

Antofagasta, 27 de febrero de 2023  
**GO N°203/2023**

Señor  
Oscar Guzmán Hurtado  
Inspector Fiscal – D.G.C.  
Concesión Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta

**Presente**

- Ref.:**
1. Bases de Licitación Concesión Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta, en particular los artículos N°1.4.2; 1.8.2 N°6; 1.10.4; 1.10.9; 2.9.2 y 2.9.3.
  2. ORD.IFE.ANF.N°449/2022 de fecha 24 de octubre de 2022.
  3. Carta GO N° 979/2022 de fecha 25 de octubre de 2022.
  4. ORD.IFE.ANF.N°454/2022 de fecha 02 de noviembre de 2022.
  5. Carta GO N°1063/2022 de fecha 16 de noviembre de 2022.
  6. ORD.IFE.ANF.N°496/2022 de fecha 18 de noviembre de 2022.
  7. Carta GO N°1112/2022, de fecha 01 de diciembre de 2022.
  8. ORD. IF N°591/2022/, de fecha 16 de diciembre de 2022.
  9. Carta GO N°1193/2022, de fecha 21 de diciembre de 2022.
  10. ORD.IFE.ANF.N°612/2022 de fecha 23 de diciembre de 2022.
  11. Carta GO N°022/2023 de fecha 04 de enero de 2023.
  12. ORD.IFE.ANF.N°100/2023 de fecha 03 de febrero de 2023.
  13. Carta GO N°175/2023 de fecha 15 de febrero de 2023.
  14. ORD.IFE.ANF.N°156/2023 de fecha 20 de febrero de 2023.
  15. Carta GO N°186/2023 de fecha 21 de febrero de 2023.
  16. ORD.IFE.ANF.N°159/2023 de fecha 22 de febrero de 2023.

**Mat.:** ***“Remite actualización del Manual de Operaciones año 2023, que forma parte del Reglamento de Servicio de la Obra del Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta, Rev.0”.***

De nuestra consideración,

En atención a lo indicado en oficio ordinario de referencia N°16, en donde la Inspección Fiscal califica favorable la modificación del punto 8.2.3 del Manual de Operaciones año 2023, que forma parte del Reglamento de Servicio de la Obra del Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta.



Al respecto, la Sociedad Concesionaria adjunta dicha actualización en Rev.0 en formato digital y física anillada (la que será entregada en las oficinas de la Inspección Fiscal).

Sin otro particular, le saluda atentamente a usted,

Gerente de Operaciones (S)  
Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A.




**REGLAMENTO  
DE  
SERVICIO DE LA OBRA  
(RSO)**

**CONCESIÓN : AEROPUERTO CERRO MORENO DE  
ANTOFAGASTA, REGION DE ANTOFAGASTA.**

**CONCESIONARIO : SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO  
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**FEBRERO 2023**


 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 2 de 113

## ENMIENDAS AL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

### REGISTRO DE ENMIENDAS


Las enmiendas incorporadas en fechas posteriores a su emisión original forman parte de la actualización del presente Reglamento.

N°	FECHA APLICACIÓN	PÁGINAS REEMPLAZADAS	DOCUMENTO AUTORIZA ENMIENDA	FECHA DEL DOCUMENTO	ANOTADO POR
1	19/10/2016	173	Oficio ORD.IFE.ANF.N° 172/2016	27/09/2016	Fernando Meléndrez
2	27/12/2017	173	Oficio ORD.IFE.ANF.N° 258/2017	29/11/2017	Ricardo Rebolledo
3	27/04/2018	173	Oficio ORD.IFE.ANF.N° 048/2018	27/04/2018	Ricardo Rebolledo
4	30/10/2019	173	Oficio ORD.IFE.ANF.N° 269/2019	11/11/2019	Lino Iturra
5	29/10/2021	173	Oficio ORD.IFE.ANF.N° 338/2021	29/09/2021	Emerson Saavedra
6	01/03/2023	173	Oficio ORD.IFE.ANF.N° 449/2022	21/02/2023	Emerson Saavedra


 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 3 de 113

## Contenido


1.	INTRODUCCIÓN .....	7
2.	ANTECEDENTES GENERALES.....	8
2.1.	CONTENIDOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA.....	10
2.2.	POLÍTICA GENERAL DE OPERACIÓN.....	10
2.3.	OBJETIVOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO) .....	10
2.4.	ALCANCE Y VIGENCIA.....	13
2.5.	REVISIÓN DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA Y MANUAL DE OPERACIONES.....	13
2.6.	PROCEDIMIENTO DE CAMBIO AL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA .....	14
2.7.	DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS .....	14
2.8.	INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS .....	14
2.8.1.	Sistema de Registro de Información .....	14
2.8.2.	Información y Formularios .....	15
3.	DEL ÁREA CONCESIONADA .....	16
3.1.	PLANO DEL ÁREA DE CONCESIÓN .....	17
3.2.	DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN .....	17
4.	INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA .....	19
4.1.	DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.....	19
4.2.	ASPECTOS GENERALES DE ORGANIZACIÓN .....	20
4.2.1.	Administración de la Sociedad Concesionaria .....	20
4.2.2.	Funciones y requisitos.....	21
4.2.3.	Horario de funcionamiento Turno Operacional y Personal Administrativo .....	25
4.2.4.	Transporte para el Personal .....	26
4.2.5.	Organigrama .....	26
4.2.6.	Empresas que participan en la Sociedad Concesionaria.....	26
4.2.7.	Empresas subcontratadas y/o prestadores de servicios.....	26
5.	DEL MARCO JURÍDICO .....	27
6.	DEL SERVICIO AL USUARIO .....	28
6.1.	DERECHOS DEL USUARIO.....	28
6.2.	OBLIGACIONES DEL USUARIO .....	30
6.3.	CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO .....	31
6.4.	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN, EFECTUAR RECLAMOS Y SUGERENCIAS.....	32
6.5.	APLICACIÓN DE ENCUESTAS .....	36
6.6.	MEDICIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO .....	37
7.	DEL CONCESIONARIO.....	37

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 4 de 113

7.1.	OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO.....	37
7.2.	DERECHOS DEL CONCESIONARIO Y OBLIGACIONES EN LA GESTIÓN TARIFARIA 40	
7.3.	DISPOSICIONES GENERALES.....	41
8.	MANUAL DE OPERACIÓN .....	49
8.1.	INTRODUCCIÓN .....	49
8.2.	CRITERIOS DE MEDICIÓN DE DESEMPEÑO EN CUANTO A CALIDAD Y SERVICIO	49
8.2.1.	PARÁMETROS BÁSICOS.....	49
8.2.2.	SERVICIOS ESENCIALES, SUS INDICADORES DE GESTIÓN Y MECANISMO DE EVALUACIÓN .....	50
8.2.3.	OPORTUNIDAD DE EJECUCIÓN DE REPARACIONES CORRECTIVAS .....	51
8.3.	SERVICIOS AERONÁUTICOS Y NO AERONÁUTICOS .....	51
8.3.1.	SERVICIOS AERONÁUTICOS.....	51
a)	Sistema de embarque y desembarque de pasajeros .....	52
b)	Cintas Transportadoras de Equipaje.....	53
c)	Áreas para Servicios en Plataforma.....	55
d)	Servicios Aeronáuticos en General .....	56
8.3.2.	SERVICIOS NO AERONÁUTICOS NO COMERCIALES.....	56
a)	Servicio de conservación de las obras .....	56
b)	Servicio de aseo de áreas públicas.....	61
c)	Servicio de mantención de áreas verdes .....	62
d)	Servicio de retiro de basuras.....	63
e)	Servicio de Señalización .....	65
f)	Servicio de transporte de equipaje dentro del terminal .....	66
g)	Servicio de información de vuelos .....	67
h)	Servicio de información al público .....	68
i)	Servicio de agua potable y tratamiento de aguas servidas .....	70
8.3.3.	SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES.....	71
8.3.3.1.	SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES OBLIGATORIOS.....	71
a)	Servicio de alimentación y bebida .....	72
b)	Áreas para servicios de comunicaciones .....	73
c)	Estacionamientos públicos para vehículos en general.....	77
d)	Counters para Compañías Aéreas .....	79
e)	Oficinas de apoyo a Counters para Compañías Aéreas.....	80
f)	Servicios de transporte público y sus áreas de estacionamiento .....	81
8.3.3.2.	SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES FACULTATIVOS.....	82
a)	Áreas para Locales Comerciales.....	84


 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 5 de 113

b)	Áreas para servicios Comerciales de Ámbito Financieros.....	84
c)	Áreas para Publicidad y Propaganda.....	85
d)	Servicios de Custodia, Sellado y Embalaje de Equipajes.....	86
e)	Servicios de Pasajeros de Primera Clase y Ejecutivos.....	86
f)	Estacionamiento para Vehículos de Arriendo (Rent-Car).....	86
g)	Estacionamientos para custodias de Vehículos.....	87
h)	Oficinas en General.....	87
i)	Servicio de Gestión del Terminal de Carga.....	88
j)	Otros.....	88
8.4.	<b>DESCRIPCIÓN DE OTROS SERVICIOS NO DEFINIDOS COMO SERVICIOS AERONÁUTICOS Y NO AERONAÚTICOS EN LAS BASES DE LICITACIÓN.....</b>	<b>89</b>
a)	Infraestructura Vertical, Equipos y Sistemas.....	89
b)	Infraestructura horizontal.....	89
c)	Servicio de Iluminación.....	89
8.5.	<b>PLAN DE FACILITACIÓN CON LA DGAC.....</b>	<b>89</b>
8.5.1.	<b>COORDINACIÓN CON LA DGAC.....</b>	<b>90</b>
8.5.2.	<b>COORDINACIÓN CON SUBCONTRATISTAS Y OTROS.....</b>	<b>91</b>
8.6.	<b>SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS.....</b>	<b>91</b>
8.7.	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA.....</b>	<b>95</b>
	<b>PLAN DE SEGURIDAD DEL TERMINAL DE PASAJEROS DEL AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA DE ANTOFAGASTA.....</b>	<b>96</b>
1.	PROPÓSITO.....	96
2.	ANTECEDENTES.....	96
3.	ORGANIZACIÓN DE SEGURIDAD.....	96
4.	INSTRUCCIÓN.....	99
5.	PROCEDIMIENTOS.....	99
6.	CONTROL DE CALIDAD Y MEJORAS.....	99
6.1.	CONTROL DE CALIDAD.....	99
6.2.	PRUEBAS Y EJERCICIOS.....	99
7.	CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	100
8.8.	PLAN DE INCENDIO Y OTRO.....	100
	<b>PLAN DE EMERGENCIAS DEL TERMINAL DE PASAJEROS DEL AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA DE ANTOFAGASTA.....</b>	<b>100</b>
1.	OBJETIVO DEL PLAN.....	100
2.	TIPOS DE EMERGENCIAS Y CURSOS DE ACCION.....	100
2.1.	ACCIDENTE DE AVIACIÓN (EN EL AEROPUERTO, FUERA DEL AEROPUERTO, AERONAVE EN VUELO Y AERONAVE EN TIERRA).....	100

