa externa para efectuar el mantenimiento de Aseo del edificio terminal y áreas exteriores, siendo la concesionaria responsable de velar por la limpieza de la totalidad de las instalaciones contenidas en el área de concesión, salvo aquellas que se mencionan a continuación:

a) Los edificios operativos, técnicos, logísticos y administrativos de la DGAC.
b) Áreas circundantes y estacionamientos sector DGAC.

Para dar cumplimiento a lo señalado en la descripción, el Concesionario procede a través de 2 modalidades:

- **Inmuebles, locales comerciales, oficinas, bodegas, áreas pavimentadas y/o terrenos eriazos entregados en subconcesión:** SCARASA, a través de los contratos celebrados con cada uno de sus subconcesionarios les exige mantener limpia y libre de desperdicios el área subconcesionada. Además, exige el cumplimiento de las disposiciones que dicte SCARASA en lo referente a aseo y recolección de basura.

- **Áreas públicas y oficinas de 2do nivel y Carabineros:** La Sociedad Concesionaria cumple en forma permanente con la limpieza de estas áreas, de acuerdo a lo indicado en el Programa de Aseo periódico vigente. Previo a su entrada en vigencia, este documento es anualmente presentado por SCARASA a la Inspección Fiscal para su aprobación.

El servicio de limpieza y aseo de estas zonas del Terminal de Pasajeros es contratado a una empresa externa, la cual dispone del personal, equipamiento e insumos necesarios para el cumplimiento de su tarea, lo que es permanentemente fiscalizado por el personal de la concesionaria y evaluado por la Gerencia de Operaciones de la Concesionaria.

La dotación de personal en cada turno de trabajo se ajusta a las necesidades asociadas a las tareas previamente programadas en el Programa de Aseo periódico vigente.

B.- Cumplimiento del Programa de Conservación

Cada 12 meses el Concesionario debe entregar a la Inspección Fiscal, para su aprobación el Programa de Aseo Anual. Este programa deberá ser fiscalizado por personal de la Concesionaria a fin de asegurar y verificar su fiel cumplimiento.

C.- Calidad del Servicio

Se ha definido para efecto de evaluación de la calidad, el conformar áreas que permitan evaluar la Calidad del Aseo de áreas Públicas y Servicios Higiénicos, quedando distribuido de la siguiente manera:

Área 1 Estacionamientos Públicos

Area 2 Hall Principal

Área 3 Sala Embarque

Área 4 Sala Arribo

Área 5 Oficinas 2do nivel y Carabineros

D.-Indicador y Medio de Verificación:

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
N° de Áreas que cumplen la condición: Promedio EVA ≥ 4	"Ficha de Evaluación de Aseo Áreas Públicas y Servicios Higiénicos señalada en **Anexo 3** Frecuencia: trimestral / Área:

Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio	Evaluación mediante "Encuesta de Nivel de Servicio a los Usuarios" MOP.
	Libro de Reclamos y tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes

Calificaciones (notas)	Significado	Plazo de reparación	Observaciones
1	Inaceptable	En un plazo de 48 hrs.	Siempre que la falla en cuestión no afecte la operación del aeropuerto, en cuyo caso la reparación o reposición deberá ser inmediata o en el plazo que fije el Inspector Fiscal. En caso de requerir un mayor plazo, este deberá ser fundamentado y autorizado por el Inspector Fiscal
2	Insuficiente	En un plazo entre 2 y un máximo 7 días	
3	Suficiente	Reprogramación de la actividad y modificación del PACO	
4	Bueno	Se mantiene PACO	
5	Muy bueno		

Donde:

- **Promedio EVA**: es el promedio de avaluaciones de todos los elementos que conforman un área en una escala de 1 a 5.
- **Elementos:** Se refiere a muros, pisos, artefactos higiénicos y cualquier otro señalado en la ficha de evaluación de Aseo de Áreas Públicas y Servicios Higiénicos, señalada en Anexo 3

E.-Estandar:

- Del total de áreas inspeccionadas, un 90% de ellas, cumple con un Promedio (EVA) mayor o igual a 4. Como condición adicional no pueden existir áreas con una nota mínima inferior a 2.
- Tener un nivel de reclamos ≤ de 3 en un mes y correspondientes a episodios diferentes y de responsabilidad del Concesionario.

F.- Evaluación del cumplimiento del estándar

La evaluación del estándar para cada área, se realizará trimestralmente, siendo la Inspección Fiscal o quien esta persona determine, el encargado de realizar la Evaluación. Adicionalmente el nivel de reclamos no podrá ser mayor de 3 en el mes para eventos diferentes.

G.- Horario

El Concesionario tiene un contrato con una empresa externa que debe cumplir horario de Aseo en el Edificio Terminal y áreas contiguas, entre las 06:30 am y las 21:30 pm, distribuidos en dos (2) turnos laborales.

H.- Estructura Organizacional

- El Concesionario es el responsable del Aseo del área concesionada y para ello ha definido mantener un equipo de aseo de tres (3) personas por turno laboral, los siete (7) días de la semana y los 365 días del año.
- Los insumos para limpieza y para los baños son aportados por el contratista de aseo.
- La ropa de trabajo y elementos de protección personal de los trabajadores del aseo, es de cargo de la empresa contratista, sin embargo, continuamente debe ser fiscalizado por el Concesionario.

- El personal del contratista debe tener un lugar con armarios individuales habilitados para su cambio de ropa, como así mismo debe contar con un lugar habilitado para realizar su alimentación y que cumpla con toda la normativa vigente.
- El certificado de pagos previsionales del personal del contratista de aseo, debe ser entregado mensualmente al Concesionario e informado a la Inspección Fiscal.

3.2.3 Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes (Artículo 1.10.10.2 letra c, de las Bases de Licitación)

El Concesionario deberá hacerse cargo de la mantención de las áreas verdes (jardines y ornato) del área de concesión, conforme al proyecto de paisajismo señalado en el Artículo 2.7.4.15 de las Bases Técnicas.

El Concesionario deberá presentar cada 12 meses al Inspector Fiscal, un programa periódico de mantención de áreas verdes del área de concesión para su aprobación. Si el Inspector Fiscal no responde o no hace observaciones en un plazo de 30 días desde su presentación, se entenderá aprobado el programa.

A.- Descripción

El servicio consiste en la conservación permanente de las áreas verdes (jardines, ornato y áreas agrestes) contenidas dentro del área concesionada, conforme a lo definido por el Proyecto de Paisajismo aprobado por el MOP.

Para la prestación de este servicio SCARASA destinará personal propio, pudiendo subcontratar servicios de empresas externas en forma puntual. La correcta ejecución de las tareas es controlada por el Gerente de Operaciones y el Coordinador de Operaciones en función del Programa Periódico de Mantención de Áreas Verdes.

B.- Cumplimiento Programa Conservación

Cada 12 meses el Concesionario deberá entregar a la Inspección Fiscal, para su aprobación el Programa Anual de Mantenimiento Áreas Verdes y Paisajismo .Este programa deberá ser fiscalizado por personal de la Concesionaria a fin de asegurar su fiel cumplimiento

C.- Calidad del Servicio

Se ha definido para efecto de evaluar la calidad del servicio, el conformar áreas que permitan evaluar la Calidad del mantenimiento de Áreas verdes, Paisajismo y Áreas agrestes, quedando distribuido de la siguiente manera:

Área 1 Sector Oriente Edificio Terminal

Área 2 Sector Poniente Edificio Terminal

Área 3 Bandejón central hacia Edificio Terminal

Área 4 Sector Estacionamientos públicos

D.-Indicador y Medio de Verificación:

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
N° de Áreas que cumplen la condición : Promedio EVA ≥ 4	" Ficha de Evaluación de Servicio Mantenimiento Áreas verdes, Agrestes y Paisajismo " señalada en **Anexo 4** Frecuencia: trimestral / Área:
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio	Evaluación mediante "Encuesta de Nivel de Servicio a los Usuarios" MOP.
	Libro de Reclamos y tener en un periodo de un mes calendario un máximo de dos (2) reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes

Calificaciones (notas)	Significado	Plazo de reparación	Observaciones
1	Inaceptable	En un plazo de 48 hrs	Siempre que la falla en cuestión no afecte la operación del aeropuerto, en cuyo caso la reparación o reposición deberá ser inmediata o en el plazo que fije el Inspector Fiscal. En caso de
2	Insuficiente	En un plazo entre 2 y un máximo 7 días	
3	Suficiente	Reprogramación de la actividad y	

		modificación del PACO	requerir un mayor plazo, este deberá ser fundamentado y autorizado por el Inspector Fiscal
4	Bueno	Se mantiene PACO	
5	Muy bueno		

Donde:

Promedio EVA: es el promedio de avaluaciones de todos los elementos que conforman un área en una escala de 1 a 5

Elementos: Se refiere a podas, caminos ornamentales, invasión de áreas de circulación, aseo y cualquier otro señalado en la ficha de evaluación de Aseo de Áreas Públicas y Servicios Higiénicos, señalada en Anexo 3

D.-Estándar:

- Del total de aspectos inspeccionados por cada área, un 80% de ellas, cumple con un Prom (EVA) mayor o igual a 4. Como condición adicional no pueden mantenerse por un plazo superior a 7 días, áreas con una nota mínima inferior a 2
- Mantener un nivel de Reclamo mensual ≤ 2 para diferentes eventos

E.- Evaluación del cumplimiento del estándar

La evaluación del estándar de todas las áreas, se realizará al menos semestralmente para cada una de ellas, utilizando la Ficha de Evaluación de Servicios de Mantenimiento áreas Verdes (Anexo 4)

F.- Horario

El Mantenimiento de las áreas verdes, paisajismo y áreas agrestes lo realiza la concesionaria con personal propio y en horario de 07:30 a 15:00, los 365 días del año.

G.- Estructura Organizacional

El Concesionario ha dispuesto destinar de lunes a viernes, dos (2) personas a las labores de mantenimiento de áreas verdes, paisajismo y áreas agrestes y una (1) persona para los días sábados y domingos, esto en una atención durante los 365 días del año

Semestralmente el Concesionario debe a través de un laboratorio calificado y certificado, realizar análisis del agua tratada para riego para verificar el cumplimiento de la norma NCH 1333 e Informar al Inspector Fiscal de los resultados de este.

3.2.4 Servicio de Retiro de Basura
(Artículo 1.10.10.2 letra d, de las Bases de Licitación)

El Concesionario deberá hacerse cargo del retiro de basuras del área de concesión, debiendo presentar al Inspector Fiscal, cada 12 meses, un programa de retiro periódico de ésta y los lugares habilitados para su acopio conforme a la legislación vigente, para su aprobación. Si el Inspector Fiscal no responde o no hace observaciones en un plazo de 30 días desde su presentación, se entenderá aprobado el programa.

A.- Descripción

SCARASA mantiene una infraestructura equivalente a un área de aproximadamente 42 m2, para el depósito y almacenamiento de la basura orgánica, implementada con mallas mosqueteras, ventilación adecuada, cerámicos en pisos y paredes, pileta de agua potable, sistema de aire acondicionado y contenedores de basura ,plásticos de 270 litros. Coordina el retiro de los residuos domiciliarios del área de concesión, en acuerdo y mediante un contrato con un proveedor de tales servicios, en ajuste a la normativa vigente para el transporte y disposición final de estos residuos y conforme al Programa de Retiro Periódico de Basura, entregado y aprobado anualmente por la Inspección Fiscal

Respecto a los Residuos Peligrosos generados por las compañías aéreas y esta concesionaria, estos deben ser almacenados en lugares previamente autorizados por Autoridad Sanitaria y dispuestos y retirados en la periodicidad y de acuerdo a la normativa del MINSAL ,vigente.

B.- Cumplimiento Programa Conservación

El Concesionario presenta cada 12 meses al Inspector Fiscal, para su aprobación el programa anual de Retiro de Basuras, y que considera actividades de retiro de basura orgánicas, limpieza y sanitización de recipientes, paredes y pisos de la sala de basuras. Mensualmente se le informa al Inspector Fiscal del desarrollo y cumplimiento de estas actividades a través del Informe de Explotación Mensual.

C.- Calidad de Servicio

Se ha definido para efecto de evaluar la calidad del Servicio, el conformar una " Ficha de Evaluación del Servicio de Retiro de Basuras y Conservación del área " , la cual se muestra como Anexo 5

D.-Indicador y Medio de Verificación:

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
N° de Áreas que cumplen la condición : Promedio EVA ≥ 4	" Ficha de Evaluación del Servicio de Retiro de Basuras y Conservación del área " señalada en **Anexo 5** Frecuencia: trimestral

Donde:

Promedio EVA: es el promedio de avaluaciones de todos los aspectos evaluados. en una escala de 1 a 5

Calificaciones (notas)	Significado	Plazo de reparación	Observaciones
1	Inaceptable	En un plazo de 48 hrs	Siempre que la falla en cuestión no afecte la operación del aeropuerto, en cuyo caso la reparación o reposición deberá ser inmediata o en el plazo que fije el Inspector Fiscal. En caso de requerir un mayor plazo, este deberá ser fundamentado y autorizado por el Inspector Fiscal
2	Insuficiente	En un plazo entre 2 y un máximo 7 días	
3	Suficiente	Reprogramación de la actividad y modificación del PACO	
4	Bueno	Se mantiene PACO	
5	Muy bueno		

E.- Estándar

Del total de aspectos evaluados, un 90% de ellos, cumple con un Prom (EVA) mayor o igual a 4. Como condición adicional no pueden mantenerse por un plazo superior a 7 días, áreas con una nota mínima inferior a 2

F.- Evaluación del cumplimiento del estándar

La evaluación del estándar de esta área , se realizará trimestralmente y la evaluación semestral será el promedio ponderado de ambos trimestres.

G.- Horario

La sala de basuras estará disponible para su ingreso en horario de 06:30 am a 21:30 pm, los 365 días del año, sin embargo se mantendrán las 24 horas del día dispuestos en áreas exteriores, contenedores de 270 litros identificados para su uso, además de papeleros dispuestos al interior del edificio terminal.

H.- Estructura Organizacional

- El Concesionario será responsable de mantener el área de depósitos de basuras, limpia y ordenada, aspectos que ha delegado en el contratista externo de aseo.

- El retiro de basuras se realiza a través del Departamento de Aseo y Ornato de la Ilustre Municipalidad de Caldera quienes mensualmente deben certificar los kilos ingresados a su vertedero autorizado por la Autoridad Sanitaria.
- La sala de basuras se mantiene cerrada con llave, siendo el contratista de aseo el único autorizado para su ingreso y así evitar el ingreso de residuos peligrosos a esta área.
- Semanalmente el contratista de aseo debe lavar y sanitizar pisos, paredes y contenedores de basura.
- El contratista de aseo provee las bolsas de polietileno para cada recipiente de 270 litros
- Los sub concesionados que requieran eliminar basuras, deberán solicitar la asistencia del personal de contratista de aseo encargado de la sala de basuras.
- El Concesionario en forma frecuente debe fiscalizar el orden y limpieza del área de basuras.

3.2.5 Servicio de Señalización
(Artículo 1.10.10.2 letra e, de las Bases de Licitación)

El Concesionario deberá proveer y mantener en buen estado todos los elementos de señalización del área de concesión, que sean necesarios y estén asociados a la explotación de la obra y a la operación del aeropuerto, con elementos de señalética aprobados previamente por el Inspector Fiscal.

La señalética deberá ceñirse a los siguientes principios:

- Distinguir claramente los servicios propios del aeropuerto (tales como: counter, oficinas de servicios públicos, baños entre otros) de los servicios comerciales (restaurante, locales comerciales , otros).
- Además la señalética deberá ser visible al público, es decir,. Deberá colocarse en lugares destacados en que no existan obstáculos que dificulten la buena visión de las mismas ni estar junto a carteles u otras señales, como la publicidad, que le resten importancia.
- Las señales deberán ser lo suficientemente grandes como para que puedan verse a una distancia razonable, utilizándose con preeminencia símbolos y colores que la hadan comprensible y estén acordes al diseño del aeropuerto, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.
- El Concesionario deberá poner mapas que indiquen a los pasajeros y al público en general el lugar en que se encuentran en el edificio terminal y la ubicación de las instalaciones necesarias. Esta información deberá ser accesible a personas minusválidas.

El Concesionario deberá atenerse a las normas vigentes de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) respecto de las señales internacionales para orientación del público en los aeropuertos y a las normas de la Dirección de Vialidad, respecto de la vialidad interior.

A.- Descripción

El servicio de señalización es ofrecido directamente por la Concesionaria y consiste en mantener en buen estado todos los elementos de señalización incluidos dentro del área de concesión y que sean parte del Proyecto Definitivo aprobado por el Inspector Fiscal. Lo anterior cumpliendo con los objetivos de dirigir e informar al público respecto de servicios y regulaciones vigentes.

Se destacan los siguientes Servicios de Señalización .

- Señalización de Orientación de Servicios
- Señalización de Información general y Normativa
- Señalización de Seguridad como vías de evacuación, puntos de encuentro, sistema extinción incendios, orientación vial y otros

B.- Cumplimiento Programa de Conservación

El Concesionario presenta cada 12 meses al Inspector Fiscal, para su aprobación el Programa Anual de Conservación de la Obra y que considera actividades de mantenimiento y conservación de la señalética.. Mensualmente se le informa al Inspector Fiscal del desarrollo y cumplimiento de estas actividades a través del Informe de Explotación Mensual.