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 6 de 113


2.2.	SABOTAJE Y/O AMENAZA DE BOMBA .....	102
2.3.	INCENDIO ESTRUCTURAL .....	102
2.4.	CATASTROFE NATURAL .....	104
3.	ORGANIZACION DEL CONCESIONARIO .....	104
8.9.	MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE PUENTES DE EMBARQUE .....	105
	MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE PUENTES DE EMBARQUE DE LA CONCESIÓN DEL AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA DE ANTOFAGASTA .....	105
9.	PLANES OPERATIVOS DE LA CONCESIÓN .....	106
9.1.	PLAN DE COORDINACIÓN GENERAL DEL CONCESIONARIO .....	106
9.2.	PLAN DE EMERGENCIA DEL CONCESIONARIO .....	106
9.3.	PLAN DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS Y OTROS .....	106
9.4.	PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTE DE AERONAVES DENTRO DEL AEROPUERTO 106	
9.5.	PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTE DE AERONAVES FUERA DEL AEROPUERTO 107	
	ANEXO N° 1 .....	108
	PLANO DEL ÁREA CONCESIONADA .....	108
	ANEXO N° 2 .....	109
	ORGANIGRAMA DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA .....	109
	ANEXO N° 3 .....	110
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	110
	ANEXO N° 4 .....	111
	RESPONSABILIDADES DEL CONCESIONARIO Y OTROS ORGANISMOS RELACIONADOS CON LA CONCESIÓN .....	111
	ANEXO N° 5 .....	112
	PROGRAMAS PERIODICOS.....	112
	ANEXO N° 6 .....	113
	MECANISMOS DE ASIGNACIÓN.....	113



 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 7 de 113

## 1. INTRODUCCIÓN

El uso de la obra y los servicios que prestará la Sociedad Concesionaria se regirán por un reglamento interno, el que, en todo caso, deberá incluir todas las normas derivadas de las Bases de Licitación y Oferta Técnica de la Sociedad Concesionaria. Este reglamento, denominado “Reglamento de Servicio de la Obra”, que ha sido desarrollado por la Sociedad Concesionaria y aprobado por el Inspector Fiscal de la concesión, mediante LO Folio N° 102 de fecha 05 de diciembre de 2013, rige el uso de la obra y la prestación de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos que entrega la Sociedad Concesionaria en la etapa de Explotación de la obra. Así como también establece los procedimientos respecto a materias operacionales del aeropuerto.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 8 de 113

## 2. ANTECEDENTES GENERALES

A continuación, se establece el marco general de obligaciones de la Sociedad Concesionaria en materias de operación, conservación de la infraestructura y sobre la prestación de los servicios y un resumen del contenido del Reglamento de Servicio de la Obra.

Según lo señalado en EL artículo 57 del Reglamento de Concesiones del Obras Públicas, el uso de la obra y los servicios que prestará el concesionario se regirán por un reglamento interno, el que en todo caso, deberá incluir todas las normas derivadas de las Bases de Licitación y Oferta Técnica. Este reglamento, aprobado por el MOP, rige el uso de la obra y los servicios básicos y complementarios que entrega el Concesionario en la etapa de Explotación.

Aquí se establecen y precisan los derechos y obligaciones de los usuarios, los derechos y obligaciones del Concesionario, la operación de la concesión y las actuaciones del MOP y su relación con el concesionario, de conformidad a los términos del contrato de concesión.


El Concesionario está obligado a publicar un extracto de éste en un diario de circulación nacional y un diario de circulación local.

El Reglamento de servicio de la Obra deberá incluir, entre otros, los siguientes aspectos:

### A) Manual de Operación.

El Manual de Operación para la prestación y explotación de cada servicio aeronáutico y no aeronáutico definido en las presentes Bases de Licitación, debe incluir, al menos, lo siguiente:

1. Descripción de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos que prestará el Concesionario, conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, incluyendo la individualización de los recintos y/o terrenos destinados para la prestación de dichos servicios. Debe incluir también la estructura de cobro propuesta por el Concesionario para los servicios

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 9 de 113

aeronáuticos y no aeronáuticos comerciales obligatorios y facultativos, si procediere.

2. Mecanismos para medir la calidad y gestión de todos y cada uno de los servicios indicados en el punto anterior. Entre otros se debe definir los estándares de operación cualitativos y cuantitativos, mecanismos de evaluación de desempeño, mecanismos de control y supervisión, derechos y obligaciones, procedimientos, relación con el Inspector Fiscal, etc.

3. Mecanismo de Asignación de Counters y Oficinas para las líneas aéreas; Sistema de Embarque/Desembarque de Pasajeros; entre otros, según corresponda.

4. Plan de seguridad y vigilancia, considerando la normativa DGAC en este ámbito.

5. Plan de prevención de incendios y otros, en concordancia con los planes DGAC para el efecto.

6. Plan de aseo.


7. Plan de facilitación o de coordinación con la DGAC, subcontratistas y otros que se interrelacionan en el área Terminal.

8. Sistema de reclamos de los usuarios.

B) Organización para la Prestación del Servicio.

Para la prestación del servicio básico de las obras se debe definir lo siguiente:

1. Organización.
2. Dotación mínima de personal (dotación normal, sistema de turnos, etc.).
3. Calificación del personal.
4. Horario de funcionamiento.
5. Transporte para el personal.
6. Equipamiento.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>10</b> de <b>113</b>

7. Espacio físico que requerirá para uso permanente del personal dentro de los edificios y/u otros sectores.

Semestralmente y de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación, el Concesionario debe entregar a la Inspección Fiscal un informe sobre el cumplimiento del Reglamento de Servicio por parte del Concesionario, determinando las causas de incumplimiento y la solución adoptada. Dicho informe debe ser auditado externamente, a entero costo del Concesionario, por empresas calificadas para tal efecto, según determine previamente el Inspector Fiscal a proposición del Concesionario.

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


El presente reglamento se ha desarrollado según lo establecido en el artículo 2.9.3 de las Bases de Licitación (en adelante BALI) del contrato de concesión para la ejecución, conservación y explotación de la Obra Pública fiscal denominado “Concesión Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta.

## **2.2. POLÍTICA GENERAL DE OPERACIÓN**

Todas las actividades serán realizadas de acuerdo a una planificación que cumpla con las obligaciones del Contrato de Concesión, en estrecha coordinación con la Inspección Fiscal y la Dirección General de Aeronáutica Civil; dando estricto cumplimiento de las normas de Prevención de Riesgos, ambientales, laborales, etc., con el objetivo de satisfacer las expectativas de los usuarios a través del mejoramiento continuo de los diferentes servicios que se entregan.

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

Según lo señalado lo señalado en el artículo 57º del Reglamento de Concesiones de Obras Públicas, el uso de la obra y los servicios que prestará el concesionario se regirán por un reglamento interno, el que, en todo caso, deberá incluir todas las normas derivadas de las Bases de Licitación y Oferta Técnica. Este reglamento aprobado por el MOP, rige el uso de las obras y los servicios básicos y complementarios que entrega la Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>11</b> de <b>113</b>

El objetivo del presente Reglamento es el de resumir todos aquellos aspectos relativos al uso, conservación y explotación de la obra pública fiscal, denominada “Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta”.

Los servicios a ser prestados por la Concesionaria, en forma directa e indirecta, a través de los Subconcesionarios, buscarán lograr los más altos estándares de operación, calidad y gestión, desarrollando iniciativas que vayan en directo beneficio de los usuarios de la obra en concesión.

En la filosofía de prestación de estos servicios, será gravitante la obligación del Concesionario de prestar cada uno de los servicios, de acuerdo a las condiciones establecidas en los antecedentes que regulen el proceso de licitación.


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

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

Será relevante, para la Sociedad Concesionaria, mantener una permanente fiscalización y control de todos y cada uno de los servicios otorgados.

#### Objetivos Generales


- Definir los derechos y obligaciones de los distintos usuarios del Contrato de Concesión.
- Describir el alcance de cada uno de los servicios que forman parte de la etapa de explotación.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 12 de 113

- Fijar un marco general para la prestación de los servicios que debe cumplir la Sociedad Concesionaria, en forma directa o indirecta, en la prestación de los Servicios Aeronáuticos y no Aeronáuticos que establezcan las Bases de Licitación; los estándares de operación, calidad y gestión y los procedimientos asociados a la provisión de tales servicios.
- Definir los mecanismos y procedimientos mediante los cuales la Sociedad Concesionaria dispondrá al MOP de la información necesaria para evaluar el cumplimiento de los estándares de servicios.

#### Objetivos Específicos

- Asegurar la correcta y oportuna ejecución de los servicios comprometidos y sus indicadores de gestión, según lo establece el Contrato de Concesión.
- Definir estrategia a largo plazo, orientada a la construcción de una alianza permanente con la Dirección General de Aeronáutica Civil, buscando constituirse en un colaborador que contribuya al mejoramiento de la calidad de Servicios que se proporcionan en el aeropuerto y que son de responsabilidad de la Sociedad Concesionaria. Para lo cual se deberá implementar y promover entre otras cosas lo siguiente:
  - Implementar los indicadores de gestión con el objeto de validar sus resultados con la Inspección Fiscal.
  - Promover una fluida relación de trabajo y ambiente de colaboración entre el personal de la Sociedad Concesionaria y los organismos relacionados.
  - Tener una adecuada capacidad de resolución de problemas, que brinde satisfacción a las normales expectativas de Servicio que se deben brindar en los aeropuertos de similar tamaño y número de operaciones, dentro de sus obligaciones.
- Satisfacción de los Usuarios: para ello se indicarán las medidas que se adoptarán para asegurar un adecuado nivel de satisfacción por parte de los usuarios de los servicios.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 13 de 113

## **2.4. ALCANCE Y VIGENCIA**

El alcance de aplicación del RSO, es el Área de Concesión del “Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta”, definida en el Artículo 2.4 de las BALI, desde la puesta en servicio provisoria de la totalidad de las obras y hasta el término de la etapa de explotación de la misma, lo que ocurrirá cuando se extinga la concesión por cualquiera de las causales que estipula la Ley de Concesiones de Obras Públicas.