C.- Calidad de Servicio

Se ha definido para efecto de evaluación de la calidad del servicio, el conformar áreas que permitan evaluar la Calidad de Conservación y mantenimiento de la señalización, quedando distribuido de la siguiente manera:

Área 1 Estacionamientos Públicos

Área 2 Hall Principal y sus servicios Higiénicos

Área 3 Sala de Embarque y sus servicios Higiénicos

Área 4 Sala de Arribos y sus servicios Higiénicos

Área 5 Patio de Comidas, Cocina restaurant y sus servicios Higiénicos

Área 6 Oficinas 2do nivel y Carabineros

D.-Indicador y Medio de Verificación:

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
N° de Áreas que cumplen la condición : Promedio EVA ≥ 4	" Ficha de Evaluación de Servicios de Señalización " señalada en **Anexo 6** Frecuencia: trimestral
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio	Evaluación mediante "Encuesta de Nivel de Servicio a los Usuarios" MOP.
	Libro de Reclamos y tener en un periodo de un mes calendario un máximo de dos (2) reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes

Promedio EVA: es el promedio de avaluaciones de los aspectos evaluadas. en una escala de 1 a 5

Calificaciones (notas)	Significado	Plazo de reparación	Observaciones
1	Inaceptable	En un plazo de 48 hrs	Siempre que la falla en cuestión no afecte la operación del aeropuerto, en cuyo caso la reparación o reposición deberá ser inmediata o en el plazo que fije el Inspector Fiscal. En caso de requerir un mayor plazo, este deberá ser fundamentado y autorizado por el Inspector Fiscal
2	Insuficiente	En un plazo entre 2 y un máximo 7 dias	
3	Suficiente	Reprogramación de la actividad y modificación del PACO	
4	Bueno	Se mantiene PACO	
5	Muy bueno		

D.- Estándar

Del total de aspectos evaluados, un 80% de ellos, cumple con un Prom (EVA) mayor o igual a 4. Como condición adicional no pueden mantenerse por un plazo superior a 7 días, áreas con una nota mínima inferior a 2.

Adicionalmente los reclamos por mes deben ser ≤ 2 , para eventos diferentes y de responsabilidad del Concesionario.

E.- Evaluación del cumplimiento del estándar

La evaluación del estándar de cada área , se realizará trimestralmente y la evaluación semestral será el promedio ponderado de ambos trimestres

F.- Horario

El Concesionario deberá mantener toda la señalética en buen estado de conservación y claramente legible, los 365 días del año y en todo horario. La señalética lumínica se mantendrá entre las 07:30 y 30 minutos después de despegado el último vuelo.

G.- Estructura Organizacional

El Concesionario es el único responsable del mantenimiento de la señalética en el área concesionada.

3.2.6 Servicio de Transporte de Equipaje dentro del Terminal (Artículo 1.10.10.2 letra f, de las Bases de Licitación)

El Concesionario deberá prestar el servicio de transporte de equipaje en el aeropuerto, de manera que los pasajeros, puedan transportar su equipaje dentro del área de concesión, mediante, por ejemplo carros porta equipaje o similares, en tipo y cantidad suficientes para las necesidades del aeropuerto.

El Concesionario deberá prestar continua y permanentemente este servicio, disponiendo de al menos 70 carros porta equipaje o similares, en óptimas condiciones de uso, distribuidos tanto en la sala de desembarque, como en los estacionamientos y/o accesos al terminal (sector counters).

A.- Descripción del Servicio

Para la prestación de este servicio se dispone de un total de 70 carros portaequipaje, los que son empleados en forma gratuita por los usuarios del Terminal de Pasajeros, disponiéndose de ellos en la Sala de Arribo y en las puertas de ingreso al Edificio Terminal.

B.- Cumplimiento del Programa de Conservación

El Concesionario presenta cada 12 meses al Inspector Fiscal, para su aprobación el Programa Anual de Conservación de la Obra y que considera actividades de mantenimiento y conservación mensual para los carros porta equipaje que se utilizan en el terminal... Mensualmente se le informa al Inspector Fiscal del desarrollo y cumplimiento de estas actividades a través del Informe de Explotación Mensual.

C.- Calidad de Servicio

A fin de asegurar la disponibilidad de este servicio, el Concesionario diariamente y en cada vuelo verificará en situ que esta condición se cumpla, manteniendo registro escrito de ello.

El cumplimiento del 100% de las actividades de mantenimiento comprometidas en el Programa Anual de Conservación de la Obra, aprobado por la Inspección Fiscal, debe asegurar el buen estado de mantenimiento de estos.

La Concesionaria a través de su personal, es responsable del continuo abastecimiento de carros a los sectores de sala de Arribos e ingreso al Edificio Terminal.

El mantenimiento , buen estado de operación y buena apariencia de estos carros es responsabilidad de la Concesionaria.

D.-Indicador y Medio de Verificación:

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$(D)\% = \frac{\sum cantidad\ programada - cantidad\ con\ faltas}{\sum cantidad\ programada} \times 100 \geq 95\%$	" Ficha Control de Disponibilidad de Servicios ", señalada en **Anexo 7. Cantidad programada = 70** Frecuencia: diaria:
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio	Evaluación mediante "Encuesta de Nivel de Servicio a los Usuarios" MOP.
	Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de dos (2) reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

Donde:

1) Estado de Conservación:

Corresponde a la evaluación del estado de los sistemas del equipo. El buen estado de conservación estará garantizado por el Programa de Conservación. Sin perjuicio de esto, el diario control de operatividad por parte del Concesionario a través de la Ficha Control de Disponibilidad de Servicios, será un eficaz medio de verificación.

2) Evaluación de los usuarios:

Corresponde a la manifestación de la satisfacción del usuario, medida a través de encuestas. El parámetro de aceptación para este indicador de calidad de servicio, equivale a obtener al menos un 70% de respuestas calificadas entre "bueno" y "muy bueno" en la encuesta de satisfacción de usuarios que debe realizar el MOP a lo menos una vez cada dos años, según lo señala el Artículo 1.10.11 letra C14 , de las Bases de Licitación.

3) Reclamos de los usuarios:

Corresponde a los reclamos realizados por los usuarios, y que son de responsabilidad del Concesionario. El estándar de aceptación definido para este indicador de calidad de servicio, es tener en un periodo de un mes calendario un máximo de dos (2) reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

E.- Estándar

- El servicio de transporte de equipajes debe cumplir las condiciones de disponibilidad y operatividad mensual de al menos un 95% del tiempo de operación total.
- El nivel de reclamos mensual debe ser ≤ 2

E.-Evaluación del cumplimiento del estándar:

El control del estándar se realizará diariamente y la evaluación semestralmente, promediando las mediciones mensuales de disponibilidad de carros porta equipajes.

F.-Medio de Verificación

- Mediante la " Ficha de Control de Disponibilidad de Servicios" que se muestra en Anexo N° 7 que contiene el seguimiento diario de la disponibilidad de carros porta equipajes.. Estas Planillas deberá contener los horarios de requerimiento de este servicio.
- El control diario de anotaciones en Libro de Reclamos y Sugerencias

G.- Horario

El servicio de Transporte de Equipaje deberá estar disponible durante todas las operaciones de vuelo del aeropuerto, esto es en horario de 07:30 am a 21:30 horas. y/o hasta 20 minutos después del despegue del último vuelo del día.

H.- Estructura tarifaria

El Concesionario no podrá cobrar por el Servicio de Transporte de Equipaje.

I.- Estructura Organizacional

El Concesionario será responsable del mantenimiento y abastecimiento de los carros porta equipaje a los sectores demandados

3.2.7 Servicio de Información de Vuelos (Artículo 1.10.10.2 letra g, de las Bases de Licitación)

El Concesionario deberá proveer y prestar el servicio de información de vuelos, de manera que se entregue al público, información oportuna, clara y continua, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

El Concesionario deberá proveer los elementos (instalaciones, equipo y personal) para la prestación del servicio de información de vuelos, tanto auditivos como visuales, conformen a lo señalado en el artículo 2.7.4.14 de las Bases Técnicas.

A.- Descripción del Servicio

SCARASA entrega información de los itinerarios de vuelos de acuerdo a la información proporcionada por las compañías aéreas a la Dirección General de Aeronáutica Civil.. Para ello dispone de los siguientes sistemas:

- Sistema de información mediante pantallas (FIDS)
- Página Web.

B.- Cumplimiento del Programa de Conservación

El Concesionario presenta cada 12 meses al Inspector Fiscal, para su aprobación el Programa Anual de Conservación de la Obra y que considera actividades de mantenimiento y conservación mensual para la Servicio de Información de vuelos, en el terminal... Mensualmente se le informa al Inspector Fiscal del desarrollo y cumplimiento de estas actividades a través del Informe de Explotación Mensual.

C.- Calidad de Servicio

SCARASA es responsable del mantenimiento del Sistemas FIDS , manteniéndolo plenamente operativo y entregando la información correcta y actualizada al edificio Terminal. Para esto en su Programa Anual de Conservación de la Obra, ha incluido este equipamiento con un programa de mantenimiento preventivo con una frecuencia determinada y aprobada por la Inspección Fiscal.
Cualquier mal funcionamiento de este equipamiento deberá ser corregida en un transcurso de tiempo no superior a las 72 horas.
Diariamente y en cada vuelo, el Concesionario verificará la correcta operación e información de este servicio, dejando registro escrito de esta inspección de disponibilidad.

D.-Indicador y Medio de Verificación:

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$(D)\% = \frac{\Sigma\ horas.programadas - N°\ horas\ con\ fallas}{\Sigma.\ horas\ programadas} \times 100 \geq 95\%$	" Ficha Control de Disponibilidad de Servicios de Equipamiento Esencial ", señalada en **Anexo 8** Frecuencia: diaria:
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio	Evaluación mediante "Encuesta de Nivel de Servicio a los Usuarios" MOP.
	Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de dos (2) reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

E.- Estándar

- El Servicio de Información de Vuelos, FIDS, debe cumplir una condición de disponibilidad y operatividad mensual de al menos un 95% del tiempo de solicitudes totales.
- Los Reclamos mensuales para este servicio debe ser ≤ 2

F.-Evaluación del cumplimiento del estándar:

- La evaluación se realizará diariamente y semestralmente, promediando las mediciones diarias y mensuales de Disponibilidad .
- Se evaluarán diariamente los reclamos escritos en el Libro de Reclamos y Sugerencias

G.- Horario

El Concesionario deberá mantener operativo el Servicio de Información de vuelos, 60 minutos antes del primer vuelo del día y hasta 20 minutos después de despachado el último vuelo del día.

H.- Estructura Tarifaria

El Concesionario no podrá cobrar por el Servicio de Información de vuelos

I.- Estructura Organizacional

- El Concesionario será responsable del mantenimiento y legibilidad de la información entregada por el sistema FIDS.

- El Concesionario deberá actualizar diariamente la información que emitirá el sistema FIDS, en concordancia con la bitácora de vuelos emitida por la Dirección General de Aeronáutica Civil

- Será responsabilidad de cada línea aérea el informar al Concesionario las cancelaciones, cambios horario o retrasos de vuelos a fin de efectuar la actualización de la información emitida.

3.2.8 Servicio de Información al Público
(Artículo 1.10.10.2 letra h. de las Bases de Licitación)

El Concesionario deberá habilitar y operar el servicio de información al público, de acuerdo a lo establecido en el artículo 2.7.4.14 de las Bases Técnicas. Adicionalmente, el Concesionario deberá proveer y operar un área de informaciones al público en general en un lugar visible dentro del terminal, correctamente señalizado y adecuadamente atendido, proporcionando información no pagada de utilidad para los diferentes usuarios del terminal que así lo requieran. Para ello deberá disponer de un counter u oficina y personal calificado para la prestación de este servicio. Todo lo anterior será calificado por el Inspector Fiscal.

Como parte del servicio de información al público, el Concesionario deberá prestar el servicio de música ambiental a través del sistema PAS. El Concesionario deberá considerar los costos asociados a la emisión de música en recintos públicos.

A.- Descripción del Servicio

SCARASA opera un Mesón de Informaciones, debidamente señalizado, y visible para los usuarios, el cual proporciona en forma gratuita información de utilidad para los diferentes usuarios del Terminal de Pasajeros que así lo requieran.

El Mesón de Informaciones se encuentra ubicado en el hall del primer nivel del Terminal de Pasajeros, cercano al acceso a las escaleras que comunican ambos niveles del Edificio. El número telefónico de contacto es 94250213 ó 942502214.

Además, para estos fines SCARASA mantiene operativa la siguiente página web: http://www.aeropuertoatacama.cl/.

B.- Cumplimiento del Programa de Conservación

El Concesionario presenta cada 12 meses al Inspector Fiscal, para su aprobación el Programa Anual de Conservación de la Obra y que considera actividades de mantenimiento y conservación mensual para la Servicio de Información al público, en el terminal... Mensualmente se le informa al Inspector Fiscal del desarrollo y cumplimiento de estas actividades a través del Informe de Explotación Mensual.

C.-Calidad del Servicio

SCARASA es responsable de mantener en operaciones y atendido por personal, el counter de Informaciones y durante todas las horas de vuelo indicadas en la bitácora diaria de vuelos y hasta 20 minutos después de salida del último vuelo del día.

El personal de Informaciones está capacitado para entregar información básica de lugares de interés turístico, orientación para reservas de alojamiento, transportes, tiempos y distancias aproximadas

El sistema PAS está sometido a un plan de mantenimiento preventivo, el cual es aprobado cada 12 meses por la Inspección Fiscal a través de la presentación del Programa Anual de Conservación y presentado al Inspector Fiscal mensualmente a través del Informe de Explotación mensual.

D.-Indicador y Medio de Verificación:

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$(D)\% = \frac{\sum horas.programadas - horas.con\ fallas}{\sum horas\ programadas} \times 100 \geq 95\%$	" Ficha Control de Disponibilidad de Servicios de Equipamiento Esencial ", y Ficha de disponibilidad de Servicios señaladas en **Anexos 7 y 8** Frecuencia: diaria:
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio	Evaluación mediante "Encuesta de Nivel de Servicio a los Usuarios" MOP.
	Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de dos (2) reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

E.- Estándar

- El Servicio de Información al Público, debe cumplir una condición de disponibilidad y operatividad mensual de al menos un 95% del tiempo de solicitudes totales.
- Los Reclamos mensuales para este servicio debe ser ≤ 2

F.-Evaluación del cumplimiento del estándar:

- **La evaluación se realizará diariamente y semestralmente,** promediando las mediciones diarias y mensuales de Disponibilidad .
- Para el sistema de Reclamos, diariamente se verificarán anotaciones en Libro de Reclamos, informando mensualmente a la Inspección Fisca en Informe de Explotación Mensual.

G.- Horario

El Concesionario deberá mantener operativo el Servicio de Información al Público, durante todas las horas de vuelos.

H.- Estructura Tarifaria

El Concesionario no podrá cobrar por el Servicio de Información al Público

I.- Estructura organizacional

- El Concesionario será responsable de mantener en el Counter de Informaciones, diariamente y durante las operaciones de vuelo, una persona que preste el servicio.
- El Concesionario es responsable de mantener plenamente operativo el sistema PAS
- Los llamados a embarque a los pasajeros, así como la comunicación de atrasos de vuelo a través del sistema PAS, son de responsabilidad de cada línea aérea quienes deben comunicar a Informaciones-

3.3 SERVICIOS NO AERNÁUTICOS COMERCIALES

(Artículo 1.10.10.3,de las Bases de Licitación)

Los Servicios No Aeronáuticos Comerciales son aquellos que prestará el Concesionario, en forma obligatoria o facultativa, según se establece en las Bases de Licitación durante el período de explotación y por los cuales percibe ingresos, mediante el cobro de tarifas a los usuarios, ya sea por la prestación directa del servicio o a través de terceros (subconcesión)

Servicio No Aeronáuticos Comerciales Obligatorios

(Artículo 1.10.10.3.1, de las Bases de Licitación)

Son aquellos que debe prestar el Concesionario en forma obligatoria durante todo el período de explotación, es decir desde la Puesta en Servicio Provisoria de las Obras hasta la extinción de la concesión .

SCARASA prestará servicios comerciales no aeronáuticos a través de contratos de subconcesión durante todo el periodo de concesión. La Sociedad Concesionaria podrá proponer al Inspector Fiscal ampliar o disminuir las áreas destinadas a estos servicios de conformidad a lo establecido en el artículo 1.10.10.3 de las Bases de Licitación.

Los servicios No Aeronáuticos Comerciales Obligatorios son los siguientes:

3.3.1 Servicio de Alimentación y Bebida

(Artículo 1.10.10.3.1 letra a, de las Bases de Licitación)

El Concesionario deberá explotar el servicio de alimentación y bebida, habilitando para ello, áreas para restaurante, cafetería, bar y/u otro similar. El Concesionario podrá prestar dicho servicio tanto en el terminal de pasajeros como en las áreas públicas exteriores de servicio.

El Concesionario podrá ampliar o disminuir las áreas para la prestación de este servicio, debiendo informar al Inspector Fiscal respecto de la ampliación a nuevas áreas, de acuerdo a lo señalado en el artículo 1.10.11, C9 de las Bases de Licitación.

El Concesionario deberá explotar este servicio, a lo menos, dentro del edificio terminal, de acuerdo a los estándares establecidos en el Manual de Operaciones, entre los cuales se pueden señalar los siguientes:

1.- Horario mínimo de atención de acuerdo a lo señalado en el artículo 1.10.11, C13 de las Bases de Licitación.

2.- Capacidad mínima de 100 personas sentadas en el área pública y 20 personas sentadas en el sector de embarque de pasajeros.

3.-Cumplir con todas las normas legales y sanitarias reglamentarias vigentes para la prestación de este servicio.

A.- Descripción del Servicio

Este servicio se presta mediante subconcesión, manteniendo habilitadas para ello áreas para restaurante . El sub concesionario explota este servicio dentro del Terminal de pasajeros de acuerdo a los estándares establecidos en el presente Manual de Operaciones, entre los cuales se pueden señalar los siguientes:

- Disponer del servicio al menos una hora antes de cada vuelo nacional o internacional y hasta 20 minutos después de la salida del último vuelo nacional o internacional del día, ya sean ordinarios o extraordinarios, los 365 días del año.
- Capacidad 140 usuarios sentados en patio de comidas del restaurante
- Cumplir con todas las normas legales y sanitarias vigentes para la prestación de este servicio.

B.- Cumplimiento del Programa de Conservación

El Concesionario presenta cada 12 meses al Inspector Fiscal, para su aprobación el Programa Anual de Conservación de la Obra y que considera actividades de mantenimiento y conservación mensual para el correcto y seguro funcionamiento del servicio de Alimentación y Bebidas, en el terminal... Mensualmente se le informa al Inspector Fiscal del desarrollo y cumplimiento de estas actividades a través del Informe de Explotación Mensual.

C.- Calidad del Servicio

SCARASA es responsable de mantener el control diario del horario y servicio que brinda el restaurante Para asegurar este servicio se mantiene diariamente un control de horario de ingreso y término de operaciones del restaurante a través del Libro de Novedades del personal de Seguridad.

Además el restaurante mantiene en la barra principal, un Libro de Reclamos y Sugerencias que es diariamente fiscalizado por la concesionaria. .Ante un reclamo de algún cliente, este deberá ser respondido por el Representante de la concesionaria y también por el Representante legal de la sub concesión del restaurante, en un plazo no mayor a 10 días.

D.-Indicador y Medio de Verificación:

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
(D)% = $\frac{\sum operac.programadas - N° operac.con\ fallas}{\sum operac.programadas} \times 100 \geq$ 95%	" Ficha de Control de disponibilidad de Servicios" señalada en **Anexo 7** Frecuencia: diaria:
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio	Evaluación mediante "Encuesta de Nivel de Servicio a los Usuarios" MOP.
	Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres (3) reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

E.- Estandar

- El Servicio de Alimentación y Bebidas, debe cumplir una condición de disponibilidad y operatividad mensual de al menos un 95% del tiempo de solicitudes totales.
- Los Reclamos mensuales para este servicio debe ser ≤ 3, para diferentes eventos y de responsabilidad del Servicio.

F.-Evaluación del cumplimiento del estándar:

La evaluación se realizará diariamente y semestralmente, promediando las mediciones diarias y mensuales de Disponibilidad .

Para el sistema de Reclamos, diariamente se verificarán las anotaciones en Libro de Reclamos, informando mensualmente a la Inspección Fisca en el Informe de Explotación Mensual.

G.- Horario

El Concesionario deberá mantener con atención el Servicio de Alimentación y Bebidas, 60 minutos antes del primer vuelo del día y hasta 20 minutos después de despachado el último vuelo del día.

H.- Estructura organizacional

- El Concesionario será responsable de mantener en un buen nivel, el Servicio de Alimentación y Bebidas, tanto en la presentación del personal que atiende, aseo del área, horario de atención, variedad de alimentación, higiene y sanitización y cumplimiento de la normativa del Minsal y MMA.

- Para asegurar el Servicio de Alimentación y Bebidas, el sub concesionario deberá disponer de al menos 1 persona en manipulación de alimentos, 2 personas atención mesas, 1 persona en caja, 1 persona de aseo .

- Los servicios necesarios para la correcta operación del Servicio de Alimentación y Bebidas, tales como : Extracción de basuras, gas licuado, agua potable, electricidad, montacarga, desengrase de campana de cocina, limpieza de fosas de grasa, mantenimiento de grifería y fitting, serán realizados por el Concesionario y cobrados mensualmente al sub concesionario como gastos comunes.

3.3.2 Áreas para Servicio de Comunicaciones

(Artículo 1.10.10.3.1 letra b, de las Bases de Licitación)

El Concesionario deberá explotar áreas para el servicio de comunicaciones para público en general, en la cantidad que amerite el volumen de pasajeros que transita por el aeropuerto, tanto en el terminal de pasajeros como en las áreas públicas exteriores de servicio, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

El Concesionario deberá proveer a lo menos áreas para un centro de llamadas por cada nivel en el edificio terminal de pasajeros, debidamente señalizadas.

A.- Descripción del Servicio

El Concesionario explota áreas para el servicio de comunicaciones para público en general, en la cantidad que amerita el volumen de pasajeros que transita por el Aeropuerto. El Concesionario provee la siguiente distribución de equipos de telefonía pública gratuita en el Terminal de Pasajeros, los cuales se encuentran debidamente señalizados:

- En el primer nivel, y en el hall principal, sector norte, se encuentra habilitado un centro de llamados con un total de cinco (5) teléfonos públicos, siendo uno (1) de ellos accesible para personas con movilidad reducida
- En el segundo nivel y en el sector sur del patio de comidas, se encuentra habilitado un centro de llamados con un total de cinco (5) teléfonos públicos, siendo uno (1) de ellos accesible para personas con movilidad reducida.

B.- Cumplimiento del Programa de Conservación

El Concesionario presenta cada 12 meses al Inspector Fiscal, para su aprobación el Programa Anual de Conservación de la Obra y que considera actividades de mantenimiento y conservación mensual para el correcto y seguro funcionamiento del Servicio de Comunicaciones, en el terminal... Mensualmente se le informa al Inspector Fiscal del desarrollo y cumplimiento de estas actividades a través del Informe de Explotación Mensual.

C.- Calidad del Servicio

SCARASA es responsable de mantener en operación los Servicios de Comunicación del 1er y 2do nivel. .Para verificar esto, el Concesionario diariamente deberá realizar la verificación correspondiente.

}

D.-Indicador y Medio de Verificación:

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$(D)\% = \frac{\sum operac.programadas - N° operac.con\ fallas}{\sum operac.programadas} \times 100 \geq 95\%$	" Ficha de Control de disponibilidad de Servicios" señalada en **Anexo 7** Frecuencia: diaria:
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio	Evaluación mediante "Encuesta de Nivel de Servicio a los Usuarios" MOP.
	Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de dos (2) reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

E.- Estándar

- El Servicio de Áreas para Comunicaciones, debe cumplir una condición de disponibilidad y operatividad mensual de al menos un 95% del tiempo de solicitudes totales.
- Los Reclamos mensuales para este servicio debe ser ≤ 2, para diferentes eventos y de responsabilidad de la Concesionaria..

F.-Evaluación del cumplimiento del estándar:

- La evaluación se realizará diariamente y semestralmente, promediando las mediciones diarias y mensuales de Disponibilidad .
- Para el sistema de Reclamos, diariamente se verificarán las anotaciones en Libro de Reclamos, informando mensualmente a la Inspección Fisca en el Informe de Explotación Mensual.

G.- Horario

El Concesionario deberá mantener con atención el Servicio de Comunicaciones, las 24 horas del día y durante los 365 días del año.

H.- Estructura Tarifaria

SCARASA entrega el Servicio de Comunicaciones en forma gratuita al público en general.

i.- Estructura Organizacional

- El Concesionario será responsable de mantener siempre operativo el Servicio de Comunicaciones.
- El concesionario será responsable del aseo e higienización diaria de los teléfonos
- El Concesionario será responsable de diariamente verificar la buena operación de los Sistemas de Comunicación, mediante el uso de la Ficha de Control de Disponibilidad de Servicios.
- El Concesionario será responsable diariamente de verificar en Libro de Reclamos, la existencia de alguno por este servicio.

3.3.3 Estacionamientos Públicos para Vehículos en General (Artículo 1.10.10.3.1 letra c, de las Bases de Licitación)

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.

El Concesionario, de acuerdo a las necesidades del aeropuerto, podrá ampliar o disminuir las áreas para la explotación de este servicio siempre que no signifique disminución de la obra pública contratada, debiendo informar al Inspector Fiscal respecto de la ampliación a nuevas áreas, de acuerdo a lo señalado en 1.10.11 C9 de las Bases de Licitación.

El Concesionario solo podrá cobrar por el uso de los estacionamientos públicos para vehículos en general. Para ello, podrá fijar libremente la tarifa de los estacionamientos públicos para vehículos en general siempre y cuando no exceda de la tarifa máxima anual determinada por el Inspector Fiscal para autos y camionetas de acuerdo a los siguientes mecanismos:

1.- La tarifa máxima será equivalente al duplo de la tarifa licitada por la Municipalidad de Copiapó para los estacionamientos públicos ubicados en la zona centro de la ciudad, que se encuentre 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 la tarifa no se pudiese determinar conforme a los mecanismos anteriores, la tarifa máxima será equivalente a la tarifa máxima cobrada en el año anterior en el Aeródromo de Chamonate de Copiapó, debidamente reajustada por el IPC acumulado del mismo periodo. Si no existiese tarifa máxima cobrada en el año anterior, el Inspector Fiscal determinará la tarifa máxima en función de un mercado de referencia apropiado.

El Concesionario no podrá cobrar por el acceso al aeropuerto.

Para este servicio, el Concesionario deberá respetar los estándares establecidos en el Artículo 1.10.10.3.1 letra c, de las Bases de Licitación, entre los cuales se pueden señalar los siguientes:

1.-El área mínima de cada estacionamiento para vehículos livianos deberá ser de 2,5 m por 5 m

2.-El área mínima para cada estacionamiento para minusválidos deberá ser de 4 m por 5,5 m

3.- El número mínimo de estacionamientos será de 168 espacios, dejando 10 de ellos para minusválidos y 45 para los servicios de arriendo de vehículos y transporte público.

4.-Las áreas de estacionamientos deberán estar disponible las 24 horas del día.

5.-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.

A.- Descripción del Servicio

El Concesionario explota un área efectiva de estacionamiento equivalente a 4780 m2 de estacionamientos públicos para vehículos en general en el Nuevo Aeropuerto Regional de Atacama, III Región,

El total de estacionamientos disponibles es de 202 locaciones distribuidas de la siguiente manera:

A.1 Estacionamiento de Proyecto original:

1.- sector norte: 8 unidades para vehículos livianos

2.- sector centro: 68 unidades para vehículos livianos (cinco (5) de ellos para taxis concesionados)

3.- sector sur : 7 unidades para vehículos livianos

4.- Sector oriente: 35 unidades para vehículos livianos

5.- Sector poniente: 32 unidades para vehículos livianos. Incluye cinco (5) para embarazadas y cinco (5) para personas con movilidad reducida, seis (6) para taxis concesionados y cinco (5) para Transfer concesionados

A.2 Ampliación de estacionamientos públicos

Esta área está asignada al estacionamiento de vehículos de Rent a Car. En total esta área dispone de 52 estacionamientos para vehículos livianos, de los cuales están asignados y señalizados 45 estacionamientos para uso exclusivo de vehiculos de rent a car, quedando 7 estacionamientos disponibles para uso general, **Anexo 9**

Todos debidamente demarcados en sus dimensiones y de acuerdo a lo señalado en el Artículo 1.10.10.3.1 letra c, de las Bases de Licitación y para la individualización del servicio de cada tipo de usuario.

El sistema de parking cuenta con una barrera de ingreso que censa el vehículo y arroja un ticket para su posterior pago al interior del edificio (hall central).El equipamiento cuenta además con 2 barreras de salida donde el cliente debe ingresar el ticket cancelado para la abertura de la barrera.

B.- Cumplimiento del Programa de Conservación

El Concesionario presenta cada 12 meses al Inspector Fiscal, para su aprobación el Programa Anual de Conservación de la Obra y que considera actividades de mantenimiento y conservación mensual para el correcto y seguro funcionamiento de los Estacionamientos Públicos para vehículos en general,...En el Programa Anual de Conservación están incluidos mantenciones preventivas a Demarcaciones, señaléticas, iluminación, pavimentos y soleras, equipamiento de parking y de pago. Mensualmente se le informa al Inspector Fiscal del desarrollo y cumplimiento de estas actividades a través del Informe de Explotación Mensual..

C.- Calidad del Servicio

- El Servicio de Estacionamientos de vehículos para Publico general, tendrá un Indicador de Calidad a través de su Disponibilidad (D) mínima de atención del 95% de las solicitudes recibidas. Esta Disponibilidad será medida diariamente.

- Además de un nivel de reclamos mensual ≤ 3, para diferentes eventos. y que sean de responsabilidad del Concesionario, Además de un nivel de reclamos mensual ≤ 3, para diferentes eventos y que sean de responsabilidad del Concesionario.
- El cumplimiento del 100% de las actividades de mantenimiento comprometidas en el Programa Anual De Conservación de la Obra, asegurará un servicio de calidad y reducirá los fallos.

D.-Indicador y Medio de Verificación:

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$(D)\% = \frac{\sum operac.programadas - N° operac.con\ fallas}{\sum operac.programadas} \times 100 \geq 95\%$	" Ficha Control de Disponibilidad de Servicios de Equipamiento Esencial ", señalada en **Anexo 8** Frecuencia: diaria:
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio	Evaluación mediante "Encuesta de Nivel de Servicio a los Usuarios" MOP.
	Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres (3) reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes. Y de responsabilidad del Concesionario.

E.- Estándar

- **Disponibilidad (D) ≥ 95 %**
- **Nivel de reclamos ≤ 3 mensuales**

G.-Evaluación del cumplimiento del estándar:

- El control de Disponibilidad del Servicio de Estacionamientos Públicos para Vehículos en General se realizará diariamente y la evaluación semestralmente, promediando las mediciones mensuales de Disponibilidad .

- Para el sistema de Reclamos, se verificará diariamente el Libro de Reclamos y Sugerencias y mensualmente se informará a la Inspección Fiscal del número de reclamos en el período.

H.- Horario

Las áreas de estacionamiento estarán disponibles las 24 horas del día, sin embargo los sistemas de pago estarán habilitados 1,0 horas antes del 1er vuelo del día y 30 minutos después de salida del último vuelo.. No se permitirá el retiro de vehículos entre las 23:00 y las 07:30, exceptuando que el personal de seguridad se comunique telefónicamente con el Coordinador de Seguridad quien podrá autorizar la salida, previo control de identidad y pago en efectivo en cajero automático.

I.- Estructura Tarifaria

El Concesionario podrá cobrar por los estacionamientos públicos para vehículos en general, un valor máximo de acuerdo a lo señalado en el Artículo 1.10.10.3.1 letra c , de las Bases de Licitación, debiendo ser esta tarifa previamente aprobada por el Inspector Fiscal..

Los valores vigentes por el cobro de tarifas deberán estar indicados al ingreso del estacionamiento público en letras grandes y legibles, además se mantendrá información con los valores en el counter de pago .

Los primeros 10 minutos del uso de estacionamientos públicos, será gratuito, como también los siguientes 10 minutos después de efectuado el pago.

La vigencia de la tarifa aprobada por el Inspector Fiscal no podrá ser inferior a 12 meses.

J.- Estructura Organizacional

- El mantenimiento de señaléticas, demarcaciones, pavimentos, iluminación y Equipamiento de parking de esta área es de responsabilidad del Concesionario.

- El Concesionario ha dispuesto de una persona en counter de Informaciones para recibir los pagos con tarjetas de crédito y débito. Para los pagos en efectivo se dispone de un cajero de pago automático.
- En horas de vuelo el Concesionario dispone de una persona en el cajero automático de pago para asistir la operación de los clientes.
- Diariamente y después de finalizados los vuelos, el personal externo de seguridad deberá ingresar en una planilla, todos las patentes de los vehículos que quedaron aparcados y sin retirar. Esto permitirá conocer el tiempo de permanencia de los vehículos.

3.3.4 Counter para Compañías Aéreas (Artículo 1.10.10.3.1 letra d. de las Bases de Licitación)

El Concesionario deberá explotar las áreas de counter para que las compañías aéreas puedan atender y realizar el chequeo de pasajeros y equipaje, de acuerdo a las necesidades del aeropuerto.

Se entenderá por Área de Counter la superficie mínima de 7 m2 que se compone de lo siguiente

- 1 counter de aproximadamente 1,44 m2
- Un espacio para pasajeros en espera frente al counter
- Un espacio para manipular y dispensar el equipaje
- Un espacio de 1 m por 0,5 m para letrero identificatorio ubicado sobre el counter. Toda superficie adicional a la señalada se considerará como publicidad, de acuerdo a lo señalado en el artículo 1.10.10.3.2 letra c " Áreas para Publicidad y Propaganda "

El Concesionario de acuerdo a las necesidades del aeropuerto, podrá proponer al Inspector Fiscal para su aprobación, ampliar o disminuir las áreas para la explotación de este servicio siempre que no signifique disminución de la obra pública contratada y no se menoscabe o perjudique la funcionalidad del edificio terminal y el estándar de operación de este servicio, lo que será calificado por el Inspector Fiscal, de acuerdo a lo señalado en el artículo 1.10.11 C9, de las Bases de Licitación.

El Concesionario adicionalmente y a su costo, podrá proponer al Inspector Fiscal la habilitación de nuevas áreas para counter.

El 1° de marzo de cada año, el Concesionario presentará al Inspector Fiscal, para su aprobación, el mecanismo de asignación de counter, informando de las compañías aéreas que operan en el aeropuerto y el número promedio de operaciones de vuelo que realizan éstas al año, el cual se lo remitirá, con los antecedentes correspondientes al DGC. Este tendrá un plazo de 45 días para formular observaciones o para aceptar el mecanismo. Si el DGC no responde o no hace observaciones en este plazo, se entenderá aprobado el mecanismo. En caso de formular observaciones, el Concesionario tendrá un plazo de 30 días para realizar los cambios correspondientes.

El DGC una vez recibido el mecanismo de asignación y la información correspondiente, tendrá un plazo de 15 días para consultar a los usuarios del sistema sobre el mecanismo, los cuales tendrán un plazo de 10 días para comunicar al DGC sus observaciones al mecanismo. Si nada dicen en este plazo, se entenderá sin observaciones al mecanismo.

Los usuarios a consultar por el DGC deberán ser al menos tres (3) usuarios independientes entre sí que representen, en su conjunto, al menos al sesenta por ciento (60%) de las operaciones de vuelo del aeropuerto. Si hay menos de tres se deberá considerar el total de usuarios.

A.- Descripción del Servicio

El Concesionario explotará las áreas de counters para que las compañías aéreas puedan atender y realizar el chequeo de pasajeros y equipaje, de acuerdo a las necesidades del Aeropuerto.

El Terminal de Pasajeros cuenta con 10 counter disponibles para la atención de vuelos comerciales y sistema de separadores de fila que son suministrados por cada sub concesionario (compañía aérea), que permitan organizar el área frente al counter y, al mismo tiempo, impedir la utilización de las zonas de circulación y espera.