Uno de los requisitos para la iniciación de la operación del Aeropuerto a cargo de Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A, consiste en la aprobación por parte del Inspector Fiscal del MOP, del Reglamento de Servicio de la Obra (RSO).

La Concesión será fiscalizada por la Inspección Fiscal de la DGCOP, asesorada por la Inspección Técnica de Explotación, que velará por el cumplimiento de los compromisos contraídos por el Concesionario, de acuerdo a las BALI y Circulares Aclaratorias.

El presente Reglamento de Servicio de la Obra debe ser cumplido por el Usuario, la Sociedad Concesionaria, por el MOP y, en general, por todos aquellos que utilicen la obra y sus servicios o participen en la explotación de la misma.

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

Cada doce (12) meses el Inspector Fiscal solicitará la revisión del Manual de Operaciones, que forma parte del Reglamento de Servicio de la Obra, señalado en el artículo 2.9.3 de las BALI, el cual podrá ser modificado utilizando los siguientes criterios:

- a) Resultado de la encuesta a usuarios de acuerdo a lo señalado en el Artículo 1.10.10. letra C N° 14 de las BALI.
- b) Reclamos y/o sugerencias de usuarios de acuerdo a lo señalado en el Artículo 1.9.18 de las BALI.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>14</b> de <b>113</b>

- c) Estándares existentes en otros aeropuertos chilenos bajo el sistema de concesión.
- d) Estándares existentes en el período anterior.
- e) Modificaciones de normativas vigentes.
- f) Informe de Gestión y Operación del Aeropuerto de acuerdo a lo señalado en el artículo 1.8.2 número 6 de las BALI.

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

Las modificaciones al Reglamento de Servicio de la Obra, de acuerdo a lo indicado en las Bases de Licitación, Artículo 1.10.4, se registrarán en la página “Registro de Enmiendas” que se adjunta al comienzo del presente documento, en el cual el Gerente de Operaciones o a quien este designe, anotará el número de la enmienda, fecha de aplicación, páginas reemplazadas, número de documento y fecha de la comunicación del Inspector Fiscal que autoriza la enmienda; y nombre de la persona que registra la enmienda.


## **2.7. DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS**

Una vez aprobados por parte del Inspector Fiscal, se deberán incorporar al Reglamento de Servicio de la Obra, los planes establecidos en los artículos 2.12, 2.9.1, 2.9.2, 1.9.18 2.10.1 y 2.12 de las Bases de Licitación, relativos a las siguientes materias: Gestión Ambiental, Prevención de Riesgos, Plan de Control de Accidentes o Contingencias, Sistema de reclamos y sugerencias de los usuarios, de los servicios complementarios u otro que determine el Inspector Fiscal.

## **2.8. INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS**

### **2.8.1. Sistema de Registro de Información**



 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 15 de 113

El MOP está implementando un Sistema de Registro de Información que permite de manera simple y oportuna contar con la información del contrato de concesión, que contempla lo siguiente:

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

Operación en línea, simultánea de diversos tipos y categorías de usuarios, con privilegios de acceso a la información.

Establecimiento de procedimientos homologados para recoger datos.


La Sociedad Concesionaria dispondrá en archivos electrónicos y planillas Excel de la información recopilada en la medición y control de todas las obligaciones establecidas en las Base de Licitación, las que serán informadas al Inspector Fiscal de acuerdo a los procedimientos establecidos en las mismas Bases de Licitación.

### **2.8.2. Información y Formularios**

Para atender las necesidades de un fluido y seguro intercambio de información con la Inspección Fiscal, el Concesionario deberá proporcionar los mecanismos y procedimientos mediante los cuales dispondrá al MOP de la información de manera fidedigna y oportuna relativa a los Servicios de que presta la Sociedad Concesionaria. Estos mecanismos y procedimientos se encuentran desarrollados en el capítulo N°8 de este documento, señalado como Manual de Operaciones.

La Sociedad Concesionaria cuenta con una plataforma de comunicaciones, que permite por medio de acceso a Internet, mantener una comunicación expedita y segura con el MOP.

La información que debe proporcionar el Concesionario en conformidad a lo establecido en el artículo 1.8.2 de las Bases de Licitación deberá ser proporcionada a través de los formularios y documentos que desarrolle la propia

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 16 de 113

Sociedad Concesionaria y detallados en el Manual de Operaciones que forma parte del presente RSO, documentos que deberán encontrarse aprobados por el Inspector Fiscal.


### 3. DEL ÁREA CONCESIONADA

Para los fines de operación, administración, conservación y explotación comercial, el área de concesión es el área conformada por los terrenos utilizados para prestar los servicios básicos que están ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales.

La prestación y explotación de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos señalados en las bases de licitación deberá efectuarse en el área de concesión. Para estos efectos el área de concesión es el área definida en el numeral 2.4 de las BALI, e individualizada en el Plano “Área de Concesión del Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta”.

Se excluyen explícitamente del área de concesión, las áreas y/o instalaciones que se indican a continuación y que son de exclusiva responsabilidad y administración de la Dirección General de Aeronáutica Civil, servicios públicos y/o gubernamentales:

- Torre de Control.
- Recintos Técnicos y Administrativos de la DGAC (incluye área de estacionamientos).
- Instalaciones Cuartel SEI (edificio y patio de ejercicios).
- Camino de Servicio.
- Casetas Receptoras y Campo de Antenas.
- Estación Meteorológica.
- Subestación Eléctrica Aeronáutica.
- Edificaciones Sector de Aviación General.
- Instalaciones Combustible de Aviación.
- Áreas de reserva de la DGAC y Fuerza Aérea de Chile (FACH).
- Iluminación de plataforma de estacionamiento de aviones.
- Áreas correspondientes a los servicios públicos de Policía de Investigaciones, Carabineros de Chile, Servicio Nacional de Aduana, Servicio Agrícola y

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>17</b> de <b>113</b>

Ganadero (SAG), Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA) y de la Dirección de Aeropuertos (DAP), según corresponda.

### **3.1. PLANO DEL ÁREA DE CONCESIÓN**

En conformidad con el Artículo 2.4 de las Bases de Licitación, se incluye Plano “Área de Concesión del Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta”, escala 1:100, en Anexo N° 1 del presente RSO.


### **3.2. DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN**

La Sociedad Concesionaria deberá realizar todas las obras necesarias para prestar el nivel de servicio exigido en los documentos que conforman el Contrato de Concesión. A continuación, se presenta una enumeración no taxativa de las obras a ejecutar por la Sociedad Concesionaria.


1. Ampliación y mejoramiento del Edificio Terminal de Pasajeros. La superficie actual del edificio existente es de aproximadamente 7.500 m<sup>2</sup>. Como resultado de la ejecución del proyecto, el edificio alcanzará una superficie total aproximada de 10.300 m<sup>2</sup>. Incluye la adquisición, provisión e instalación de un nuevo puente de embarque, adicional a los 3 existentes.

El edificio ampliado y remodelado contará con sus respectivas áreas de concesiones comerciales, hall de público para llegada y salida de pasajeros, áreas para procesos aeroportuarios, oficinas de líneas aéreas, equipamiento electromecánico, equipamiento aeroportuario, mobiliario, alhajamiento, decoración, señalética, internet inalámbrico, área para atención de primeros auxilios e instalaciones de servicios tales como agua potable, alcantarillado, red eléctrica, red de comunicaciones, sistema contra incendios, climatización, iluminación, etc.

2. Nuevo edificio Cuartel SEI y nuevo Casino para la DGAC, con sus áreas exteriores: vialidad de acceso, estacionamientos, accesos peatonales, iluminación, paisajismo y drenajes.
3. Nuevo Edificio SAR (Servicio Aeronáutico de Rescate) con sus áreas exteriores: vialidad de acceso, estacionamientos, accesos peatonales, iluminación, paisajismo y drenajes.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>18</b> de <b>113</b>

4. Nuevo camino de acceso al Aeropuerto, el que deberá empalmar con el nuevo enlace proyectado sobre la Ruta 1, conforme a lo señalado en el artículo 2.7.4.5 de las presentes Bases de Licitación. Incluye obras de repavimentación y conservación de la vialidad de acceso al Área Terminal de Pasajeros, áreas verdes, señalética y drenajes.
5. Reordenamiento de las áreas de estacionamientos.
6. Nuevas instalaciones para la Central Térmica.
7. Nuevo colector de aguas servidas y nueva cámara de descarga de aeronaves comerciales.
8. Nueva Planta de Tratamiento de Aguas Servidas.
9. Nueva red de agua potable.
10. Nueva Planta de Agua Potable.
11. Nueva subestación eléctrica para el Área Terminal.
12. Nuevas instalaciones eléctricas asociadas a las nuevas obras.
13. Demolición, reubicación o reinstalación de aquellas obras existentes para dar cabida a las nuevas obras del proyecto.
14. Obras en el área de movimiento de aviones: iluminación de plataforma, camino desde Cuartel SEI hacia pista de aterrizaje, ensanche de desahogos y radios de giro, margen de ensanches, zona de protección al chorro Norte y zona RESA Norte.
15. Otras obras y/o trabajos complementarios: paisajismo y riego, zonas de circulación peatonal, caniles, nueva sala de residuos sólidos para el área terminal, cerco perimetral y cerco de seguridad del aeropuerto, pintura exterior Torre de Control, entre otras.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 19 de 113


#### **4. INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA**

##### **4.1. DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA**

De acuerdo a las Bases de Licitación del Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta, el Ministerio de Obras Públicas (MOP), por intermedio de la Dirección General de Obras Públicas (DGCOP) y de la Unidad Ejecutiva de Concesiones Aeroportuarias y Multisectoriales, llamó a una licitación pública para adjudicar la concesión que tendría la ejecución, conservación, explotación y reparación de la obra pública fiscal denominada “Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta”. En el proceso de licitación se incluyó una etapa para que los interesados pudieran hacer sus consultas o pidieran aclaraciones a las Bases de Licitación.

Después de efectuar el proceso de selección entre los diferentes consorcios que se presentaron a la licitación, el MOP decidió adjudicar esta licitación al Grupo Licitante “Consortio A Port Chile – IDC”, por intermedio del Decreto de Adjudicación DS MOP N° 317, de fecha 14 de Octubre 2011, por un período variable de hasta 15 años, a contar del día 18 de Noviembre de 2011.