Adicionalmente, el Concesionario explotará áreas para la operación de equipos de auto chequeo de pasajeros, en superficies definidas y autorizadas por la Inspección Fiscal.

Se entiende por área de equipos de auto chequeo lo siguiente:

- Superficie mínima de 2 m² para la operación del servicio, debidamente señalizada.
- Conexiones para su operación.
- Espacio para pasajeros en espera frente al auto chequeo (incluida en superficie mínima de operación).

B.- Cumplimiento del Programa de Conservación

- .El Concesionario es responsable del mantenimiento de los servicios de climatización, pesas check in, iluminación, sistema de citofonía, cableado de corrientes débiles para el sistema de comunicación y aseo del área, todos aspectos incorporados en el Programa Anual de Conservación y que aprueba la Inspección Fiscal y que el Concesionario debe informar mensualmente a través del Programa de Explotación Mensual..
- La línea aérea es responsable del mantenimiento y correcta operación de los equipos de auto chequeo y computadores e impresoras de su propiedad
- La línea aérea es responsable de los servicios que le entrega la empresa de comunicación con que operan los equipos de auto chequeo.y counters

C.- Calidad del Servicio

La calidad del servicio debiese estar asegurada con el cumplimiento del 100% de las actividades de mantención programadas en el Programa Anual de Conservación de la Obra, sin embargo se ha determinado asegurar la calidad del servicio a través del control diario de su disponibilidad (D) ≥ 97 %.

La calidad del servicio de atención al público en el área de counter, es de exclusiva responsabilidad de cada línea aérea, como también la operación de sus equipos computacionales y de red de comunicación..

D.-Indicador y Medio de Verificación:

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$(D)\% = \frac{\sum operac.programadas - N° operac.con fallas}{\sum operac.programadas} \times 100 \geq 97\%$	" Ficha de Control de disponibilidad de Servicios" señalada en **Anexo 7** Frecuencia: diaria:
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio	Evaluación mediante "Encuesta de Nivel de Servicio a los Usuarios" MOP.

E.- Estándar

- El Servicio de counter para Compañías Aéreas , deberá cumplir una condición de disponibilidad mensual de al menos un 97% del tiempo de operación total..

F.-Evaluación del cumplimiento del estándar:

El control de Disponibilidad del Servicio de counter para Compañías Aéreas se realizará diariamente y la evaluación semestralmente, promediando las mediciones mensuales de Disponibilidad .

G.-Medio de Verificación

El Concesionario ha implementado la " Ficha de Control de Disponibilidad de Servicios" que se muestra en Anexo N° 7 y que contiene el seguimiento diario de la disponibilidad para el Servicio de Counter para las Compañías Aéreas Esta Planilla deberá contener los horarios de requerimiento de este servicio y deberá ser previamente aprobado por la Inspección Fiscal.

H.- Estructura Tarifaria

La tarifa máxima mensual que el Concesionario podrá cobrar al sub concesionario (línea aérea), será de UF 1 por m2, según lo señalado en el Artículo 1.10.10.3.1 letra d, de las Bases de Licitación.

i.- Estructura Organizacional

- El Concesionario será el responsable de la verificación diaria de la prestación sin alteraciones del Servicio de Counter para las líneas aéreas.
- El Concesionario será el responsable de mantener operativos los servicios de confort tales como climatización, iluminación, sistema PAS de esa área, operatividad de las pesas check in y otros.
- El manejo, pesaje y manipulación de las maletas y equipajes son responsabilidad de cada Línea aérea.
- La calidad de atención al cliente que se brinde en esta área, es de exclusiva responsabilidad de cada línea
- La operatividad de los sistemas de auto chequeo (ATM) son de exclusiva responsabilidad de la línea aérea que lo brinda.

3.3.5 Oficinas de Apoyo a Counter para Compañías Aéreas (Artículo 1.10.10.3.1 letra e, de las Bases de Licitación)

El Concesionario deberá explotar las áreas disponibles de oficinas para apoyo de los counters, de acuerdo a las necesidades del aeropuerto.

El Concesionario, de acuerdo a las necesidades del aeropuerto, podrá proponer al Inspector Fiscal para su aprobación, ampliar o disminuir las áreas para la explotación de este servicio siempre que no signifique disminución de la obra pública contratada y no se menoscabe o perjudique la funcionalidad del edificio terminal y el estándar de operación de este servicio lo que será calificado por el Inspector Fiscal, de acuerdo a lo señalado en el acápite 1.10.11 C9 de las Bases de Licitación.

El Concesionario deberá presentar en las mismas fechas, plazos y condiciones generales señaladas en el punto 2.3.1.5.del presente documento, el mecanismo de asignación de oficinas de apoyo a counters.

A.- Descripción del Servicio

El Concesionario de acuerdo al Mecanismo de Asignación anual para Counter y en acuerdo con las líneas aéreas, ha asignado las siguientes oficinas para apoyo a counter, **,Anexo 9**

Compañía Aérea	N° de oficina	Área (m2)	Ubicación
Latam Airlines	Oficina 1	24,5	Interior edificio terminal
Latam Airlines	Oficina 2	12,3	Interior edificio terminal
Sky Airline S.A	Oficina 3	9,4	Interior edificio terminal
Sky Airline S.A	Oficina 5	22,9	Interior edificio terminal

Todas las oficinas en sub concesión están equipadas con iluminación, red 220 volt, red corrientes débiles para los servicios de comunicación y aire acondicionado.

B.- Cumplimiento del Programa de Conservación

El Concesionario presenta cada 12 meses al Inspector Fiscal, para su aprobación el Programa Anual de Conservación de la Obra y que considera actividades de mantenimiento y conservación mensual

para los item de muros, pisos, cielos, iluminación y climatización.... Mensualmente se le informa al Inspector Fiscal del desarrollo y cumplimiento de estas actividades a través del Informe de Explotación Mensual..

C.- Calidad del Servicio

El Concesionario es responsable de mantener operativos todos los sistemas y equipamientos necesarios para el correcto funcionamiento de las oficinas de apoyo a counter, incluyéndose dentro de estos los sistemas de climatización, iluminación y entrega de energía de 220 volts y de corrientes débiles para equipos computacionales...

Cualquier intención de cambio en la infraestructura de estas oficinas, tales como pisos, cielos americanos, sistema de iluminación, deberá ser comunicado por la Línea Aérea al Concesionario y aprobado por la Inspección Fiscal antes de efectuar los trabajos..

D.- indicador y medio de verificación

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Reclamos de responsabilidad del Concesionario ≤ 2	Libro de Reclamos y Sugerencias o vía correo electrónico Frecuencia: diaria:

El indicador a utilizar para evaluar la calidad del Servicio de Oficinas de apoyo a Counter será a través del Libro de Reclamos y Sugerencias o vía correo electrónico del Jefe de Base de la línea aérea al Gerente de Operaciones de la Concesionaria.

E.- Estándar

El Servicio de Oficinas de apoyo a Counter, tendrá un estándar que no podrá superar dos (2) reclamos en el mes, correspondientes a eventos diferentes.

E.-Evaluación del cumplimiento del estándar:

El Concesionario informará mensualmente al Inspector Fiscal acerca de los Reclamos recibidos por este servicio. Semestralmente se realizará el promedio de reclamos mensuales y se le informará a la Inspección Fiscal.

F.-Medio de Verificación

El Concesionario deberá revisar diariamente las anotaciones en el Libro de Reclamos y Sugerencias, debiendo responder al reclamante en un plazo máximo de cinco (10) días.

G.- Estructura Tarifaria

La tarifa máxima mensual por cada m2 de oficinas de apoyo a counter para compañías aéreas será de UF 1,0, de acuerdo a lo señalado en el Acápite 1.10.10.3.1 letra e, de las Bases de Licitación.

H.- Horario

Las oficinas de apoyo a counter deberán estar disponibles en todos los horarios de operaciones de vuelo, recayendo esta responsabilidad en el Concesionario.

I.- Estructura Organizacional

- Los servicios de Aseo a las oficinas de apoyo a counter, serán de exclusiva responsabilidad de cada línea aérea.
- Los servicios de equipos computacionales y componentes relacionados, serán de exclusiva responsabilidad de cada línea aérea
- El mobiliario de cada oficina es de propiedad de cada línea aérea por lo que su mantenimiento y conservación es de su exclusiva responsabilidad.

3.3.6 Servicios de Transporte Público y sus Áreas de Estacionamiento (Artículo 1.10.10.3.1 letra f, de las Bases de Licitación)

El Concesionario deberá explotar y disponer las áreas de estacionamiento para vehículos de transporte público (buses, minibuses y taxis) claramente señalizadas y de acuerdo a las necesidades del aeropuerto. Además podrá explotar el servicio de transporte público.

El Concesionario no podrá asignar a una misma persona natural o jurídica el área total disponible, a menos que no existan más interesados , lo que deberá ser calificado por el Inspector Fiscal. En caso de existir más de un interesado la asignación de áreas deberá hacerse de acuerdo a lo señalado en el Artículo 1.10.11 C15, de las Bases de Licitación y donde el Concesionario presenta al Inspector Fiscal

el mecanismo de asignación, siendo el Inspector Fiscal el que velará porque no se establezcan discriminaciones o conductas que pudieran afectar el acceso igualitario a cualquier usuario o que tenga por finalidad restringir o entorpecer la libre competencia.

La explotación del servicio de transporte público deberá ceñirse a las normas del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

El Concesionario de acuerdo a las necesidades del aeropuerto, podrá ampliar o disminuir las áreas previstas para la prestación de este servicio, siempre que no signifique disminución de la obra pública contratada, debiendo informar al Inspector Fiscal respecto de la ampliación a nuevas áreas, de acuerdo a lo señalado en el Artículo 1.10.11 C9, de las Bases de Licitación.

El Concesionario deberá proveer un counter por cada tipo de servicio a los operadores de transporte público que operan en el aeropuerto. Los costos asociados a dicho counter y las áreas a utilizar deberán estar incluidos en la tarifa que cobrará el Concesionario a los señalados operadores.

Los servicios de transporte del aeropuerto deberán incorporar a sus respectivos vehículos un logo identificatorio y brindar el servicio en forma continua e ininterrumpida de acuerdo a las necesidades del aeropuerto según lo califique el Inspector Fiscal. Al mismo tiempo, las tarifas serán públicas debiendo presentarse a los usuarios en un lugar visible y deberán contar con una vigencia mínima de 90 días

A.- Descripción del Servicio

Anualmente y en fecha 01 de marzo, el Concesionario deberá presentar al Inspector Fiscal, para su aprobación, el Mecanismo de Asignación para el transporte público y sus áreas de estacionamiento.

1.- Modalidades de transporte

El transporte público en el Aeropuerto Regional de Atacama se da en las siguientes modalidades:

- **Transfer** con vehículos de capacidad hasta de 15 pasajeros (aproximadamente 8 vehículos)
- **Taxis sub concesionados** modalidad no compartido (aproximadamente 16 vehículos) distribuidos en 11 sub concesionados diferentes

2.- Asignación de estacionamientos

Los estacionamientos asignados son distribuidos de la siguiente manera: y de acuerdo a la aprobación anual del Inspector Fiscal, **Anexo 9**

- **Transfer** : cuatro (4) vehículos con estacionamiento en la salida de sala de arribos
  Cinco (5) vehículos con estacionamiento en área estacionamientos públicos

- **Taxis** : 5 vehículos con estacionamiento en la salida de sala de arribos
  11 vehículos con locaciones en área estacionamientos público

Cada modalidad de transporte público cuenta con un counter de atención al público y espacios de estacionamientos debidamente demarcados y señalizados y de uso exclusivo para esos servicios .concesionados.

B.- Cumplimiento del Programa de Conservación

El Concesionario presenta cada 12 meses al Inspector Fiscal, para su aprobación el Programa Anual de Conservación de la Obra y que considera actividades de mantenimiento y conservación mensual para los aspectos relacionados con las áreas de estacionamiento del transporte público, tales como demarcaciones, señalización, iluminación y pavimentos... Mensualmente se le informa al Inspector Fiscal del desarrollo y cumplimiento de estas actividades a través del Informe de Explotación Mensual..

C.- Calidad del Servicio

El Concesionario es responsable de verificar diariamente que cada servicio de transporte público, disponga de atención presencial en horas de vuelo y en las cantidades suficientes para prestar un servicio pronto y oportuno, con vehículos en buen estado, limpios e higienizados y con personal de transporte vestido en forma adecuada al nivel requerido. No se permitirá el uso de pantalones cortos y zapatillas de playa en los conductores, como tampoco fumar en los procesos de transporte.

D.-Indicador y Medio de Verificación:

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
(D)%= $\frac{\sum cantidad\ disponible\ programada - cantidad\ no\ disponible}{\sum cantidad\ disponible\ programada} \times 100 \geq$ 95%	" Ficha Control de Disponibilidad de Servicios ", señalada en **Anexo 7** Frecuencia: diaria:
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio	Evaluación mediante "Encuesta de Nivel de Servicio a los Usuarios" MOP.
	Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de dos (2) reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes y de responsabilidad del Concesionario.

E.- Estándar

El estándar de calidad del Servicio de Transporte Público se medirá de la siguiente manera:

- Disponibilidad del servicio en horarios de vuelo ≥ 95%
- Reclamos de usuarios del transporte público por mes ≤ 2
- Evaluación de los usuarios, correspondiente a la manifestación de la satisfacción del usuario, medida a través de encuestas. El parámetro de aceptación para este indicador de calidad de

servicio, equivale a obtener al menos un 70% de respuestas calificadas entre "bueno" y "muy bueno" en la encuesta de satisfacción de usuarios que debe realizar el MOP a lo menos una vez cada 2 años, según lo estipula el Artículo 1.10.11 letra c , de las Bases de Licitación.

F .-Evaluación del cumplimiento del estándar:

La evaluación del cumplimiento del estándar, se realizará semestralmente en base a los Reclamos en Libro de Reclamos y sugerencias y la disponibilidad diaria del Servicio de transporte Público, además de indicaciones obtenidas de la encuesta MOP. Mensualmente el Concesionario informará al Inspector Fiscal los reclamos generados en el mes para este servicio.

G.- Horario

El Servicio de Transporte Público y sus áreas de estacionamientos estarán disponibles durante todos los horarios de operaciones de vuelo, desde 60 minutos antes de su llegada y hasta 30 minutos después de la última aeronave del día.

H.- Estructura Organizacional

- El Concesionario entregará al momento de firmar el contrato de subconcesión de taxis y transfer, una tarjeta magnética de uso liberado de parking para su estacionamiento sin costo y por tiempo ilimitado en el área de estacionamientos públicos asignada.

- Las sub concesionarios del transporte público deberán solicitar en forma obligatoria la tramitación de la TICA (Tarjeta de Identificación de Control Aeronáutico), exigencia de la normativa de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

- El Concesionario deberá de instalar a todos los vehículos de transporte público, un logo identificatorio en cada vehículo sub concesionado.

- El Concesionario deberá verificar el estado de limpieza y vestimenta de los conductores de transporte público, debiéndose mantener un nivel acorde con los requerimientos del aeropuerto.

- El Concesionario deberá entregar semanalmente a los sub concesionados del transporte público, la bitácora de vuelos de la semana. Esto se hará vía correo electrónico.

- El Concesionario exigirá al sub concesionario al momento anterior a firmar contrato, el cumplimiento de toda la normativa del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, permiso de circulación , seguro obligatorio, además de papel de antecedentes.

3.4 SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES FACULTATIVOS (Artículo 1.10.10.3.2 de las Bases de Licitación)

El Concesionario podrá explotar estos servicios, ya sea en forma directa o por medio de una subconcesión a terceros. La Sociedad Concesionaria podrá proponer al Inspector Fiscal ampliar o disminuir las áreas para la explotación de estos servicios siempre que no signifique disminución de la obra pública contratada y no se menoscabe o perjudique la funcionalidad del Aeropuerto o el Edificio Terminal y el estándar de operación del servicio.

Entre estos servicios se distinguen:

3.4.1 Áreas para Locales Comerciales (Artículo 1.10.10.3.2 letra a, de las Bases de Licitación)

El Concesionario puede habilitar y explotar áreas para locales comerciales en el área terminal y en las áreas públicas exteriores a su cargo dentro del área de concesión.

Entre los servicios comerciales posibles de explotar dentro de este ítem se encuentran locales comerciales para:

- Venta de bienes de consumo, souvenirs y similares.
- Arriendo de teléfonos celulares y comunicaciones privadas.
- Servicios privados de hotelería y turismo.

- Artículos de bazar, boutique y artesanía.
- Ventas de periódicos y revistas.
- Otros a proponer por el Concesionario, conforme al procedimiento señalado en la cláusula 1.10.9.3.2, letra j) de las Bases de Licitación

A.- Descripción del Servicio.

Sociedad Concesionaria Aeropuerto Regional de Atacama S.A mantiene contratos vigentes y aprobados por la Inspección Fiscal con los locales comerciales detallados a continuación

subconcesión	Área (m2	Autorización Sanitaria	Dotación de personal
Café Moro	16,5	Resol.Exenta N°3487 del 30/10/2012	2
Café Atacama	55,4	Resol.Exenta N° 1858 del 15/06/2014	4
Café Las Flores	34,2	Resol.Exenta N° 18003377209 del 01/10/2018	4

Todos estos locales comerciales dan cumplimiento a la Normativa Sanitaria vigente.

B.- Calidad del Servicio

- El Concesionario es responsable de verificar periódicamente que los servicios de alimentación ofrecidos por estos locales comerciales se ajusten a lo autorizado por la Autoridad Sanitaria a través de lo señalado en su Resolución Exenta.
- El Concesionario podrá verificar y corregir los horarios de atención de acuerdo a la programación de vuelos semanal.
- El Concesionario a través del Libro de Reclamos conoce diariamente los fallos o atenciones deficientes de cada uno de estos sub concesionarios. Cada reclamo debe ser respondido por el sub concesionario afectado en un plazo no mayor a 10 días.

C.-Horario de atención

Aun considerando que son servicios facultativos, el Concesionario ha solicitado a estos locales comerciales su atención durante todos los horarios de vuelo

3.4.2 Áreas para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero (Articulo 1.10.10.3.2 letra b, de las Bases de Licitación)

El Concesionario podrá proveer, áreas para bancos, casas de cambio y otros servicios financieros, tanto en el Terminal de pasajeros como en las áreas públicas exteriores de servicio dentro del área de concesión.

A.- Descripción del servicio

Sociedad Concesionaria Aeropuerto Regional de Atacama S.A, mantiene un contrato con el Banco de Chile por la instalación de un equipo ATM conectado a Red Bank, el cual se encuentra ubicado en el Hall Central del Edificio Terminal y ocupando un espacio físico de 1 m2.y debidamente autorizado por la Inspección Fiscal.

B.- Calidad del servicio

La operatividad del equipo ATM es de exclusiva responsabilidad del Banco de Chile, quienes en forma diaria realizan seguimiento remoto a cada equipo ATM a nivel nacional.

El carguío de dinero lo realiza una empresa de seguridad externa que tiene la aprobación de la Dirección General de Aeronáutica Civil, cumpliendo toda la normativa de seguridad para el transporte de valores.

El servicio de mantenimiento del equipo ATM es de exclusiva responsabilidad del Banco de Chile, quienes coordinan estos con la empresa de mantenimiento

C.- Horario

El horario de disponibilidad del equipo ATM está sujeto al horario de apertura y cierre del Aeropuerto, sin embargo operará durante todos los horarios de vuelo.

D.- Estructura Organizacional

- Toda intervención de mantenimiento al equipo ATM, será comunicada vía correo electrónico al Gerente de Operaciones de la Concesionaria, quien a su vez debe de inmediato comunicar a

la Dirección General de Aeronáutica Civil, indicando fecha, horario y personal de mantenimiento involucrado.

- Cada carga de dinero al equipo ATM debe ser realizado por la empresa de transporte de valores acreditada ante la Dirección de Aeronáutica Civil y en camión blindado y personal con armamento. El personal de seguridad privada de la Concesionaria deberá registrar en Libro de Novedades, hora, nombre y cédula de identidad del personal asistente.

3.4.3 Áreas para Publicidad y Propaganda (Artículo 1.10.10.3.2 letra c, de las Bases de Licitación)

El Concesionario podrá explotar áreas para publicidad o propaganda, tales como: letreros y paletas (interiores y exteriores), letreros monumentales (exteriores), circuito cerrado de televisión, entre otros, pudiendo entregar parte de los muros, terrazas, tejados u otros lugares dentro de las áreas públicas a su cargo.

La publicidad y la ubicación de sus elementos, debe ser compatible con la señalética operativa y pública del Aeropuerto, de forma tal que no obstaculice la visual ni la circulación de los pasajeros, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

El Concesionario puede también explotar publicidad y propaganda a través del servicio visual de información de vuelos, para lo cual debe respetar la siguiente proporción dentro de una hora de publicidad visual: información 70% y publicidad 30%

A.- Descripción del servicio

La Sociedad Concesionaria Aeropuerto Regional de Atacama S.A mantiene vigente un contrato, debidamente aprobado por la Inspección Fiscal , con la empresa CVMARK, por todos los espacios autorizados en el proyecto publicitario y que corresponden a lo siguiente.

Interior Edificio	tipo	Dimensiones	Cantidad	ubicación
	backlight	3 x 1	2	Hall Principal
			5	Sala Embarque
			6	Sala Arribos

	backlight	1,14 x 1,63	2	Sala Embarque
			1	Sala Arribos
	triangular		3	Sala Arribos
Exterior	Unipole	6 x 4	2	Sector estacionamientos
	Unipole	12 x 4	1	Calle salida
	Pantalla Led	6 x 4	1	Frente a Edificio

Adicionalmente Sociedad Concesionaria Aeropuerto Regional de Atacama S.A mantiene contrato publicitario con la empresa Zondex Publicidad Spa, por dos totem Entel de recarga celulares con pantalla publicitaria, ubicados en Hall ,principal y Patio de comidas y de dimensiones 110 x 40 x 238 cm.

El mantenimiento de los equipamientos publicitarios son de responsabilidad de las empresas de publicidad.

B.- Calidad del Servicio

La calidad del servicio publicitario y gráfica contratada, es de exclusiva responsabilidad de la empresa de publicidad..

C.- Estructura Organizacional

- Todo requerimiento de servicio publicitario debe ser acordado con las empresas de publicidad
- El mantenimiento de las estructuras publicitarias, cambio de gráficas, iluminación y otros, son de responsabilidad de la empresa de publicidad.

3.4.4 Servicio de Custodia, Sellado y Embalaje de Equipajes (Artículo 1.10.10.3.2 letra d)

El Concesionario podrá explotar el servicio de custodia, sellado y embalaje de equipajes, considerando para ello un área cuya ubicación no interfiera con el flujo de pasajeros y la funcionalidad y estándares del aeropuerto.

Respecto del servicio de custodia, el Concesionario debe tomar las medidas de seguridad necesarias para este efecto, debiendo informar previamente las medidas al Inspector Fiscal para su aprobación.

A.- Descripción del servicio

El Servicio de Custodia, Sellado y Embalaje de Equipajes, no es explotado en el Aeropuerto Regional de Atacama

3.4.5 Servicios a Pasajeros Primera Clase y Ejecutivos (Artículo 1.10.10.3.2 letra e, de las Bases de Licitación)

El Concesionario podrá explotar dentro del área de concesión, el servicio a pasajeros de primera clase y ejecutivos, tales como salón VIP, salas de conferencia, salas de trabajo personal con facilidades computacionales y de emisión/recepción de datos, entre otros.

El Concesionario podrá ampliar o disminuir las áreas para la prestación de este servicio, debiendo informar al Inspector Fiscal respecto de la ampliación a nuevas áreas.

A.- Descripción del servicio

El Servicio a Pasajeros Primera Clase y Ejecutivos, no es explotado en el Aeropuerto Regional de Atacama

3.4.6 Estacionamientos para Vehículos en Arriendo (Rent a Car) (Artículo 1.10.10.3.2 letra f, de las Bases de Licitación)

El Concesionario podrá explotar las áreas para estacionamiento de vehículos en arriendo y sus respectivas áreas para counters de atención al público en el edificio Terminal de Pasajeros, de acuerdo a las necesidades del Aeropuerto.

El Concesionario no podrá asignar a una misma persona natural o jurídica el área total disponible, a menos que no existan más interesados, lo que deberá ser calificado por el Inspector Fiscal. En caso de

existir más de un interesado, la asignación de áreas deberá realizarse de acuerdo a lo señalado en el Artículo 1.10.11,C5 de las Bases de Licitación-

El Concesionario, de acuerdo a las necesidades del Aeropuerto, puede ampliar o disminuir las áreas previstas para la prestación de este servicio, siempre que no signifique disminución de la obra pública contratada, debiendo informar al Inspector Fiscal respecto de la ampliación a nuevas áreas, de acuerdo a lo señalado en el Artículo 1.10.11,C9 de las Bases de Licitación..

A.- Descripción del Servicio

Sociedad Concesionaria Aeropuerto Regional de Atacama S.A, mantiene contratos vigentes y aprobados por el Inspector Fiscal con ocho (8) empresas diferentes de renta de vehículos.

Cada una de las empresas de renta de vehículos tiene sus counters de atención al público en el Hall Principal del Terminal del Aeropuerto Regional de Atacama, en posición cercana a la salida de sala de arribos.

Sociedad Concesionaria Aeropuerto Regional de Atacama S.A construyó una ampliación del área de estacionamientos públicos de 600 m2, debidamente autorizada por el Inspector Fiscal y con la finalidad de crear un espacio para el aparcamiento de 45 vehículos de renta de las ocho empresas. .A la salida del terminal de pasajeros se ha habilitado un calzo para que los clientes puedan dejar un vehículo en devolución de renta.

Adicionalmente se ha habilitado un área de 2.450 m2, ubicada a 140 metros al sur del edificio terminal, debidamente autorizada por la Inspección Fiscal, construida con pavimento asfáltico, cercos perimetrales individuales e iluminación en postación de 9 metros y luminaria de sodio de 250 watts y con capacidad aproximada para 180 vehículos, todo esto debidamente aprobado por la Inspección Fiscal y donde 7 de las 8 empresas de rent a car, arriendan espacio adicional, **Anexo 9**

B.- horario

El servicio debe operar con personal presencial en cada counter en todos los horarios de vuelos, sin embargo la entrega y retiro de vehículos debe ceñirse a los horarios de operación del aeropuerto.

3.4.7 Estacionamientos para Custodia de Vehículos
(Artículo 1.10.10.3.2 letra g, de las Bases de Licitación)

El concesionario podrá explotar en cantidad acorde con los volúmenes de tráfico del Aeropuerto, áreas para custodia de vehículos, debidamente señalizadas y delimitadas, distintas de las áreas para estacionamientos públicos de vehículos en general.

A.- Descripción del servicio

El Servicio de Estacionamientos para custodia de vehiculos, no es explotado en el Aeropuerto Regional de Atacama.

3.4.8 Oficinas en General
(Artículo 1.10.10.3.2 letra h, de las Bases de Licitación)

El Concesionario puede explotar áreas para oficinas de uso general, dentro del área de la concesión, de acuerdo a las necesidades del Aeropuerto.

A.- Descripción del Servicio

Sociedad Concesionaria Aeropuerto Regional de Atacama S.A, no explota el Servicio de oficinas en general

3.4.9 Servicio de Gestión del Terminal de Carga
(Artículo 1.10.10.3.2, letra i, de las Bases de Licitación)

El Concesionario podrá entregar las áreas existentes o habilitar nuevas áreas para que los operadores puedan prestar servicios a la carga. El Concesionario puede habilitar o construir directamente, a su entero costo, terminales de carga los cuales puede ofrecer en arriendo en su totalidad o parcialmente. El Concesionario debe permitir la libre prestación de servicios de operación de carga y servicios comerciales para el Terminal de Carga, no pudiendo éste ser prestador directo de dichos servicios, sólo restringido por la disponibilidad de espacio para cada actividad.

El Concesionario deberá administrar y conservar las instalaciones y áreas comunes (vialidad interior de acceso, estacionamientos, etc.)

Los servicios de operación de carga que se pueden prestar, según corresponda, 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.

A.- Descripción del Servicio

Sociedad Concesionaria Aeropuerto Regional de Atacama S.A mantiene contrato vigente y aprobado por el Inspector Fiscal con la empresa Lan Cargo S.A.

El Servio de Gestión de Terminal de Carga entregado en subconcesión a Lan Cargo consta de una superficie techada y pavimentada de 111,15 m2 y un container habilitado como oficina y bodega de carga de una superficie de 22,5 m2

B.-Horario

El Horario de atención es determinado por la línea aérea y se encuentra debidamente señalado a su ingreso.

C.- Estructura Tarifaria

Costo mensual por m2 establecido en Articulo 1.10.10.3.2 letra i , de las Bases de Licitación y correspondiente a:

Tipo de Terreno	Tarifa Máxima
Terreno eriazo urbanizado	UF 0,15
Área pavimentada o losa	UF 0,20
Terreno Construido	UF 0,35

3.4.10 Otros

(Artículo 1.10.10.3.2 letra j , de las Bases de Licitación)

El Concesionario puede habilitar y/o explotar otros servicios no aeronáuticos en las áreas dispuestas para su explotación comercial, siempre que ellos sean compatibles con la actividad aeronáutica, se trate de negocios lícitos de comercio, es decir, que no atenten contra la ley, la moral, las buenas

costumbres o el orden público, y estén de acuerdo con el Plano Regulador del Aeropuerto del Nuevo Aeropuerto de la Región de la Araucanía, tales como: servicios de hotelería, servicios a vehículos terrestres (combustible y otros), oficinas, servicios de esparcimiento y recreación al público en general, entre otros.

El Concesionario podrá efectuar estos servicios, siempre y cuando cuente con la aprobación por escrito del DGC. Así también, las construcciones, instalaciones o mejoras necesarias para la explotación de estos servicios en las áreas públicas exteriores deberán contar previamente con la aprobación respectiva.

4 SERVICIOS ESENCIALES, SUS ESTÁNDARES Y MECANISMOS DE EVALUACIÓN

En este punto se describen aquellos servicios básicos seleccionados, junto con sus estándares y mecanismos de evaluación y control. Se han escogido aquellos servicios aeronáuticos y no aeronáuticos que tienen mayor injerencia en la calidad de servicio a los usuarios.

Los estándares establecidos, han sido extraídos de la normativa vigente, recomendación de proveedores, parámetros de diseño, experiencia externa e interna en aeropuertos.

4.1 Servicio de Conservación del Equipamiento

4.1.1 Equipos Electromecánicos.

A.- Descripción del servicio

Se entiende por equipos electromecánicos todos aquellos que contribuyen a generar confort y a facilitar las labores de desplazamiento y movimiento . Para el caso del Aeropuerto Regional de Atacama se destacan:

- Ascensores.
- Escalas Mecánicas.
- Montacargas.
- Puertas Automáticas
- Barreras de acceso y salidas de estacionamiento
- Cajero Pago de estacionamientos
- Sistema de impulsión de agua potable
- Extracción de aire forzado
- Climatización
- Pasas check in

El mantenimiento de estos equipos electromecánicos y por requerirse una especialización, son entregados a contratistas externos con basta experiencia y especialización en el rubro.

Todo este equipamiento debe estar operativo durante todas las operaciones de vuelo, recayendo esta responsabilidad en el Concesionario. En el caso de una falla en alguno de ellos, ésta deberá ser reparada en el transcurso de 72 horas. De no ser posible, el Concesionario deberá comunicar por escrito al Inspector Fiscal, presentándole toda la información relacionada.

B.- Cumplimiento del programa de Conservación:

Todos los equipos electromecánicos señalados están incluidos en el Programa Anual de Conservación de la Obra con mantenciones preventivas y que es aprobado por el Inspector Fiscal . El fiel cumplimiento del 100% de las actividades, asegurará su operación sin fallos. Mensualmente el Concesionario deberá informar del cumplimiento de estas actividades de mantenimiento, al Inspector Fiscal, mediante el Informe de Explotación mensual.

C.-Indicacador y Medio de Verificación

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$D\% = \frac{\sum operac.program. - N° operac.con\ fallas}{\sum operac.program.} \times 100 \geq 95\%$	• " Ficha Control de Disponibilidad de Equipamiento Esencial" Anexo 8. • Cumplimiento del 100% de las actividades de mantenimiento comprometidas en PACO
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad de los equipos.	Evaluación mediante "Encuesta de Nivel de Servicio a los Usuarios" MOP. Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

- **Disponibilidad (D%)**

Es el tiempo que están disponibles y operativos los equipos electromecánicos con respecto al tiempo en que los equipos fueron solicitados por programas de vuelo, expresado en %

- **Evaluación de usuarios:**

Corresponde a la manifestación de la satisfacción del usuario, medida a través de encuestas. El parámetro de aceptación para este indicador de calidad de servicio, equivale a obtener al menos un 70% de respuestas calificadas entre "bueno" y "muy bueno" en la encuesta de satisfacción de usuarios realizada por el MOP.

- **Reclamos de los usuarios:**

Corresponde a los reclamos realizados por los usuarios, y que son de responsabilidad del Concesionario. El estándar de aceptación definido para este indicador de calidad de servicio, es tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

D.- Estándar

- Disponibilidad de cada equipo electromecánico ≥ 95 %
- Reclamos mensuales ≤ 3, para episodios diferentes
- Cumplimiento del 100% de las actividades de mantenimiento comprometidas en PACO

E.- Evaluación

Diariamente el Concesionario deberá verificar el correcto funcionamiento de todos los equipos electromecánicos . La evaluación se realizará en forma semestral, promediando todas las evaluaciones diarias.

4.1.2 Servicios de Iluminación

A.- Descripción del Servicio

El servicio de iluminación se basa en dos aspectos fundamentales para la seguridad y confort de los usuarios y trabajadores del Aeropuerto Regional de Atacama y está referido a la iluminación de todas las áreas comunes y servicios higiénicos del edificio terminal y además de la iluminación vial para el acceso, salida y áreas de estacionamientos públicos y privados.

- El servicio de iluminación del edificio terminal es habilitado desde el panel de control de iluminación, ubicado en la oficina de administración de la concesionaria. Los servicios se mantendrán encendidos en horario desde 90 minutos antes de la llegada del primer vuelo de la mañana y hasta 60 minutos después de despachado el último vuelo de la noche.
- El servicio de iluminación vial opera con un sistema de programación y encendido automático mediante un reloj temporizador y fotoceldas individuales. El reloj temporizador se utilizará para segregar el encendido en horas en que el aeropuerto se encuentra cerrado por no haber vuelos, quedando operativa solo mediante sectorización.

B.- Cumplimiento del Programa de Conservación:

Anualmente el Concesionario debe presentar al Inspector Fiscal, para su aprobación, el Programa Anual de Conservación de la Obra. Las actividades de inspección y mantenimiento preventivo para el servicio de iluminación, están incluidos en él.

El fiel cumplimiento del 100% de las actividades programadas, debe asegurar una buena prestación del servicio. Mensualmente el Concesionario informa al inspector Fiscal de estas actividades de mantenimiento a través del Informe Mensual de Explotación.

C.-Indicador y Medio de Verificación

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$D\% = \frac{\sum operac.program. - N° operac.con\ fallas}{\sum operac.program.} \times 100 \geq 95\%$	• " Ficha Control de Disponibilidad de Servicios" • " Registro Control de Iluminación Edificio Terminal" .**Anexo 2** " • " Registro Control de Iluminación Vial"
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad de la iluminación.	Evaluación mediante "Encuesta de Nivel de Servicio a los Usuarios" MOP.
	Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

- **Disponibilidad (D%)**

Es el tiempo que están disponibles y operativos los servicios de iluminación con respecto al tiempo en que los servicios fueron solicitados por programas de vuelo, expresado en %

- **Evaluación de usuarios:**

  Corresponde a la manifestación de la satisfacción del usuario, medida a través de encuestas. El parámetro de aceptación para este indicador de calidad de servicio, equivale a obtener al menos un 70% de respuestas calificadas entre "bueno" y "muy bueno" en la encuesta de satisfacción de usuarios realizada por el MOP.