Básicamente, Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A. como concesionario tiene el compromiso de realizar la ampliación y mejoramiento del Edificio Terminal de Pasajeros en una superficie total aproximada de 10.300 m<sup>2</sup>. Incluye la adquisición, provisión e instalación de un nuevo puente de embarque, adicional a los 3 existentes; y el reemplazo total de la techumbre existente (cubierta, estructura y cielo). El edificio ampliado y remodelado contará con sus respectivas áreas de concesiones comerciales, hall de público para llegada y salida de pasajeros, áreas para procesos aeroportuarios, oficinas de líneas aéreas, equipamiento electromecánico, equipamiento aeroportuario, mobiliario, alhajamiento, decoración, señalética, área para atención de primeros auxilios e instalaciones de servicios tales como agua potable, alcantarillado, red eléctrica, red de comunicaciones, sistema contra incendios, climatización, iluminación, etc. Nuevo edificio Cuartel SEI y nuevo Casino para la DGAC, con sus áreas exteriores: vialidad de acceso, estacionamientos, accesos peatonales, iluminación, paisajismo y drenajes. Nuevo Edificio SAR (Servicio Aeronáutico de Rescate) con sus áreas exteriores: vialidad de acceso, estacionamientos, accesos peatonales, iluminación, paisajismo y drenajes. Nuevo camino de acceso al Aeropuerto, el que deberá empalmar con el nuevo enlace proyectado

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>20</b> de <b>113</b>

sobre la Ruta 1, incluye obras de repavimentación y conservación de la vialidad de acceso al Área Terminal de Pasajeros, áreas verdes, señalética y drenajes. Reordenamiento de las áreas de estacionamientos públicos. Nuevas instalaciones para la Central Térmica. Nuevo colector de aguas servidas y nueva cámara de descarga de aeronaves comerciales. Nueva Planta de Tratamiento de Aguas Servidas. Nueva red de agua potable. Nueva Planta de Agua Potable. Nueva subestación eléctrica para el Área Terminal. Nuevas instalaciones eléctricas asociadas a las nuevas obras. Demolición, reubicación o reinstalación de aquellas obras existentes para dar cabida a las nuevas obras del proyecto. Obras en el área de movimiento de aviones: iluminación de plataforma, camino desde Cuartel SEI hacia pista de aterrizaje, ensanche de desahogos y radios de giro, margen de ensanches y camino aeronáutico. Otras obras y/o trabajos complementarios: paisajismo y riego, zonas de circulación peatonal, caniles, nueva sala de residuos sólidos para el área terminal, cerco perimetral y cerco de seguridad del aeropuerto, pintura exterior Torre de Control, entre otras.


El Rol Único Tributario de la Sociedad Concesionaria es el número 76.179.538-4, representada por su Gerente General don Felipe Frase González, cédula nacional de identidad número 8.016.879-9, domicilio en calle Vitacura N° 2736, piso 21, oficina N° 2101, comuna de Las Condes, Santiago.

## **4.2. ASPECTOS GENERALES DE ORGANIZACIÓN**

Este capítulo describe el equipo gerencial de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A., empresa que tiene a su cargo la administración del área concesionada del Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta.

### **4.2.1. Administración de la Sociedad Concesionaria**

Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A., administra el área de la concesión bajo su responsabilidad, estableciendo la dotación de personal profesional y de personal técnico necesario para ejecutar el servicio básico de la obra, y así mantener un alto nivel de servicio, eficiente y oportuno en todas las instalaciones y equipos, por lo que dispone del personal de reemplazo para cubrir ausencias, permisos y vacaciones mientras dure la explotación de la concesión.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 21 de 113


La estructura de administración podría cambiar a medida que las necesidades lo indiquen y de acuerdo a lo establecido en las BALI, no obstante, lo anterior, la estructura actual de la organización es la que a continuación se señala

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente General	1
Gerente de Operaciones	1
Responsable Administrativo Contable	1
Responsable de Programación y Control y Gestión Comercial	1
Supervisor de Mantenimiento	1
Jefe de Operaciones y Gestión de la Calidad	1
Supervisores de Terminal	4
Operador (a) de Informaciones	4
Asistente Contable y Secretaría RRHH	1
Operador de Mantenimiento	5
Auxiliar de Aseo y limpieza de vidrios	13
Conductores	2

#### **4.2.2. Funciones y requisitos**

Las funciones generales del personal directivo, ejecutivo y técnico de la organización de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A. son:

- a) Gerente General: Es responsable de lograr las metas y disposiciones establecidas por el Directorio, para alcanzar los objetivos de la Empresa. Administra los recursos humanos y económicos de la Sociedad. El Gerente General será un profesional de nivel universitario, con estudios equivalentes o experiencia comprobada en el área de la Concesión.
- b) Gerente de Operaciones: Es responsable de las operaciones diarias del Terminal de Pasajeros; de la administración de los Puentes de Embarque; operación y programación de los Servicios de Información al Público y de Vuelo; y del

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 22 de 113

Servicio al Cliente en el área de Concesión. Apoyará a la seguridad del Terminal Aéreo, mantendrá actualizados el Plan Subsidiario de Emergencia y Programa de Seguridad. Tiene la responsabilidad de mantenimiento y operación de todo el equipamiento y sistemas del edificio terminal de pasajeros e instalaciones anexas. El Gerente de Operaciones será un profesional universitario o con estudios de formación aeronáutica equivalentes, o con experiencia comprobada en el área de la Concesión, preferentemente con al menos cinco años de experiencia en cargos de operaciones aeroportuarias.


- c) **Secretaria Administrativa:** Asiste a la Gerencia de Operaciones en la gestión administrativa y de relaciones públicas. Sus funciones serán las de atención de público, mantención de archivos, redacción, confección y tramitación de documentación, preparación de comunicaciones y otras labores de carácter similar. Idealmente, con estudios de nivel técnico y formación en computación nivel usuario. Preferentemente con al menos tres años de experiencia en labores como secretaria, experiencia en atención de clientes (Mop, pasajeros, proveedores) y experiencia en manejo de personal. Así mismo, será el encargado de Recursos Humanos, considerando el mantenimiento de carpetas y la administración de los derechos laborales, aspectos formativos y relaciones con los trabajadores de la Sociedad Concesionaria.
- d) **Responsable Administrativo Contable:** Tendrá bajo su responsabilidad la facturación, cobro de servicios, pago de obligaciones, control de presupuestos, análisis de resultados y procesos de adquisiciones de la Sociedad Concesionaria. De preferencia con título de Contador General o Contador Auditor. Con al menos tres años de experiencia en labores como contador general y/o auditor; tres años de experiencia en operación de herramientas de computación Office nivel intermedio o similar; y, tres años de experiencia en manejo de personal.
- e) **Asistente Contable:** Asistir al Responsable Administrativo Contable principalmente en la facturación y en todas aquellas tareas que apoyen el cumplimiento de las labores de este último.
- f) **Responsable de Programación y Control:** Responsable de la recopilación y obtención de la información necesaria para preparar los informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales que exige el cumplimiento del contrato de concesión. Encargado de planificar y controlar el cumplimiento de hitos y



 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 23 de 113


actividades derivadas de la aplicación de los planes, programas y mecanismos que se derivan de la explotación de la obra pública concesionada. Idealmente con formación en el área de control de gestión o con experiencia en funciones de supervisión de actividades operacionales aeroportuarias. De preferencia, con experiencia en a lo menos tres años en labores de control de programas, supervisión de actividades de mantenimiento, manejo de personal y control de presupuestos.

- g) Jefe de Mantenimiento: Dirigir, gestionar y coordinar el cumplimiento del Programa Anual de Conservación de la Obra y el Programa Anual de Mantenimiento de la Infraestructura Horizontal en el Área de Concesión, programando, dirigiendo y controlando la correcta ejecución de todas las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo que sean necesarias realizar con el objeto de asegurar la funcionalidad y el servicio de toda la infraestructura existente en el Área de Concesión.
- h) Jefe de Operaciones y Gestión de la Calidad: Gestionar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en las Bases de Licitación de la Concesión “Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta” en lo que respecta a los niveles de servicio (Los) que la Sociedad Concesionaria entrega en el aeropuerto, coordinando con el personal a su cargo la correcta y oportuna ejecución de estos servicios y verificando el cumplimiento de estándares exigidos para cada uno de estos servicios en el Reglamento de Servicio de la Obra y Manual de Operación.
- i) Supervisores de Terminal: Personal que, organizados en un sistema de turnos rotativos, cubren todo el horario de operación del Aeropuerto, verificando el cumplimiento a los estándares exigidos para cada uno de los servicios y constatando la condición de la infraestructura y equipos, además de supervisar y controlar las actividades de mantención preventiva y correctiva. Idealmente con formación de nivel técnica, profesional o universitaria, no siendo excluyente formación de escuelas matrices de las fuerzas armadas. Con experiencia de al menos dos años en operación de sistemas y equipos que se utilizan en edificaciones públicas; dos años de experiencia en atención a clientes; dos años de experiencia en el uso de sistemas informáticos; y tres años de experiencia en manejo de personal bajo su cargo.
- j) Operador de Informaciones: Personal encargado de operar el centro de atención al cliente, orientado a pasajeros, usuarios y visitantes del aeropuerto.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 24 de 113

Responsable del Servicio de Información de Vuelos, entregando información al público en forma oportuna, clara y continua, en base a los sistemas PAS y FIDS, y actualizando en tiempo real la página WEB de la Sociedad Concesionaria. De preferencia con estudios de nivel técnico superior, con manejo de herramientas computacionales a nivel usuario y conocimiento de programas tipo Word y Excel. Con experiencia de al menos dos años en atención a público y dos años de experiencia en el manejo de sistemas computacionales a nivel usuario.