- **Reclamos de los usuarios:**

  Corresponde a los reclamos realizados por los usuarios, y que son de responsabilidad del Concesionario. El estándar de aceptación definido para este indicador de calidad de servicio, es tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

D.- Estándar

- Disponibilidad ≥ 95%
- Control mensual de iluminación área concesionada÷ 100%
- Control trimestral de iluminación vial × 100%
- Reclamos de usuarios ≤ 3 para eventos diferentes.

E.- Evaluación

- La Evaluación de la Disponibilidad del servicio de iluminación será semestral promediando los resultados diarios
- Control de iluminación edificio será semestral promediando los controles mensuales
- Control de Iluminación vial será semestral promediando los controles trimestrales

4.1.3 Protección Contra Incendio

A.- Descripción del servicio

El Aeropuerto Regional de Atacama cuenta con un sistema de protección contra incendios consistente en lo siguiente:

- Un sistema de detección de fuego y audio evacuación y detectores de humo fotoeléctricos y detectores térmicos.
- Un sistema de Extinción de fuego en base a agua y consistente en gabinetes con mangueras, grifos verticales y rociadores de inundación.
- Extintores de polvo químico y CO2 distribuidos en áreas públicas
- Pulsadores manuales de aviso de siniestro
- Panel de Control Principal con fuente propia de poder y baterías y que permite monitorear el área afectada por un siniestro.

El sistema de extinción del fuego está comandado por la bomba principal de capacidad nominal de 750 gpm a 125 psi y que partirá automáticamente al bajar la presión de línea a 115 psi, además de una bomba niveladora de presión con capacidad de 15 gpm a 125 psi y que partirá automáticamente a los 120 psi y se detendrá a los 130 psi.

Todo el sistema de protección contra incendio cumple con la normativa NFPA (National Fire Protection Association).

El mantenimiento que se realiza al sistema de Protección de Incendios es realizado por empresas autorizadas y certificadas NFPA para dicha labor.

B.-Cumplimiento del Programa de Conservación:

Anualmente el concesionario envía al Inspector Fiscal, para su aprobación, el Programa Anual de Conservación de la Obra y donde se incluyen los mantenimientos preventivos al sistema de Protección contra Incendios. Mensualmente y a través del Informe de Explotación mensual, se informa al Inspector Fiscal del cumplimiento de las actividades de mantenimiento y control.

El cumplimiento del 100% de las actividades de mantenimiento y control comprometidas debe asegurar una buena operación del sistema

En caso de que el sistema de extinción quede fuera de servicio por un periodo superior a 24 horas se informará por escrito al Departamento de Bomberos de Caldera y servicio SEI de la DGAC.

C.- Indicador y Medio de Verificación

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$D\% = \frac{\sum operac.program. - N° operac.con\ fallas}{\sum operac.program.} \times 100 \geq 100\%$	• " Ficha Control de disponibilidad de Equipamiento Esencial". **Anexo 8** • "Cumplimiento Programa mantención preventiva comprometida en PACO"
Percepción de los usuarios sobre satisfacción respecto a la infraestructura	Evaluación mediante "Encuesta de Nivel de Servicio a los Usuarios" MOP.
	Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

- **Disponibilidad (D%)**

Es el tiempo que están disponibles y operativos los equipos electromecánicos con respecto al tiempo en que los equipos fueron solicitados por programas de vuelo, expresado en %

- **Evaluación de usuarios:**

Corresponde a la manifestación de la satisfacción del usuario, medida a través de encuestas. El parámetro de aceptación para este indicador de calidad de servicio, equivale a obtener al menos un 70% de respuestas calificadas entre "bueno" y "muy bueno" en la encuesta de satisfacción de usuarios realizada por el MOP.

- **Reclamos de los usuarios:**

Corresponde a los reclamos realizados por los usuarios, y que son de responsabilidad del Concesionario. El estándar de aceptación definido para este indicador de calidad de servicio, es tener

en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

D.- Estándar

- Disponibilidad del Sistema de Protección contra Incendios ∞ 100%
- Cumplimiento del Programa de Mantenimiento preventivo comprometido ÷ 100%

E.- Evaluación

- La evaluación del servicio de Protección contra Incendios se realizará semestralmente promediando la disponibilidad diaria de este.
- La evaluación del Cumplimiento del Programa de mantenimiento preventivo será semestral.

4.1.4 Servicio de Agua Potable

A.- Descripción del servicio

El Aeropuerto Regional de Atacama recibe el servicio de agua potable a través del suministro de la aducción que alimenta desde Copiapó a las ciudades de Caldera y Chañaral por medio de la empresa responsable de dar el servicio de distribución y denominada Nueva Atacama S.A.

El agua potable que recibe el aeropuerto es almacenada en dos estanques de 53 m3 cada uno y desde ahí impulsada a través de bombas a las diferentes dependencias del aeropuerto. Ambos estanques se encuentran cerrados con candados por considerarse que podrían ser vulnerados.

Semestralmente un Laboratorio calificado realiza en terreno, toma de muestras del agua potable, para realizar los análisis físico-químicos del agua y verificar el cumplimiento de los parámetros indicados en la Norma NCH 409/1. Mediante el Informe Semestral de Gestión, se le informa a la Inspección Fiscal del resultado de estos análisis.

Anualmente los estanques de almacenamiento de agua potable son vaciados y sometidos a un lavado de pisos y paredes.

En caso de cortes en la alimentación de agua desde la red externa, los estanques permiten una autonomía de 3 días, sin embargo y como plan alternativo se dispone de contratista con camiones aljibe para el relleno de los estanques.

El Concesionario es responsable del mantenimiento completo de la red de agua potable

B.- Cumplimiento del Programa de Conservación:

Anualmente el Concesionario debe presentar al Inspector Fiscal, para su aprobación, el Programa Anual de Conservación de la Obra y donde se detalla la frecuencia de mantenimiento de los componentes de la red de agua potable incluyendo lo referido a grifería y fitting.. Mensualmente y mediante el Informe de Explotación Mensual, el Concesionario informa al Inspector Fiscal del cumplimiento del mantenimiento.

El cumplimiento del 100% de las actividades de mantención preventiva e inspección, asegurará un abastecimiento de agua sin fallos.

Diariamente personal de la concesionaria verifica niveles de estanque de agua potable.

C.- Indicador y Medio de Verificación

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$D\% = \frac{\sum operac.program. - N° operac.con fallas}{\sum operac.program.} \times 100 \geq 100\%$	• " Ficha de control de disponibilidad de servicios"(diario) • " Registro Control Grifería y Fitting" (mensual)
Percepción de los usuarios sobre satisfacción respecto a la infraestructura	Evaluación mediante "Encuesta de Nivel de Servicio a los Usuarios" MOP.
	Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

- **Disponibilidad (D%)**

Es el tiempo que están disponibles y operativos los servicios de agua potable con respecto al tiempo en que los servicios fueron solicitados por programas de vuelo, expresado en %

- **Evaluación de usuarios:**

Corresponde a la manifestación de la satisfacción del usuario, medida a través de encuestas. El parámetro de aceptación para este indicador de calidad de servicio, equivale a obtener al menos un 70% de respuestas calificadas entre "bueno" y "muy bueno" en la encuesta de satisfacción de usuarios realizada por el MOP.

- **Reclamos de Usuarios:**

Corresponde a los reclamos realizados por los usuarios, y que son de responsabilidad del Concesionario. El estándar de aceptación definido para este indicador de calidad de servicio, es tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a eventos diferentes.

D.- Estándar

- Disponibilidad del servicio de Agua Potable de un 100%
- Realización del control de Grifería y Fitting de un 100% de cumplimiento

E.- Evaluación

- Control diario de la disponibilidad del servicio de agua potable y evaluación semestral en base a la disponibilidad diaria
- Control mensual de grifería y fitting y evaluación semestral de acuerdo a los controles efectuados. Mensualmente.

F.- Estructura Tarifaria

El Concesionario cobrará a cada sub concesionario lo que indique el remarcador de consumo de agua, al valor normal del m3 y sin recargos.

4.1.5 Alcantarillado

A.- Descripción del servicio

Las aguas negras de los baños y cocinas del edificio terminal y sector DGAC, son evacuadas a través de la red de alcantarillado que consta de 12 cámaras de registro externas y la conducción es en cañería de 200 mm en pvc y con un largo de 981 metros entre el edificio terminal y la planta de tratamiento de agua para riego y el traslado de esta es por gravedad.

El agua negra recibida en la planta de tratamiento de agua, es tratada a través de un sistema de lodos activados a fin de cumplir con los parámetros que exige de Norma NCH 1333 para agua de riego de plantas y arbustos no comestibles.

La planta de tratamiento de agua para riego no necesita productos químicos en su proceso, solamente cloro y oxígeno.

Semestralmente el Concesionario realiza a través de un Laboratorio certificado, los análisis químico-Físico del agua tratada para verificar el cumplimiento de la Norma NCH 1333 para agua de riego. Mediante el Informe Semestral de Gestión se le informa a la Inspección Fiscal el resultado de estos análisis.

Diariamente personal de la concesionaria comprueba los parámetros de operación de la planta de tratamiento tales como cloro libre, PH, oxigeno residual, nivel de lodos, etc.

Anualmente los lodos acumulados en las piscinas decantadoras son extraídos, trasladados y dispuestos por una empresa autorizada por la Autoridad Sanitaria.

B.- Cumplimiento del Programa de Conservación:

Anualmente el Concesionario debe presentar al Inspector Fiscal, para su aprobación, el Programa Anual de Conservación de la Obra y donde se detalla la frecuencia de mantenimiento de los componentes de la red de Alcantarillado incluyendo lo referido cámaras de registro y Planta de Tratamiento.. Mensualmente y mediante el Informe de Explotación Mensual, el Concesionario informa al Inspector Fiscal del cumplimiento del mantenimiento. comprometido.

El cumplimiento del 100% de las actividades de mantención preventiva e inspección, asegurará la correcta operación de la red de alcantarillado y de la Planta de Tratamiento para agua de riego,

El mantenimiento de las cámaras de registro de áreas no concesionadas, no son de responsabilidad del Concesionario. Específicamente las cámaras de alcantarillado ubicadas en sector de la Dirección General de Aeronáutica Civil, serán responsabilidad de esa entidad..

C.- Indicador y Medio de Verificación

Cumplimiento (C %)

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$C(\%) = \frac{\sum \text{Unidades de trabajo ejecutadas}}{\sum \text{Unidades de trabajo programadas}} \times 100 \geq 98\%$	• " Ficha de control de mantención cámaras de registro" • " Ficha de Control parámetros PTAS"

- **Cumplimiento (C%)**

El cumplimiento está referido al porcentaje (%) de las actividades de mantenimiento programadas en PACO, versus las actividades realizadas efectivamente .por el Concesionario.

- **Evaluación de usuarios:**

Corresponde a la manifestación de la satisfacción del usuario, medida a través de encuestas. El parámetro de aceptación para este indicador de calidad de servicio, equivale a obtener al menos un 70% de respuestas calificadas entre "bueno" y "muy bueno" en la encuesta de satisfacción de usuarios realizada por el MOP.

- **Reclamos de Usuarios:**

Corresponde a los reclamos realizados por los usuarios, y que son de responsabilidad del Concesionario. El estándar de aceptación definido para este indicador de calidad de servicio, es tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a eventos diferentes.

D.- Estándar

- Cumplimiento del 100% de las actividades comprometidas de mantención de cámaras de registro
- Cumplimiento del 100% de las actividades de control de parámetros en PTAS

E.- Evaluación

- Semestralmente el Concesionario deberá informar al Inspector Fiscal la evaluación obtenida en base de las actividades de mantenimiento de cámaras de registro y controles de Planta de Tratamiento, realizadas, indicando el porcentaje de cumplimiento de ambas actividades.

4.1.6 Aguas Lluvias

A.- Descripción del servicio

El servicio de Aguas lluvia está referido a los aspectos relacionados con el buen mantenimiento de techumbres, canaletas de techos, bajadas aguas lluvia, drenajes viales y de estacionamientos públicos y drenajes aguas de pista aeronáutica, todas en área concesionada.

El mantenimiento de todos los servicios mencionados es de responsabilidad de la concesionaria

- En Canales aguas lluvia se debe limpiar de presencia de tierra o arena, inspeccionar estado, reparar y/o reemplazar sectores dañados.
- En techumbre se debe realizar mantenimiento a estructuras de madera, costaneras de techo, hojalatería y fijaciones
- En drenajes se debe limpiar de tierra o arena, verificar estado o reparar sumideros y rejillas

Todas las actividades de mantenimiento mencionadas están incluidas en el Programa Anual de Conservación de la Obra que se envía a la Inspección Fiscal, para su aprobación.

B.-Cumplimiento del Programa de Conservación:

Anualmente el Concesionario debe enviar al Inspector Fiscal, para su aprobación, el Programa Anual de Conservación de la Obra. En este programa deben ser considerado todos los aspectos de mantenimiento relacionados con Aguas Lluvia. Mensualmente en Concesionario deberá informar al Inspector Fiscal a través del Informe de Explotación mensual, del cumplimiento de las actividades de mantenimiento relacionadas. El cumplimiento del 100% de las actividades programadas evitará inundaciones o filtraciones en las áreas públicas.

C.- Indicador y Medio de Verificación

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$C(\%) = \frac{\sum \text{Unidades de trabajo ejecutadas}}{\sum \text{Unidades de trabajo programadas}} \times 100$	Cumplimiento del 100% de las actividades de mantenimiento comprometidas en PACO.
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio	Evaluación mediante "Encuesta de Nivel de Servicio a los Usuarios".
	Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

- **Cumplimiento (C%)**

El cumplimiento está referido al porcentaje (%) de las actividades de mantenimiento programadas en PACO, versus las actividades realizadas.

- **Evaluación de usuarios:**

Corresponde a la manifestación de la satisfacción del usuario, medida a través de encuestas. El parámetro de aceptación para este indicador de calidad de servicio, equivale a obtener al menos un 70% de respuestas calificadas entre "bueno" y "muy bueno" en la encuesta de satisfacción de usuarios realizada por el MOP.

- **Reclamos de los usuarios:**

Corresponde a los reclamos realizados por los usuarios, y que son de responsabilidad del Concesionario. El estándar de aceptación definido para este indicador de calidad de servicio, es tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

D.- Estándar

- Cumplimiento del 100% de las actividades de mantenimiento comprometidas en PACO
- Reclamos acumulados en un mes deben ser ≤ 3 para diferentes eventos

E.- Evaluación

- El Concesionario deberá informar al Inspector Fiscal, semestralmente de la cantidad de actividades programadas y del total de ejecutadas, a través del Informe Semestral
- El Concesionario informará mensualmente al Inspector Fiscal de la cantidad de Reclamos con aspectos relacionados con aguas lluvia.

4.1.7 Servicio de Gas

A.- Descripción del servicio

El Concesionario mantiene en un área restringida, a aproximadamente 600 metros del edificio terminal, dos (2) bombonas de gas de 1000 litros cada una .El gas se suministra a través de una red certificada en instalación por el SEC (Servicio de Electricidad y Combustible).

El servicio de gas es utilizado por el Restaurante del edificio terminal y la cocina del personal de plataforma de Latam .

La empresa Lipigas es la responsable del llenado de las bombonas y acuden a realizar esta labor al llamado telefónico del Concesionario y cuando los niveles de llenado están en un 30%.

B.-Cumplimiento del Programa de Conservación:

Anualmente el Concesionario debe enviar al Inspector Fiscal, para su aprobación, el Programa Anual de Conservación de la Obra. En este programa deben ser considerado todos los aspectos de mantenimiento relacionados con el Servicio de Gas. Mensualmente en Concesionario deberá informar al Inspector Fiscal a través del Informe de Explotación mensual, del cumplimiento de las actividades de mantenimiento relacionadas. El cumplimiento del 100% de las actividades programadas asegurará el servicio. Dentro de los servicios de mantenimiento que el Concesionario debe prestar para este servicio se encuentran:

- Revisión de periódica de detección de fugas en válvulas, codos terminales y remarcadores
- Inspección diaria con registro escrito del estado y niveles de medidores de nivel y presión .

Adicionalmente la instalación debe tener certificación SEC y Certificado de Pruebas de Hermeticidad.

Por instrucciones Normativas del SEC, el Concesionario no podrá realizar intervenciones de mantenimiento alguno en las bombonas contenedoras de gas..

C.-Indicador y Medio de Verificación

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$C(\%) = \frac{\sum \text{Unidades de trabajo ejecutadas}}{\sum \text{Unidades de trabajo programadas}} \times 100$	• " Registro diario de Control Estado de Bombonas". • " Registro de Filtraciones Terminales de Gas" • Certificación SEC del proyecto.
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio	Evaluación mediante "Encuesta de Nivel de Servicio a los Usuarios".
	Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

- **Cumplimiento (C%)**

El cumplimiento está referido al porcentaje (%) de las actividades de mantenimiento programadas en PACO, con respecto a las actividades efectivamente realizadas..

- **Evaluación de usuarios:**

Corresponde a la manifestación de la satisfacción del usuario, medida a través de encuestas. El parámetro de aceptación para este indicador de calidad de servicio, equivale a obtener al menos un 70% de respuestas calificadas entre "bueno" y "muy bueno" en la encuesta de satisfacción de usuarios realizada por el MOP.