- k) Encargado de los Cajeros Automáticos de Autopago de los Estacionamientos Públicos. : Responsable de mantener operativos los cajeros de auto pago del servicio de estacionamientos públicos. Reporta directamente al Asistente Administrativo Contable. De preferencia con estudios de nivel técnico superior, Contador General o Auditor. Dos años de experiencia en sistemas contables de rendición de caja y actividades de tesorería.
- l) Operador de Mantenimiento: Encargado de efectuar las reparaciones menores que aseguren el normal funcionamiento de los servicios básicos del área en concesión. Será el encargado de la operación básica de los sistemas sanitarios y planta de tratamiento de aguas servidas entre otros. De preferencia con estudios de nivel técnico, con experiencia en labores de carpintería, pintura, gasfitería, soldadura y electricidad básica entre otros.
- m) Auxiliar de Aseo: Desarrolla las tareas de mantención de aseo en toda el área en concesión del aeropuerto, principalmente al interior del edificio terminal de pasajeros, ejecutando las tareas designadas por el Supervisor de Terminal y Jefe de Operaciones, respecto de los programas y procedimientos establecidos. Además, debe mantener limpios y ordenados en todo momento, los equipos y herramientas que se le proporcionan.
- n) Limpiador de vidrios: Desarrolla las tareas de limpieza de vidrios en todas las áreas concesionadas del aeropuerto, a través de los programas y procedimientos establecidos. Mantener sus equipos y herramientas limpias y ordenadas. Ante situaciones de emergencia debe reorientar su actividad desempeñando otras tareas que le asigne su superior directo.
- o) Conductores: Transportar al personal de APORT Operaciones y de la Sociedad Concesionaria del Aeropuerto Andrés Sabella, de acuerdo con los roles de turno mensuales que se les proporcionará oportunamente y cumpliendo estrictamente

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 25 de 113

con los horarios de llegada y salida del aeropuerto, especialmente los horarios en que deba iniciarse las operaciones del aeropuerto. Es responsable del buen funcionamiento, operación y mantención del vehículo en el cual se transporta al personal.

#### **4.2.3. Horario de funcionamiento Turno Operacional y Personal Administrativo**

Para cubrir el desarrollo de las operaciones aéreas actuales, tanto regulares como extraordinarias, la Sociedad Concesionaria ha dispuesto de un turno de dotación operacional compuesto de:


- 1 Supervisor de Terminal.
- 1 Operadora de Informaciones.
- 1 Operador de Mantención.

Este turno se adaptará a los requerimientos y variaciones estacionales del tráfico aéreo de manera de poder satisfacer adecuadamente el horario de funcionamiento operativo y comercial del aeropuerto y con ello, satisfacer las necesidades de los usuarios del edificio terminal de pasajeros.

El horario de la dotación operacional se ha estructurado en dos turnos, de 04:00 am a 14:00 pm horas y de 14:00 pm a 00:00 am horas, de lunes a domingo, incluidos festivos. Existe un turno en horario nocturno de 22:00 hrs a 06:30 hrs. De cualquier manera, ante vuelos de índole internacional o contingencias fuera del horario de operación habitual, personal operativo de la Sociedad Concesionaria se encontrará una hora antes de la operación contingente.

El horario del Personal Administrativo considera su funcionamiento de lunes a viernes entre las 08:30 am y 18:30 pm horas.

Los horarios de dotación operacional podrán ser modificados de acuerdo a las necesidades de la Sociedad Concesionaria, dando cumplimiento a las normativas laborales vigentes en lo que respecta al cumplimiento a la jornada laboral.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 26 de 113

El Gerente de Operaciones podrá permanecer en el aeropuerto en horario administrativo, pero podrá ser requerido por el personal del aeropuerto o por otras entidades relacionadas con el funcionamiento del aeropuerto en cualquier momento.

#### 4.2.4. Transporte para el Personal

La Sociedad Concesionaria realizará el transporte del personal por medios propios o contratando este servicio a una empresa externa, tanto para los turnos regulares y frecuentes, como para los turnos extraordinarios, de acuerdo a los requerimientos operacionales y administrativos del aeropuerto.

#### 4.2.5. Organigrama

Se incluye organigrama, en Anexo N° 2 del presente RSO.


#### 4.2.6. Empresas que participan en la Sociedad Concesionaria

Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A. está conformada por las siguientes empresas con los porcentajes de participación que se indican:

N°	EMPRESA	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
1	A PORT CHILE S.A.	99.9 %
2	A PORT S.A	0.1 %
	<b>TOTAL:</b>	<b>100,0 %</b>

#### 4.2.7. Empresas subcontratadas y/o prestadores de servicios

I D	EMPRESA	SERVICIO
1	KYF Seguridad Integral E.I.R.L	Vigilancia

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 27 de 113

2	Himce Ltda.	Retiro basuras
3	Transve S.A.	Mantenión electromecánica
4	RECA	Mantenión PTAS.
5	Fumysam	Sanitización
6	Diperk	Grupo Generador
7	Protek	Sistema contra incendio
8	ALS Life Sciences Chile S.A.	Muestreo y Análisis Agua Residual

## 5. DEL MARCO JURÍDICO

- Artículo 87 del D.S MOP N° 294 de 1984, la prestación y explotación de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos, el uso y goce sobre los bienes nacionales de uso público o fiscales destinados a desarrollar las áreas de servicios que se convengan, así como el proceso de licitación y adjudicación del contrato de concesión, formando parte integrante de este.
- Decreto Supremo MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley MOP N° 164 de 1991.
- Reglamento de Concesiones aprobado por Decreto Supremo MOP N° 240 de 1991.
- Ley Orgánica de Ministerio de Obras Pública contenida en el Decreto Supremo MOP N° 294 de 1984 que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 15.840 y sus normas reglamentarias.
- Bases Administrativas de Licitación (BALI) Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta.
- Texto Refundido “circulares aclaratorias” de las BALI Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>28</b> de <b>113</b>

- Documento N° 8 denominado “Aspectos Mínimos a Considerar en la Elaboración del Servicio de la Obra y Manual de Operaciones de la Concesión”
- Resolución de adjudicación de la Concesión
- Convenios Complementarios suscritos.
- Reglamento de Seguridad, protección de la aviación civil contra actos de interferencia ilícita (DAR 17).

## **6. DEL SERVICIO AL USUARIO**

### **6.1. DERECHOS DEL USUARIO**

a) Derecho a recibir los servicios básicos

El usuario tiene derecho a recibir de parte del Concesionario los Servicios Básicos, estipulados en el contrato de concesión y descritos en el Manual de Operaciones que forma parte del presente Reglamento.

b) Derecho a recibir los servicios complementarios

El usuario tiene derecho a recibir los Servicios Complementarios que ofrece el Concesionario y que está autorizado a prestar, de acuerdo al contrato de concesión, pagando el precio respectivo.


Estos servicios se describen en el Manual de Operaciones que forma parte del presente Reglamento.

c) Derecho a seguridad.

El usuario, de conformidad con el contrato de concesión, tiene derecho a que la Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A. vele por su seguridad, durante toda su permanencia en el área de concesión.

d) Derecho a calidad de servicio

El usuario tiene derecho a recibir de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A. los servicios que éste presta, con el nivel de calidad previsto en el contrato de concesión, pudiendo reclamar ante el concesionario y/o ante el MOP, si así no sucediera, sea por medio de la Inspección Fiscal o directamente, conforme a los procedimientos descritos en el presente reglamento.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>29</b> de <b>113</b>

e) Derecho a información

El usuario tiene derecho a recibir información general sobre los servicios que el Concesionario otorga, de manera de utilizarlos integralmente. El procedimiento a seguir se detalla en el presente Reglamento, "Del servicio al usuario".

De igual forma, tiene derecho a:

- Recibir de parte del Concesionario información anticipada sobre cualquier circunstancia que altere la prestación de alguno de los servicios.
- Conocer con la debida antelación el régimen de tasas y tarifas vigentes.
- Conocer y acceder en forma gratuita a un extracto del RSO en las oficinas de Atención de la Sociedad Concesionaria o en cualquier oficina que se destine a la atención de público. Además una versión completa del RSO deberá estar disponible para ser consultado por los usuarios de la Obra, según se estipula en el punto 5 del artículo Nº 57 del Reglamento de Concesiones.

f) Derecho a trato digno


El usuario tiene derecho a ser tratado por el Concesionario de manera igualitaria, con cortesía, corrección y diligencia, en todas sus dependencias e instalaciones.

g) Derecho a reclamo

El usuario tiene derecho a interponer ante la Sociedad Concesionaria las quejas, reclamos y denuncias, con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad de tal.

h) Derecho a sugerencias

El usuario tiene derecho a formular las sugerencias que estime pertinentes y que tiendan a mejorar la prestación del servicio que brinda el Concesionario establecido en las BALI. El procedimiento a seguir se detalla en el presente Reglamento, "Del servicio al usuario".


 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>30</b> de <b>113</b>

- i) **Derecho a respuesta**  
El usuario tiene derecho a obtener respuesta adecuada de parte del Concesionario, a sus consultas, preguntas o requerimientos, en virtud de lo establecido en el presente Reglamento, "Del servicio al usuario".
- j) **Derecho a la asistencia**  
El usuario tiene derecho a solicitar los servicios de asistencia estipulados en las Bases Técnicas del contrato de concesión.
- k) **Derecho a solicitar indemnización**  
El usuario tiene derecho a solicitar al concesionario el pago de aquellos daños directos comprobados que haya sufrido durante el uso de la obra y sus servicios, que sean consecuencia del mal estado de la obra o del incumplimiento de alguna de las obligaciones establecida en las BALI.

## **6.2. OBLIGACIONES DEL USUARIO**

- a) **Obligación de pago de tasas y tarifas**  
El usuario tiene la obligación de pagar la tarifa que el Concesionario o las Subconcesiones del Aeropuerto tienen derecho a cobrar, las cuales le dan la potestad al uso de los Servicios básicos.
- b) **Obligación de respeto a la normativa vigente**  
Los usuarios deben utilizar la obra entregada en concesión y los servicios que presta el Concesionario, respetando la legislación general vigente, la normativa del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, la normativa de la Dirección General de Aeronáutica Civil y en general cualquier ley, decreto y/o reglamento vigente de la República de Chile.
- c) **Obligación de obedecer instrucciones**  
El usuario, durante el uso de la obra concesionada, tiene la obligación de obedecer las instrucciones impartidas por las autoridades correspondientes en los ámbitos de su competencia.  
Esta obligación comprende también el acatamiento de las instrucciones respecto del uso general de la obra, sus instalaciones y servicios que brinda, tales como: avisos, advertencias, señales, instructivos, etc.
- d) **Obligación de debido cuidado**



 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 31 de 113

El usuario tiene la obligación de actuar con debido cuidado y previsión, evitando causar daños a las personas, a la obra e instalaciones de la obra Pública Fiscal denominada “Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta”.

e) Obligación de pago de daños al concesionario

El usuario deberá pagar al Concesionario los daños que ocasione a la obra y sus instalaciones, con motivo de sus actuaciones en el uso de la obra y sus servicios, sin perjuicio de las actuaciones de los Tribunales de Justicia.

f) Obligación de pagar los daños ocasionados a terceros

El usuario deberá pagar los daños que cause a terceros, durante el uso de la obra, de sus instalaciones, o servicios.


### 6.3. CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

El concesionario deberá proveer y operar un área de informaciones al público en general, en un lugar visible dentro de terminal de pasajeros, debidamente señalizado y adecuadamente atendido, proporcionando información no pagada de utilidad para los diferentes usuarios del terminal que así lo requieran.

Este centro de atención debe funcionar hasta que se haya atendido el último vuelo del día. Para ello deberá disponer de un Counter u oficina, a lo menos un computador y personal calificado para la prestación de este servicio. De preferencia con estudios de nivel técnico superior, con manejo de herramientas computacionales a nivel usuario y conocimiento de programas tipo Word y Excel. Con experiencia de al menos dos años en atención a público y dos años de experiencia en el manejo de sistemas computacionales a nivel usuario. Todo lo anterior será calificado por el Inspector Fiscal.

El centro de atención de informaciones estará ubicado en el primer nivel del Terminal de Pasajeros, en el sector de la escalera de acceso a embarque y el teléfono de contacto es el número de red fija +56 55 225 4998. Esta línea es suficiente para el contacto de los usuarios con el aeropuerto, no previéndose el uso de otro tipo de modalidad de comunicación telefónica.

Por otra parte, los usuarios podrán tomar contacto con el centro de atención al usuario por medio del mail [informacionesantofagasta@aport.cl](mailto:informacionesantofagasta@aport.cl). También por medio del link en la página WEB del aeropuerto [www.aeropuertoantofagasta.cl](http://www.aeropuertoantofagasta.cl)

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 32 de 113


El equipamiento considerado en el mesón de informaciones o centro de atención al usuario, estará compuesto de un computador, línea telefónica, equipo portátil de telecomunicaciones, centro de comunicaciones del sistema FIDS y PAS, así como también la citofonía del sistema de control de ingreso, salida y pago de estacionamientos públicos. Dispondrá de materiales de escritorio y oficina así como el mobiliario correspondiente para el adecuado funcionamiento del centro de atención al usuario.

#### **6.4. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN, EFECTUAR RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Para solicitar información los usuarios podrán dirigirse personalmente al centro de atención al usuario, definido en el punto anterior, hacerlo en forma escrita, telefónica, correo electrónico y a través de la página Web que la Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A debe mantener activa las 24 horas del día. El procedimiento a seguir será el siguiente:

- Por escrito: despachando una carta certificada dirigida al Centro de Atención del Usuario, al domicilio de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A, debidamente firmada, a la dirección Aeropuerto Andrés Sabella S/N, Antofagasta, Chile.
- Personalmente: concurriendo al Centro de Atención al Usuario que dispone la Sociedad Concesionaria aeropuerto de Antofagasta S.A. en el Aeropuerto.
- Telefónicamente: comunicándose al centro de atención al usuario a través del número telefónico +56 55 225 4998.
- Vía correo electrónico: Dirigido al Centro de Atención al Usuario, al correo electrónico [informacionesantofagasta@aport.cl](mailto:informacionesantofagasta@aport.cl)
- Utilizando las direcciones de contacto que se encuentra en la página web de la concesión [www.aeropuertoantofagasta.cl](http://www.aeropuertoantofagasta.cl)

El usuario podrá solicitar información relacionada con el contrato de concesión, la que deberá ser provista en forma rápida y eficiente por el personal de la

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 33 de 113


Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A. A continuación, se enumera la información que, entre otras, pudiera ser solicitada:

- Zonas en que se realizan trabajos.
- Servicios que presta el concesionario a los usuarios.
- Información de vuelos.
- Localización de áreas de servicios.
- Forma en que se pueden realizar reclamos o sugerencias.
- Lugar en el que se puede acceder al R.S.O.

Los reclamos de los usuarios de la concesión se deben canalizar a través del Sistema de Reclamos y Sugerencias, según lo establece el numeral 1.9.18 de las Bases de Licitación.


#### PROCEDIMIENTO:

- a) La Sociedad Concesionaría a través del siguiente procedimiento, establecerá los canales de atención de los reclamos y el procedimiento de recepción y respuesta de ellos, de acuerdo al tipo de reclamo o sugerencia que se realice.
- b) Los canales para la recepción de reclamos o sugerencias serán los siguientes:
  1. Mesón de Informaciones: Existirá un Formulario autocopiativo, foliado y con tres copias a disposición del público en general. El Usuario recibirá el original y las restantes copias se distribuirán entre la Inspección Fiscal y el Concesionario.
  2. Teléfono: Será de público conocimiento el teléfono ubicado en el mesón de informaciones, que será publicado en la página WEB, donde se recibirá el reclamo o sugerencia. El reclamo será registrado por quien opere el mesón de informaciones, completando el Formulario respectivo e indicando al Usuario el número de Folio asociado al reclamo presentado, para seguimiento y cumplimiento de plazos.
  3. Cartas al Gerente de Operaciones: Todo usuario tendrá la libertad de enviar directamente al Gerente de Operaciones de la Sociedad Concesionaria o bien a quién éste designe, cartas de reclamos o sugerencias. La dirección a la que se podrán enviar estas cartas por parte de los usuarios se informará en la página


 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 34 de 113

WEB. Las cartas serán asociadas a un formulario de reclamos y se dejará constancia de la manera en que la Sociedad Concesionaria comunicará al usuario el número de folio asociado al reclamo presentado, para seguimiento y cumplimiento de plazos.

4. Vía página WEB: La Concesionaria pondrá a disposición de los usuarios, una página WEB donde se podrá realizar reclamos en un formato establecido. La dirección será: [www.aeropuertoantofagasta.cl](http://www.aeropuertoantofagasta.cl)  
Este tipo de reclamos se deriva a una cuenta de correo, por lo cual se utilizará un mail auto respuesta indicando al usuario que una vez ingresado el reclamo por el operador de informaciones, se le comunicará el número de folio asociado al reclamo presentado, para seguimiento y cumplimiento de plazos.
5. Vía OIRS DGAC: El sistema de reclamos y sugerencias de los usuarios operará en permanente coordinación con la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias de la DGAC, en su calidad de administrador del aeropuerto. Se dejará constancia de la manera en que la Sociedad Concesionaria comunicará al usuario el número de folio asociado al reclamo presentado, para seguimiento y cumplimiento de plazos.
  - c) Las sugerencias o reclamos recibidos por el Concesionario por cualquiera de los 5 canales antes señalados serán ingresadas en un software habilitado por la Sociedad Concesionaria. En este software se ingresará los datos del usuario, la fecha y el motivo del reclamo o la sugerencia.
  - d) El Gerente de Operaciones o a quién éste designe, procederá a responder al reclamante, dejando registro de la forma y oportunidad de la respuesta tanto en la copia del reclamo o sugerencia que quedó en poder del Concesionario como en el software implementado para este efecto.
  - e) La Concesionaria a través de su Gerente de Operaciones o de quién éste designe, responderá el reclamo o sugerencia en un plazo no superior a 15 días respecto a la fecha de su recepción. En el caso de los reclamos recibidos durante los últimos días de cada mes, su respuesta no podrá superar el día 5 del mes siguiente, de modo de emitir oportunamente el “Informe Mensual de Reclamos” señalado en el Artículo 1.8.2.4. letra g), 1.8.2.5.e) según corresponda de las BALI.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 35 de 113

- f) Aquellos reclamos relacionados con servicios no prestados o explotados directamente por el Concesionario se transcribirán al servicio involucrado solicitando respuesta al reclamo dentro del plazo señalado precedentemente. Si no se recibiera respuesta dentro del plazo señalado, se dejará constancia de esta situación tanto en la copia del reclamo como en el software diseñado para este efecto. Lo anterior, sin perjuicio de dejar constancia de la falta cometida por el subconcesionario o contratista involucrado.
- g) El término del proceso del sistema de Reclamos y Sugerencias de los Usuarios se materializará con la respuesta escrita al usuario, elabora tanto por la Sociedad Concesionaria como por el servicio subconcesionado involucrado.
- h) El software desarrollado y su aplicación de la forma que establece este procedimiento permitirá realizar un seguimiento de las situaciones reportadas y tendrá la capacidad de generar estadísticas para análisis internos e informes a la Inspección Fiscal que establecen las Bases de Licitación.
- i) La información será ingresada directamente al software, en una planilla dividida en casillas, donde detallará lo siguiente:
- a) Fecha de ingreso al sistema.
  - b) Datos personales del reclamante.
  - c) Reclamo o sugerencia.
  - d) Servicio involucrado.
  - e) Solución.
  - f) Observaciones.
- j) Al sistema se podrá acceder mediante un sistema de password asignadas por el Concesionario, que dará distintos niveles de acceso de acuerdo a las necesidades de uso del software, ya sea para ingreso, modificación u observación.
- k) En cualquier momento, el Inspector Fiscal podrá acceder al sistema de Sugerencias y Reclamos con el fin de verificar la condición en que se encuentre cada reclamo, respecto al proceso o comparar la información de los Informes Mensuales respecto a los datos que entregue el sistema.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 36 de 113


- l) El sistema o software de reclamo, tendrá la capacidad de entregar reportes estadísticos respecto a fechas de reclamos, servicios contra los que se reclama y otros parámetros que pudiesen habilitarse en el sistema.
- m) Formularios para el envío de reclamos y sugerencias, se encuentran localizados en las siguientes ubicaciones:
- Mesón de Informaciones, ubicado en el primer piso del Terminal de Pasajeros.
  - Página web de la concesión ([www.aeropuertoantofagasta.cl](http://www.aeropuertoantofagasta.cl))
- n) Plazo para responder reclamos y sugerencias. Los reclamos y sugerencias serán respondidos en un plazo no superior a 15 días contados desde la fecha de su recepción.
- o) Procesamiento de reclamos y sugerencias. El procesamiento de reclamos y sugerencias se encuentra definido en el Procedimiento indicado en el numeral 6.4. del presente R.S.O.

## 6.5. APLICACIÓN DE ENCUESTAS

El Ministerio de Obras Públicas realizará periódicamente, a lo menos una vez cada dos años y a su entero costo, encuestas dirigidas a los usuarios del Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta., con el objeto evaluar o medir el nivel de los servicios que presta o explota la Sociedad Concesionaria en el Aeropuerto.