- **Reclamos de los usuarios:**

Corresponde a los reclamos realizados por los usuarios, y que son de responsabilidad del Concesionario. El estándar de aceptación definido para este indicador de calidad de servicio, es tener en un periodo de un mes calendario un máximo de dos reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

D.- Estándar

- El Registro diario de Control de Bombonas debe tener cumplimiento del 100%
- El Registro de Filtraciones en Terminales de gas debe tener un cumplimiento del 100%
- Los Reclamos por mes, de usuario deben ser ≤ 2

E.- Evaluación

- El Concesionario deberá informar al Inspector Fiscal, semestralmente de la cantidad de actividades programadas y del total de ejecutadas, a través del Informe Semestral
- El Concesionario informará mensualmente al Inspector Fiscal de la cantidad de Reclamos con aspectos relacionados con el servicio de gas.

4.1.8 Mobiliario

A.- Descripción del Servicio

El servicio de Mobiliario está referido a conservar el mobiliario afecto a la concesión en buen estado y en la cantidad señalada en el inventario. Se destacan los principales bienes muebles que se deben mantener:

- Mobiliario de Patio de Comidas del Restaurante tales como mesas y sillas
- Counter para sub concesionarios

- Mobiliario de oficinas del área concesionada y otros
- Sillones metálicos y de tela áreas públicas

Los daños físicos que sufra el mobiliario instalado en espacios arrendados a sub concesionados, serán reparados por el Concesionario y el costo traspasado a la sub concesión en la facturación mensual de arriendo de espacio.

B.--Cumplimiento del Programa de Conservación:

Anualmente el Concesionario debe enviar al Inspector Fiscal, para su aprobación, el Programa Anual de Conservación de la Obra. En este programa deben ser considerado todos los aspectos de mantenimiento del mobiliario afecto a la concesión. El Concesionario deberá informar al Inspector Fiscal a través del Informe de Explotación mensual, del cumplimiento de las actividades de mantenimiento relacionadas. El cumplimiento del 100% de las actividades programadas asegurará su buen estado de conservación.

C.- Indicador y Medio de Verificación

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$C(\%) = \frac{\sum \text{Unidades de trabajo ejecutadas}}{\sum \text{Unidades de trabajo programadas}} \times 100$	"Planillas de control de mantenimiento de mobiliario"
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad, estado y aseo del mobiliario.	Evaluación mediante "Encuesta de Nivel de Servicio a los Usuarios".
	Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de dos reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

- **Cumplimiento (C%)**

El cumplimiento está referido al porcentaje (%) de las actividades de mantenimiento programadas en PACO, con respecto a las actividades realizadas.

- **Evaluación de usuarios:**

Corresponde a la manifestación de la satisfacción del usuario, medida a través de encuestas. El parámetro de aceptación para este indicador de calidad de servicio, equivale a obtener al menos un 70% de respuestas calificadas entre "bueno" y "muy bueno" en la encuesta de satisfacción de usuarios realizada por el MOP.

- **Reclamos de los usuarios:**

Corresponde a los reclamos realizados por los usuarios, y que son de responsabilidad del Concesionario. El estándar de aceptación definido para este indicador de calidad de servicio, es tener en un periodo de un mes calendario un máximo de dos reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

D.- Estándar

- Cumplimiento del 100% de las actividades de mantenimiento comprometidas en el PACO
- Nivel de Reclamos mensuales debe ser ≤ 2

E.- Evaluación

La evaluación del servicio de mobiliario se realizará semestralmente en base al cumplimiento deL mantenimiento comprometido en el PACO y mensualmente a través de los reclamos originados por este servicio, los cuales será informados al Inspector Fiscal mediante el Informe de Explotación Mensual.

4.1.9 Pavimentos Viales No Aeronáuticos (vías de acceso y Estacionamientos)

(Artículo 2.9.6.2, de las Bases de Licitación)

A.- Descripción del Servicio

La frecuencia , calidad e intensidad con que se realicen los trabajos de conservación de los caminos de acceso y estacionamientos dependerá directamente del estado de los pavimentos. Los trabajos correspondientes a la conservación de estas obras deberá efectuarse rutinariamente y en forma rigurosa, ya que la falta de una implementación oportuna de estas faenas, provocarían en el mediano y largo plazo un debilitamiento de las condiciones estructurales de las vías y un eventual deterioro de la calzada.

Los trabajos de conservación de las vías de circulación (calzadas) son para un pavimento de asfalto: bacheo simple, bacheo mayor con reposición de carpeta, relleno de ondulaciones y sellos de asfalto. Las operaciones de mantenimiento mayor de la calzada, incluye cualquier obra que permita mantener los niveles de servicio de la calzada, incluyendo su reposición o repavimentación si los indicadores respectivos así lo determinan, lo cual será comprobado por el MOP. Estos niveles quedan determinados por los siguientes parámetros de medición:

- Ahuellamiento Máximo: 20 mm
- Agrietamiento: Se controlarán las grietas de alta severidad que causan daños estructurales en los pavimentos y se efectuarán acciones correctivas mayores, consistentes en el reemplazo de los pavimentos en el área afectada.
  a) Grietas tipo Piel de cocodrilo de alta severidad (%): Se aceptarán como máximo un 15% de grietas por kilómetro.
  b) Grietas transversales y longitudinales de alta severidad máximas: 15% por kilómetro.
- Batches abiertos: ninguno.
- Bermas: No se permitirá batches abiertos en las bermas ni descensos superiores a 2 cm. Entre estos últimos se considera la juntura entre la superficie de rodado y la berma.
- No se aceptará exudación de asfalto.

Los trabajos de conservación de obras menores, incluyen a lo menos: limpieza, reposición de material y readecuación de superficies de bermas, rehabilitación de cunetas y obras de drenaje, pintura de señalización, limpieza y reposición de señales y demarcación de pavimentos.

B.- Cumplimiento del Programa de Conservación:

La Sociedad Concesionaria deberá velar por la accesibilidad en el Aeropuerto y sus vías internas, para dar cumplimiento a esto, anualmente de entrega al Inspector Fiscal, para su aprobación, el Programa Anual de Conservación de la Obra y en el cual se señalan los programas de mantenimiento relacionados con pavimentos viales. Adicionalmente y cada 2 años la Sociedad Concesionaria contrata los servicios de un Ingeniero Civil con basta experiencia, quien realiza un Estudio del Estado de Pavimentos Viales. Los resultados de la evaluación, en conjunto con el Informe emitido son entregados a la Inspección Fiscal.

Los aspectos de mantenimiento menor de conservación de los pavimentos viales presentes en el Programa Anual de Conservación, son informados acerca de su cumplimiento al Inspector Fiscal a través del Informe de Explotación Mensual.

C.- Indicador y Medio de Verificación

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$C(\%) = \frac{\sum \text{Unidades de trabajo ejecutadas}}{\sum \text{Unidades de trabajo programadas}} \times 100$	• " Registro limpieza mensual de calzadas" • " Registro de mantenimiento demarcaciones" • Informe bianual de Estado Pavimentos"
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio	Evaluación mediante "Encuesta de Nivel de Servicio a los Usuarios".
	Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

- **Cumplimiento (C%)**

El cumplimiento está referido al porcentaje (%) de las actividades de mantenimiento programadas en PACO, con respecto a las actividades realizadas.

- **Evaluación de usuarios:**

Corresponde a la manifestación de la satisfacción del usuario, medida a través de encuestas. El parámetro de aceptación para este indicador de calidad de servicio, equivale a obtener al menos un 70% de respuestas calificadas entre "bueno" y "muy bueno" en la encuesta de satisfacción de usuarios realizada por el MOP.

- **Reclamos de los usuarios:**

Corresponde a los reclamos realizados por los usuarios, y que son de responsabilidad del Concesionario. El estándar de aceptación definido para este indicador de calidad de servicio, es tener

en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

D.- Estándar

- Cumplimiento del 100% de las actividades de mantenimiento programadas
- Cumplimiento 100% de la Evaluación de estado de pavimentos
- Reclamos mensuales de usuarios ≤ 3

E.- Evaluación

- El Concesionario informará mensualmente al Inspector Fiscal de los mantenimientos realizados para pavimentos viales, mediante Informe de Explotación Mensual, acompañando registro fotográfico.
- Los Reclamos relacionados se informarán al Inspector Fiscal a través del Informe de Explotación mensual

4.1.10 Pavimentos Aeronáuticos (De la Pista, Plataformas y Área Aeronáutica)

(Artículo 2.9.6.3, de las Bases de Licitación)

A.- Descripción del Servicio

La Sociedad Concesionaria deberá implementar un Sistema de Administración de Pavimentos de Pista, Calles de Rodaje y Plataforma, que permita tener un control periódico del estado de dichas superficies, mediante un método sistemático y consistente para para seleccionar técnicas de mantenimiento y rehabilitación, determinando propiedades y el programa de reparación, prediciendo la condición futura del pavimento.

El control periódico de las superficies pondrá en evidencia las áreas que presenten daños, para realizar su oportuna restauración, lo que evitará llegar a reparaciones mayores.

El Sistema de Administración deberá ser realizado y evaluado por profesionales especializados en el área, para lo cual, deberá usar el sistema PCI (Paviment Condition Index) desarrollado por el U.S Army Corp. Of Enginners.

Los trabajos relacionados con el mantenimiento en estas áreas dice relación, entre otros, con;

- Mantenimiento de pavimentos (sellados, impermeabilizaciones, junturas)
- Mantenimiento de drenajes, alcantarillas y sistemas de evacuación de aguas lluvia
- Mantenimiento de franjas asfálticas
- Mantenimiento de la señalización y demarcación de pavimentos

El Concesionario deberá realizar la conservación de estas obras, conforme al Programa de Conservación Anual, aprobado por el Inspector Fiscal, quien coordinará con la DGAC la oportunidad de ejecución de las obras.

La conservación mayor o reconstrucción de la Pista, Calles de Rodaje y Plataformas serán realizadas por el MOP, no obstante el Concesionario, deberá ejecutar las reparaciones rutinarias y periódicas que se establezcan en el Programa de Conservación Anual correspondiente.

Se excluye de las labores de conservación de estas áreas, la demarcación de pista y plataforma así como la mantención de las luminarias de la plataforma (torres) y de los sistemas de ayuda a la navegación aérea, labores que serán ejecutadas por la DGAC.

B.- Cumplimiento del Programa de Conservación

La Sociedad Concesionaria deberá velar por el buen estado de conservación de la Pista Aeronáutica, Plataforma de estacionamientos aeronaves y Calles de Rodaje Aeronáuticas, señalética y demarcaciones en área comprendida entre el Edificio y la Plataforma y el buen estado de limpieza de los drenajes de aguas lluvia de la Pista Aeronáutica.

Para dar cumplimiento a los aspectos de mantenimiento señalados, la Sociedad Concesionaria presenta anualmente a la Inspección Fiscal, para su aprobación, el Programa Anual de Conservación de la Obra donde se incluyen estas actividades de conservación. Mensualmente la Sociedad Concesionaria informa al Inspector Fiscal a través del Informe de Explotación Mensual, de las actividades de mantenimiento desarrolladas.

Todos los años y desde que se inició la Concesión, la Sociedad Concesionaria contrata los servicios de una empresa especializada y aprobada por el MOP, para realizar una evaluación de los pavimentos aeronáuticos a través del sistema PCI.

C.- Indicador y Medio de Verificación

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$C(\%) = \frac{\sum \text{Unidades de trabajo ejecutadas}}{\sum \text{Unidades de trabajo programadas}} \times 100$	• " Control PACO con registro fotográfico de limpieza drenajes aguas lluvia Pista"" • " Control PACO con registro fotográfico de mantención demarcaciones aeronáuticas" • Informe Anual de Estado Pavimentos Aeronáuticos"
Estudios e informes especializados por parte del MOP o DAP	• Mediante Informe al Inspector Fiscal

- **Cumplimiento (C%)**

El cumplimiento está referido al porcentaje (%) de las actividades de mantenimiento programadas en PACO, con respecto a las actividades realizadas.

- **Evaluación de Especialistas MOP o DAP**

Corresponde a la manifestación del estado de pavimentos aeronáuticos por estudios realizados por especialistas MOP o DAP

D.-Estándar

- Cumplimiento de un 100% de las actividades comprometidas en PACO y referidas limpieza drenajes pista y mantención demarcaciones aeronáuticas.
- Cumplimiento del 100% del compromiso de Evaluación estado Pista y plataforma por método PCI.

E.- Evaluación

- La Sociedad Concesionaria informará al Inspector Fiscal cuando las actividades de mantenimiento rutinario están programadas, para su apreciación.

- Realizada la evaluación y recibido el Informe de Estado de Pavimentos Aeronáuticos, la Sociedad Concesionaria deberá enviársela al Inspector Fiscal.

5 REVISIÓN DEL MANUAL DE OPERACIONES

Cada 24 meses el Inspector Fiscal podrá solicitar la revisión del presente Manual de Operaciones, el cual puede ser modificado utilizando los siguientes criterios:

- Resultado de encuestas a usuarios.
- Estándares existentes en otros aeropuertos chilenos bajo el sistema de concesión.
- Estándares Existentes del Periodo Anterior

ANEXOS

FICHAS DE EVALUACIÓN

Anexo 1

Ficha de Evaluación de la Conservación de la Infraestructura de la Obra

Area Evaluada
Fecha evaluación:
Evaluador DGC:
Representante SC:

			Evaluación	Observación
Area 1 Estacionamientos Públicos	Area Evaluada	Postes		
		señales		
	Infraestructura Horizontal	Pavimento		
		Demarcaciones		
		Veredas Peatonales		
Area 2 Hall Principal	Infraestructura Vertical	Muros		
	Infraestructura Horizontal	pisos		
		cielos		
Area 3 Sala de Embarque	Infraestructura Vertical	Muros		
		Pilares		
	Infraestructura Horizontal	pisos		
		cielos		
Area 4 Sala de Arribos	Infraestructura Vertical	Muros		
		Pilares		
	Infraestructura Horizontal	pisos		
		cielos		
Area 5 Patio de Comidas y Cocina	Infraestructura Vertical	Muros		
		pasamanos		
	Infraestructura Horizontal	pisos		
		cielos		
Area 6 Oficinas 2do nivel y Carabineros, pasillo 1er piso y sector facturado	Infraestructura Vertical	Muros		
		Pilares		
	Infraestructura Horizontal	pisos		
		cielos		
		Promedio Final del Área		

Calificaciones (Notas)	Significado	Plazo de reparación	Observaciones
1	Inaceptable:	En un plazo de 0 -48 horas	Siempre que la falla en cuestión no afecte la operación del aeropuerto, en cuyo caso la reparación o reposición deberá ser inmediata o en el plazo que fije el Inspector Fiscal. En caso que dicho laboral requiera un plazo mayor para su solución, el concesionario deberá solicitar fundadamente al Inspector Fiscal autorización para que dicho plazo sea aumentado.
2	Insuficiente	En un plazo entre 2 días y Max 7 días	
3	Suficiente	Reprogramación de la actividad y modificación del PACO.	
4	Bueno	Se mantiene PACO	
5	Muy bueno		

ANEXO 2

REGISTRO DE CONTROL DE ILUMINACION EDIFICIO TERMINAL AEROPUERTO REGIONAL DE ATACAMA

area	sector	ubicación	alógenos 150 w	tubos 18 w	tubos 58 w	tubos 36 w	ampolletas 8 w	ampolletas 20 w	observaciones
hall principal	counter facturado	pared poniente				22			
		sobre mesones counter				20			
	Ofic. Carabineros	sector counter		12					
	baño publico hall principal	1er nivel						13	
	area hall principal	pilares estructurales					5		
	iluminación indirecta	sobre locales comerciales			31				
exterior hall principal	focos ornamentales	bajo policarbonatos					23		
sala embarque	sala embarque	focos de iluminación empotrados en cielo						30	
	baños embarque	focos de iluminación						13	
	sala embarque	tubos 36 w iluminación indirecta				60		30	
air side embarque	air side	focos empotrados a cielo						41	
sala Arribos	interior sala arribo	focos empotrados a cielo						14	
	interior sala arribo	alogenos 150 w	5						

ANEXO 2

REGISTRO DE CONTROL DE ILUMINACION EDIFICIO TERMINAL AEROPUERTO REGIONAL DE ATACAMA

area	sector	ubicación	alógenos 150 w	tubos 18 w	tubos 58 w	tubos 36 w	ampolletas 8 w	ampolletas 20 w	observaciones
sala arribos	tubos iluminación señalética	pared sector carros equipaje		12					
	baños arribo	pared sector carros equipaje						11	
2do nivel	2do nivel	alógenos 150 w	11						
	2do nivel	baños 2do nivel						15	
	2do nivel	ofic. AIFE		15					
	2do nivel	ofic. Insp. Fiscal		15					
	2do nivel	baños AIFE e IFE						2	
	Patio de comida	foquitos relojes					3		
		foquitos pasarela					2		
		iluminación indirecta			30				
	cocina restaurante	focos empotrados a cielo						17	
	pasillo escape cocina	focos empotrados a cielo						6	
	escalera escape cocina	tubos en cielo		4					
	baños personal cocina	focos empotrados a cielo						8	
	escalera escape ofic. 2do nivel	tubos en cielo				2		3	

ANEXO 2

REGISTRO DE CONTROL DE ILUMINACION EDIFICIO TERMINAL AEROPUERTO REGIONAL DE ATACAMA

area	sector	ubicación	alógenos 150 w	tubos 18 w	tubos 58 w	tubos 36 w	ampolletas 8 w	ampolletas 20 w	observaciones
2do nivel	oficina concesionaria	tubos en cielo		51					
	baño ofic. concesionaria	foco empotrado a cielo						1	
facturado	RX facturado	foco empotrado a cielo		24					
1er nivel	pasillos cias aéreas	foco empotrados a cielo y tubos		9				4	
1er nivel	baños cias aéreas	foco empotrados a cielo						6	
exterior	sala basura				6				
exterior	sala bombas red incendio				4				
exterior	sala bombas agua potable				4				
exterior	sala bombas riego				2				
exterior	sun estación eléctrica				8				
oficina personal Sky	1er nivel			24					
oficina jefe Sky	1er nivel			12					
oficina personal Lan	1er nivel			24					
oficina jefe Lan	1er nivel			12					
ingreso AVSEC	1er nivel					4	4		
sala eléctrica edificio	1er nivel								
comedor Acciona	exterior					4			
baño Acciona	exterior					4			
oficina Acciona	exterior					4			

Anexo 3

Ficha de Evaluación Aseo Áreas Públicas y Servicios Higiénicos

Fecha evaluación:
Area Evaluada
Evaluador DGC:
Representante SC:

			Evaluación	Observación
Area 1 **Estacionamientos Públicos**		Pavimentos		
		Veredas Peatonales		
Area 2 **Hall Principal**	Infraestructura Vertical	Muros		
		puertas		
		Pilares		
	Infraestructura Horizontal	Artefactos de Baños		
		pisos		
		Vidrios/ espejos		
		Sillones metálicos		
		Sillones tela metal		
Area 3 **Sala de Embarque**	Infraestura vertical	Muros		
		puertas		
		Pilares		
	Infraestructura Horizontal	pisos		
		Artefactos de Baños		
		Vidrios/ espejos		
		Sillones tela metal		
Area 4 **Sala de Arribos**	Infraestructura Vertical	Muros		
		puertas		
		Pilares		
	Infraestructura Horizontal	pisos		
		Artefactos de Baños		
		Vidrios / espejos		
		Sillones tela metal		
Area 5 **Oficinas 2do nivel y Carabineros**	Infraestructura Vertical	Muros		
		puertas		
	Infraestructura Horizontal	pisos		
		Artefactos de Baños		
		Vidrios / espejos		
		Mobiliario		

Anexo 4
Ficha de Evaluación de Servicio Mantenimiento Áreas Verdes, Agrestes y Paisajismo

Fecha evaluación:
Evaluador DGC:
Representante SC:
Sector evaluado

	marque X indicando sector a evaluar
Sector Oriente EdificioTerminal	
Sector Oriente EdificioTerminal	
Sector Poniente EdificioTerminal	
Sector bandejón central hacia EdificioTerminal	
Sector Estacionaientos Públicos	

		Evaluacion	Observación
mantenimiento general	Podas de rastreras		
	Despuntes arboles		
	Areas Agrestes		
	caminos ornamentales		
	Aseo		
	invasión áreas de circulación		
	Operación de riego		
	Promedio Final del Area	#¡DIV/0!	