Con el resultado de la encuesta, se establecerán los grados de satisfacción respecto de cada uno de los servicios, de este modo el Inspector Fiscal podrá determinar las medidas tendientes a mejorar el nivel de servicio prestado u otorgar un plazo para que se subsanen los defectos o errores según sea el caso, lo que deberá ser acordado y aprobado por el Inspector Fiscal, de esta situación deberá quedar registro por medio de anotación en el Libro de Explotación de la Obra.

Además, a partir de los resultados de la encuesta, podría establecerse la necesidad de hacer ajustes a los estándares e indicadores definidos en el numeral 8 del presente RSO, para lo cual se requerirá contar con el acuerdo escrito entre la Sociedad Concesionaria y el Inspector Fiscal.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 37 de 113

## **6.6. MEDICIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO**

La Sociedad Concesionaria deberá proponer una metodología de medición que establezca indicadores y estándares que permitan evaluar la calidad del servicio al usuario los que son detallados por servicio en el Manual de Operaciones en el N° 8 del presente documento.

## **7. DEL CONCESIONARIO**

### **7.1. OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO**

#### **a) Obligación de prestar los servicios ofrecidos**

El Concesionario está obligado a prestar el servicio básico y aquellos obligatorios estipulados en el contrato de concesión, el cual deberá otorgarlo en condiciones de absoluta normalidad y en forma ininterrumpida e indiscriminada respecto de todo usuario.

#### **b) Obligación de informar de la estructura organizacional del contrato**


El Concesionario está obligado a informar al Inspector Fiscal de la estructura organizacional de la sociedad concesionaria y cualquier cambio que se produzca en esta antes de 10 días de materializado el cambio.

Igual política regirá para sus subcontratos, vale decir, informará si comienza un nuevo subcontrato o si termina uno vigente.

#### **c) Obligación de velar por la seguridad de los usuarios**

El concesionario está obligado a velar por la seguridad de los usuarios durante toda su permanencia en la obra concesionada, tanto en lo que dice relación con la implementación de medidas relativas a los bienes como a las personas.

Ante denuncias relativas a situaciones que podrán comprometer la seguridad del usuario y de las obras, dentro del área de concesión, deberá tomar en forma inmediata las medidas pertinentes a los efectos de restablecer la seguridad amenazada, solicitando la inmediata intervención de Carabineros, la DGAC o las

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 38 de 113

autoridades públicas competentes, dependiendo del área en que se suscite el problema.

d) Obligación de mantener los niveles de servicio ofrecidos

El Concesionario está obligado a mantener los niveles y estándares de servicio que se definen en el Manual de Operaciones, parte integrante de este RSO (Anexo 3) en lo que dice relación con el servicio básico de la concesión

e) Obligación de proporcionar información a los usuarios

El Concesionario está obligado a entregar la información que requieren los usuarios, pudiendo hacerlo en forma escrita, por medios electrónicos, personal o telefónica, información que deberá ser provista en forma rápida, cortés, igualitaria y eficiente, a través del Counter de Informaciones.

f) Obligación de dar un trato deferente al usuario

El Concesionario está obligado a dar un trato digno y cortés al usuario. Para ello, deberá capacitar a su personal que tendrá contacto directo con el público.

g) Obligación de dar asistencia al usuario


El Concesionario está obligado a dar asistencia al usuario en los términos estipulados en el presente Reglamento de Servicio, conforme al contrato de concesión vigente.

El procedimiento a seguir se detalla en el presente Reglamento, en el Manual de Procedimientos del Terminal de Pasajeros. (Anexo N° 4)

h) Obligación de publicar sus tarifas

El Concesionario está obligado a informar al público su estructura de tarifas, previa aprobación del Inspector Fiscal, la que dará a conocer a través del mesón de información, para los pasajeros que se encuentran en el Terminal Aéreo o mediante la publicación en la Página WEB.



 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>39</b> de <b>113</b>

i) **Obligación de dar respuesta a los reclamos y sugerencias de los usuarios**

El Concesionario está obligado a recibir, registrar, tramitar y contestar, según corresponda, los reclamos y sugerencias realizados por los usuarios, en virtud de lo establecido en el presente Reglamento.

El Concesionario dará curso a las solicitudes del usuario de acuerdo a lo establecido en las BALI, realizando las gestiones necesarias para su resolución. El Concesionario está obligado a formar un protocolo con todos los reclamos y sugerencias, que incluya copia de los formularios y las acciones seguidas.

De este protocolo se deberá generar un informe de gestión respecto al mismo, el cual debe ser enviado semestralmente a la Inspección Fiscal, como parte integrante del Informe de Gestión y Operación del aeropuerto de acuerdo a lo establecido en el numeral 1.8.2 N°6, de las BALI, sin perjuicio de los informes mensuales que dan cuenta de los reclamos presentados en el periodo.

j) **Obligación de mantenimiento y conservación**

El Concesionario está obligado al mantenimiento, reparación y conservación de la obra, en la forma y plazos establecidos en el contrato de concesión.


k) **Obligación de cumplir con las normas de derecho laboral**

El Concesionario está obligado a acatar las normas laborales y de previsión que protegen a sus trabajadores, y en especial los reglamentos de higiene y seguridad.

l) **Obligación de realizar mediciones y controles**

El Concesionario está obligado a realizar las mediciones y controles que se estipulan en las Bases Técnicas.

m) **Obligación de contratar seguros**

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>40</b> de <b>113</b>

El Concesionario está obligado a contratar un seguro de responsabilidad civil por daños a terceros, en los términos descritos en el numeral 1.8.7 de las BALI, que cubrirá la responsabilidad civil en la etapa de explotación y las eventuales indemnizaciones que el MOP y/o el concesionario se encontrasen obligados a pagar por daños que con motivo de las actividades de explotación de la concesión, sufran terceros en sus bienes y/o en sus personas y que hubiesen acontecido dentro del área de concesión.

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

### a) Derecho a cobrar tarifa

Según lo estipula el numeral 1.10.10.b1 de las BALI, el Concesionario, tiene derecho a cobrar tarifas al usuario por la prestación de los servicios, de acuerdo con el contrato de concesión, como retribución por el servicio que presta al usuario.


### b) Derecho de explotación y de administración de la obra

El concesionario tiene derecho al uso y goce de la obra como también a administrarla, en los términos y plazos señalados en el contrato de la concesión.

### c) Derecho a exigir el acatamiento de su normativa por parte de los usuarios

El concesionario tiene derecho a exigir a los usuarios del Aeropuerto, el acatamiento de sus normas, de las medidas de seguridad y de todas las instrucciones que importa sobre el uso general de la obra, sus instalaciones y demás servicios que brinda.

### d) Derecho a exigir a los usuarios el pago de los daños o deterioro causados a la obra y sus instalaciones

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>41</b> de <b>113</b>

El Concesionario tiene derecho a que los usuarios que causen deterioro a la obra o a sus instalaciones, le paguen las indemnizaciones a que tiene derecho, de acuerdo a la legislación vigente.

e) Derecho a suspender temporalmente el servicio

El Concesionario tiene derecho a suspender temporalmente alguno de los servicios prestados, en los términos señalados en el contrato de concesión o en la normativa vigente, previa autorización del Inspector Fiscal.

Cuando el Concesionario prevea una alteración temporal en el nivel de servicio prestado, deberá comunicarlo por escrito al Inspector Fiscal a lo menos con 7 días de anticipación al hecho e informar debidamente a los usuarios.

f) Derecho a cobrar jurídicamente el pago de la tarifa

Según lo estipulado en el artículo N° 42 de la Ley de Concesiones, el Concesionario tiene derecho a cobrar judicialmente el pago de su tarifa y las indemnizaciones y reajustes que procedan, cuando el usuario no haya cumplido con esta obligación.

g) Derecho a subcontratar


Según lo establece el numeral 1.10.8 de las BALI, el concesionario podrá subcontratar la explotación y/o conservación de la obra.

No obstante, para el cumplimiento del contrato de concesión, el concesionario será el único responsable ante el MOP.

### **7.3. DISPOSICIONES GENERALES**

a) El Concesionario podrá prestar y explotar cada servicio no aeronáutico y/o aeronáutico en forma directa o bien por la vía de subcontratos, sin perjuicio de las restricciones señaladas en estas Bases de Licitación.

b) Cuando el Concesionario otorgue la prestación y explotación de un servicio aeronáutico y/o no aeronáutico a través de terceros, de acuerdo a lo establecido en las presentes Bases de Licitación, éste deberá hacerlo a través

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>42</b> de <b>113</b>


de un proceso de licitación, a excepción de los servicios señalados en los artículos 1.10.9.1 letra a) “Sistema de Embarque/Desembarque”, 1.10.9.3.1 letra d) “Counters para Compañías Aéreas” y e) “Oficinas de apoyo a Counters para Compañías Aéreas”, respectivamente, los cuales se regirán por lo dispuesto en las presentes Bases de Licitación y el Reglamento de Servicio de la Obra.

Para estos efectos, las condiciones y términos deberán ser previamente informados, por escrito, al DGCOP a través del Inspector Fiscal, conforme a lo establecido en A.8 del presente artículo. A más tardar 30 días siguientes de recibidos dichos antecedentes, el DGCOP, previo informe del Inspector Fiscal, podrá exigir al Concesionario suprimir o modificar las cláusulas que contravengan lo dispuesto en las presentes Bases de Licitación, o que tengan por finalidad o efecto alterar las condiciones del Contrato de Concesión, o que pudieran significar discriminaciones o afecten el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario a las instalaciones o servicios, o que tengan por finalidad o efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia. Los plazos por los cuales se podrán otorgar los subcontratos no podrán ser superiores a 5 años ni extenderse más allá del término del Contrato de Concesión de la obra pública, sin perjuicio de lo señalado en el punto C.19 del presente artículo.

Sólo en casos debidamente fundados calificados por el DGCOP, el Concesionario podrá solicitar otorgar la prestación de un determinado servicio a través de terceros, mediante una modalidad distinta de la licitación (trato directo o mediante la realización de remates u otro mecanismo) o por un plazo mayor a 5 años. Cualquiera sea el caso, toda esta información tendrá el carácter de confidencial para el MOP, sin perjuicio de la normativa vigente.