Calificaciones (Notas)	Significado	Plazo de reparación	Observaciones
1	Inaceptable:	En un plazo de 0 -48 horas	Siempre que la falla en cuestión no afecte la operación del aeropuerto, en cuyo caso la reparación o reposición deberá ser inmediata o en el plazo que fije el Inspector Fiscal. En caso que dicha laboral requiera un plazo mayor para su solución, el concesionario deberá solicitar fundadamente al
2	Insuficiente	En un plazo entre 2 días y Max 7 días	
3	Suficiente	Reprogramación de la actividad y modificación del PACO.	
4	Bueno	Se mantiene PACO	

Anexo 5
Ficha de Evaluación deL Servicio de Retiro de Basuras y Conservación del Área

Fecha evaluación:	
Evaluador DGC:	
Representante SC:	

		Evaluacion	Observación
Infraestructura Vertical	Muros c/cerámicos		
	Puertas		
	Mallas mosqueteras		
Infraestructura Horizontal	Pisos		
	Cielos		
Equpamiento	Sistema Aire Acondicionado		
	Iluminacion		
	Sistema extinción incendios		
	Señaleticas		
	red agua potable		
	estado receptáculos de basura		
servicios	Aseo y desinfección semanal		
	Extracción de basura semanal		
	Promedio Final del Area	#¡DIV/0!	

Calificaciones (Notas)	Significado	Plazo de reparación	Observaciones
1	Inaceptable:	En un plazo de 0 -48 horas	Siempre que la falla en cuestión no afecte la operación del aeropuerto, en cuyo caso la reparación o reposición deberá ser inmediata o en el plazo que fije el Inspector Fiscal. En caso que dicha laboral requiera un plazo mayor para su solución, el concesionario deberá solicitar fundadamente al
2	Insuficiente	En un plazo entre 2 días y Max 7 días	
3	Suficiente	Reprogramación de la actividad y modificación del PACO.	
4	Bueno	Se mantiene PACO	
5	Muy bueno		

Anexo 6

Ficha de Evaluación de Servicios de Señalización

Area Evaluada	
Fecha evaluación:	
Evaluador DGC:	
Representante SC:	

		Evaluación	Observación
Area 1 Estacionamientos Públicos	Area Evaluada		
	Señalética de Orientación		
	Señalética de Información		
	Señalética de Seguridad		
Area 2 Hall Principal y baño público	Señalética de Orientación		
	Señalética de Información		
	Señalética de Seguridad		
Area 3 Sala de Embarque y baño público	Señalética de Orientación		
	Señalética de Información		
	Señalética de Seguridad		
Area 4 Sala de Arribos y baño público	Señalética de Orientación		
	Señalética de Información		
	Señalética de Seguridad		
Area 5 Patio de Comidas,Cocina y baño personal	Señalética de Orientación		
	Señalética de Información		
	Señalética de Seguridad		
Area 6 Oficinas 2do nivel y Carabineros	Señalética de Orientación		
	Señalética de Información		
	Señalética de Seguridad		
	Promedio Final del Área		

calificaciones (notas)	significado	plazo reparación	observaciones
2	insuficiente	entre 2 y 7 días	
3	suficiente	reprogramar actividad y modificación PACO	
4	bueno	SE MANTIENE paco	
5	muy bueno		

ATACAMA
Sociedad Concesionaria Aeropuerto Regional de Atacama S.A.

ANEXO 7

FICHA CONTROL DE DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS

						Disponibilidad de Servicios Servicios (si / no)											
N°	fecha	Cia	N° vuelo	hora llegada	hora salida	Serv. Alimentación	transporte Público	Transporte Equipaje	puertas Embarque			Red Incendio	Agua Potable	Personal Aseo y Seguridad	Personal Imformaciones	Servicios de Comunicación	Servicio de Counter para Cias Aéreas
									1	2	3						

A T A C A M A
Sociedad Concesionaria Aeropuerto Regional de Atacama S.A.

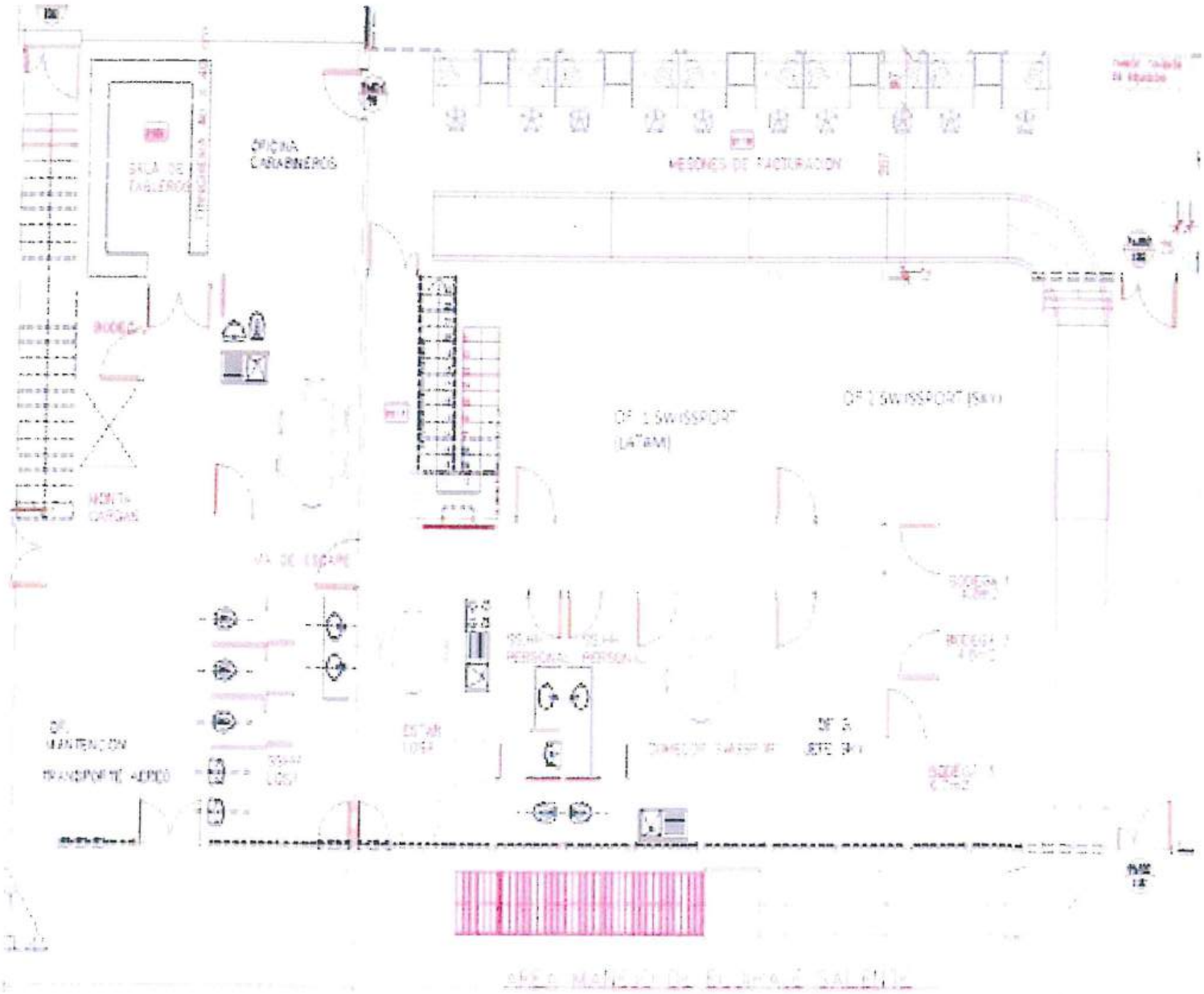
ANEXO 8

FICHA CONTROL DE DISPONIBILIDAD DE EQUIPAMIENTO ESENCIAL

N°	fecha	Cia	N° vuelo	hora llegada	hora salida	cintas facturado	carrucel	Puertas Automáticas	Ascensor	Escalera Mecánica	FIDS	PAS	Equipos Extracción aire	Proteccion contra incendio	Equipamiento Estacion.Públicos
				Operatividad del Equipamiento (si / no)											

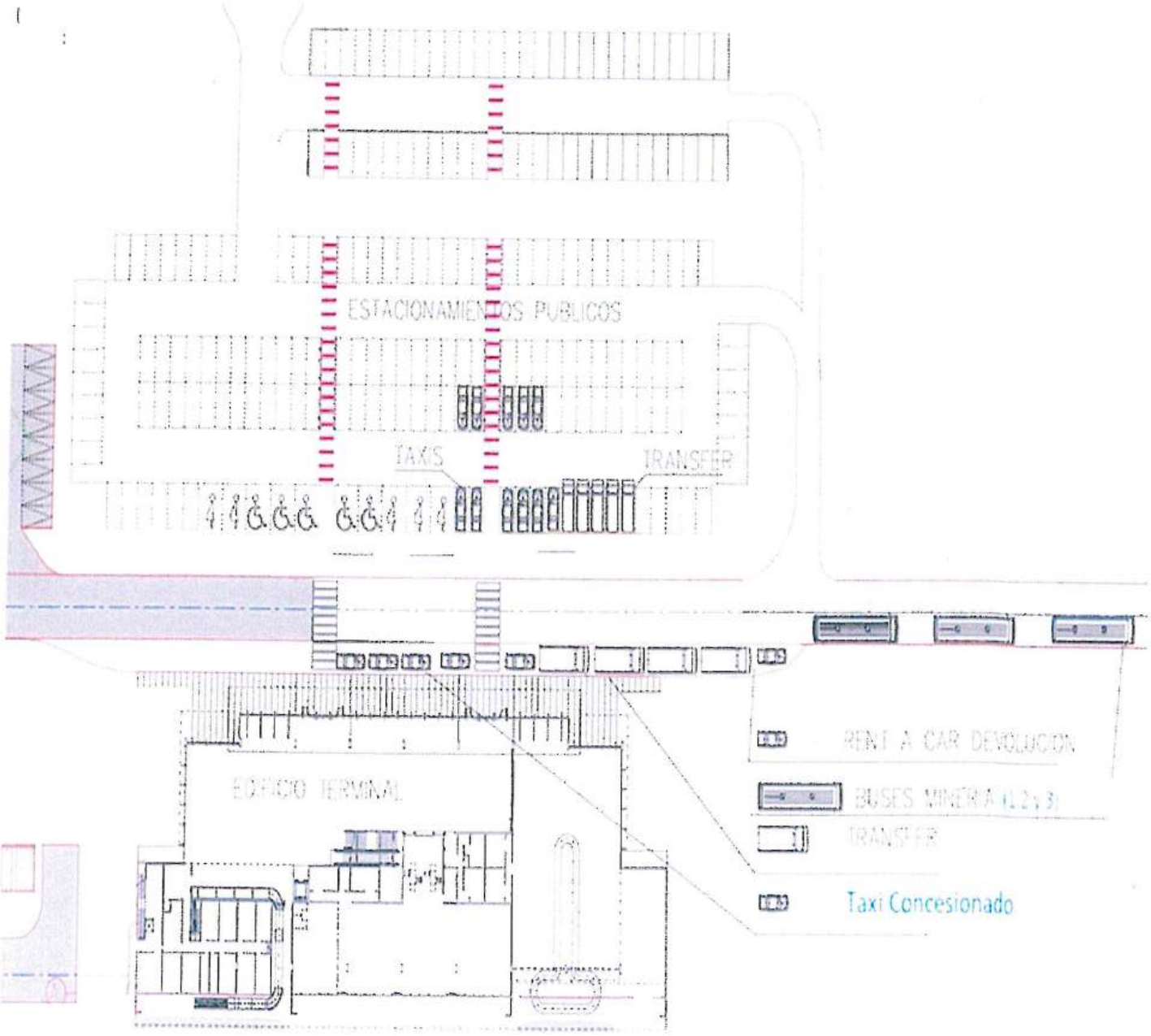
ANEXO 9

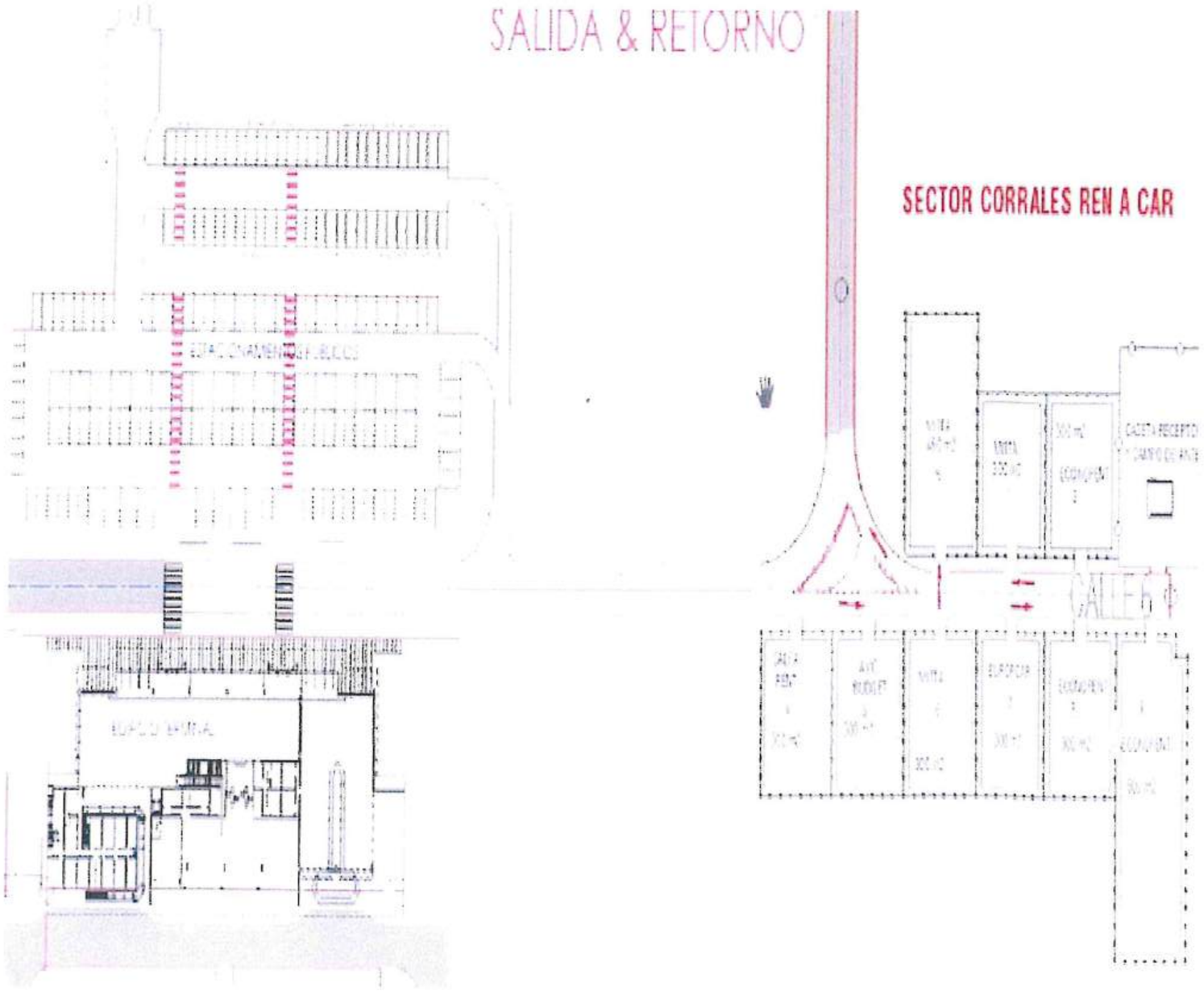
Distribución de oficinas a líneas aéreas



ANEXO 9

Asignación de estacionamientos para transporte público



ANEXO 9

Asignación de estacionamientos para Rent a Car