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

- c) Los servicios comerciales aeronáuticos y no aeronáuticos definidos en los artículos 1.10.9.1 y 1.10.9.3 de las presentes Bases de Licitación tendrán el carácter de exclusivos para el Concesionario, y la DGAC y/o el MOP no podrá explotar ningún servicio en terrenos o instalaciones del aeropuerto que afecten la exclusividad de los mismos, sin perjuicio de lo señalado en C.17. Asimismo, el Concesionario se compromete a no explotar servicios que la DGAC


 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>43</b> de <b>113</b>

administre fuera del área de concesión del Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta.

- d) Todos los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos que se presten o exploten en el área de concesión deberán ser negocios lícitos de comercio, es decir, que no atenten contra la ley, la moral, las buenas costumbres o el orden público y deberán estar de acuerdo con el Plan Maestro del Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta.
- e) El MOP, por intermedio del Inspector Fiscal y previo informe favorable de la DGAC, podrá cambiar de ubicación los servicios no aeronáuticos y/o aeronáuticos, y conservar, aumentar o disminuir el área ocupada, cuando las necesidades del aeropuerto así lo requieran. La DGAC tendrá un plazo de 15 días para remitir dicho informe desde que haya sido requerido por el DGCOP.


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

- f) Ni el MOP ni la DGAC responderán en caso alguno por robos, perjuicios u otros daños que pudieren sufrir el Concesionario o terceros dentro de las dependencias que comprenden la prestación y explotación de los servicios no aeronáuticos y/o aeronáuticos.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>44</b> de <b>113</b>


- g) En el plazo señalado en el artículo 1.10.4 de las presentes Bases de Licitación, el Concesionario deberá presentar, para aprobación del Inspector Fiscal, un Manual de Operación donde se definan los mecanismos para medir la calidad y gestión de todos y cada uno de los servicios no aeronáuticos y aeronáuticos, el que formará parte integrante del Reglamento de Servicio de la Obra para todos los efectos legales. El MOP no autorizará la Puesta en Servicio Provisoria de las obras mientras no se dé cumplimiento a esta obligación.
- h) Toda vez que el Concesionario solicite al Inspector Fiscal la extensión de las áreas para: estacionamientos públicos para vehículos en general, estacionamientos para servicios de transporte, counters y cualquier otro servicio regulado en los artículos precedentes, se le aplicarán las mismas directrices regulatorias establecidas, para cada uno de ellos, en el artículo 1.10.9 de las presentes Bases de Licitación, según corresponda.
- i) El Inspector Fiscal fiscalizará que la ubicación de los servicios solicitados no produzca cambios sustanciales o entorpezca los flujos de circulación de pasajeros y público en el área de concesión, no altere los estándares de funcionalidad del aeropuerto y cumpla con el Plan Maestro del Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta.
- j) El Concesionario no podrá instalar sistemas de comunicaciones que interfieran con los sistemas de comunicación que se utilicen en la aeronavegación del aeropuerto, lo que será calificado por el Inspector Fiscal previo informe de la DGAC, la cual tendrá un plazo de 15 días para remitir dicho informe desde que haya sido requerido por el Inspector Fiscal.
- k) Durante el mes de Septiembre de cada año de explotación, el Concesionario podrá solicitar al Inspector Fiscal la revisión de las tarifas de los servicios no aeronáuticos y aeronáuticos, fijadas en las presentes Bases de Licitación, o cualquiera de sus condiciones, regulaciones o modalidades de explotación, excluyéndose la Tarifa por Pasajero Embarcado establecida en el artículo 1.14.1 de las presentes Bases de Licitación.

Lo anterior, se regirá por lo dispuesto en el artículo 19º de la Ley de Concesiones de Obras Públicas.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 45 de 113

- l) El DGCOP podrá, en acuerdo con la DGAC en las materias de su competencia, establecer modificaciones, regulaciones, condiciones o modalidades a cualquiera de los servicios establecidos en el artículo 1.10.9 de las presentes Bases de Licitación o de las áreas establecidas para la explotación de los mismos, cuando la prestación y/o explotación de dichos servicios o áreas entorpezcan la funcionalidad o servicialidad del aeropuerto o cuando el Concesionario incurra en discriminaciones o ejerza conductas que pudieran afectar el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario a las instalaciones y servicios del aeropuerto y, en general, cualquier otro arbitrio que tenga por finalidad o efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia, sin perjuicio de las sanciones que procedan.
- m) Los servicios no aeronáuticos comerciales obligatorios deberán funcionar los 365 días del año en horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos ordinarios y/o extraordinarios, tanto nacionales como internacionales, lo cual deberá ser calificado por el Inspector Fiscal y establecido en el Manual de Operación.
- n) El Ministerio de Obras Públicas realizará periódicamente, a lo menos 1 vez cada 2 años, encuestas de opinión pública en el Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta con el objeto de establecer y medir el nivel de los servicios que presta o explota el Concesionario en el aeropuerto. Con el resultado de la encuesta, se establecerán los grados de satisfacción respecto de cada uno de los servicios, pudiendo el Inspector Fiscal imponer al Concesionario medidas tendientes a mejorar el nivel de servicio prestado u otorgar un plazo para que se subsanen los defectos o errores, según el caso. Cumplido este plazo sin que el Concesionario haya implementado las medidas o subsanado los defectos, el Inspector Fiscal le aplicará la multa señalada en el artículo 1.10.11 de las presentes Bases de Licitación. El Concesionario podrá participar haciendo observaciones o recomendaciones en la elaboración del cuestionario de la encuesta, reservándose el MOP la facultad de aceptarlas o rechazarlas.
- o) Respecto a los servicios de transporte de pasajeros y sus áreas de estacionamiento y estacionamientos para vehículos en arriendo señalados en 1.10.9.3.1 letra f) y 1.10.9.3.2 letra f) respectivamente, ambos artículos de las presentes Bases de Licitación, el Concesionario deberá presentar el mecanismo de asignación de estas áreas al Inspector Fiscal, conforme a lo



 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 46 de 113

señalado en la letra C.2 del presente artículo, el cual velará para que no se establezcan discriminaciones o se ejerzan conductas que pudieran afectar el acceso igualitario a cualquier usuario a las instalaciones y áreas y, en general, cualquier otro arbitrio que tenga por finalidad o efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia, pudiendo objetar el mecanismo propuesto.


- p) El MOP y la DGAC, de acuerdo a las necesidades del aeropuerto, podrán, dentro del área de concesión, realizar excavaciones o instalar ductos, multiductos, postaciones, tuberías u otras, debiendo compensar al Concesionario en caso de perjuicio. Con al menos 30 días de antelación al inicio de los trabajos, el MOP a través del Inspector Fiscal, informará al Concesionario enviándole copia de los antecedentes que den cuenta del trabajo a realizar. Las discrepancias que pudieran surgir en relación a las eventuales compensaciones podrán ser sometidas por las partes a consideración del Panel Técnico. Si la recomendación del Panel Técnico no fuese acogida por las partes, la controversia podrá ser sometida a la Comisión Arbitral o Corte de Apelaciones de Santiago, según lo establecido en el artículo 36 bis de la Ley de Concesiones.

Por las razones indicadas en la letra C.16 y por otras debidamente fundadas relacionadas con el buen funcionamiento del aeropuerto, el DGCOP podrá autorizar al Concesionario a suspender temporalmente la prestación de un determinado servicio comercial obligatorio.

Así también, el DGCOP podrá requerir al Concesionario, la prestación de un determinado servicio comercial facultativo, en carácter de obligatorio, temporalmente o por el resto del plazo de concesión de manera de asegurar un adecuado nivel de servicio del aeropuerto. Si el Concesionario no lo realiza dentro del plazo que determine el DGCOP, el MOP llamará a licitación para la prestación de este servicio en el aeropuerto.

En caso de que el Concesionario, por razones fundadas, quisiera renunciar a prestar un determinado servicio, éste deberá justificarlo por escrito al DGCOP, por intermedio del Inspector Fiscal. Éste remitirá los antecedentes del caso al DGCOP, quien en el plazo máximo de 30 días aprobará, rechazará o solicitará los antecedentes complementarios al informe presentado que estime necesarios para su cabal entendimiento. En caso de que lo apruebe, el Concesionario quedará eximido de continuar explotando dicho servicio,



 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 47 de 113


pudiendo el MOP o la DGAC llamar a licitación para la prestación de este servicio en el aeropuerto, sin que ello signifique compensación alguna para el Concesionario.

- q) Las instituciones o servicios públicos que deban desempeñar funciones de administración o de orden y seguridad pública en el aeropuerto quedarán eximidos del pago de cualquier derecho o cobro por concesiones y gastos comunes.
- r) Sólo en casos excepcionales, calificados como tales por el DGCOP, el Concesionario podrá solicitar autorización al DGCOP para otorgar contratos para la explotación de servicios no aeronáuticos comerciales, por períodos superiores al término del Contrato de Concesión. En estos casos, el Concesionario deberá presentar el borrador del contrato que se firmará y sus antecedentes, y en especial, lo relacionado con las cláusulas de las condiciones económicas y del plazo del respectivo contrato.

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


El DGCOP tendrá un plazo máximo de 120 días contados desde la presentación de la solicitud, para autorizar o no el otorgamiento de estos contratos.

- s) El Concesionario deberá cumplir todas las normas del Reglamento de Seguridad para la Protección de la Aviación Civil contra Actos de Interferencia Ilícita (DAR 17), así como también las disposiciones establecidas en la Normativa y Procedimientos Aeronáuticos de la DGAC derivados del mismo.
- t) Será responsabilidad y obligación del Concesionario exigir a los respectivos subcontratistas, seguros que cubran totalmente los eventuales daños a las instalaciones afectas al servicio que se presta, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.
- u) La Sociedad Concesionaria podrá solicitar la utilización de áreas adicionales a las autorizadas por el MOP conforme al “Plano de Áreas Comerciales”

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>48</b> de <b>113</b>

señalado en el artículo 1.8.2 N° 6 de las presentes Bases de Licitación, para lo cual el Concesionario deberá presentar al Inspector Fiscal su solicitud indicando el tipo de actividad a desarrollar, los antecedentes técnicos asociados y el plazo de utilización solicitado. El Inspector Fiscal, en el plazo máximo de 30 días contados desde la recepción de tal solicitud, podrá aprobarla o rechazarla, previo informe favorable de la DAP y DGAC en las materias de su competencia. La DAP y DGAC remitirán sus informes en el plazo de 15 días contados desde que les haya sido requerido por el Inspector Fiscal. En el caso de ser aprobada dicha solicitud, será responsabilidad del Concesionario la habilitación, construcción y mantención de las áreas adicionales, a su entero cargo y costo.

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

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>49</b> de <b>113</b>

## **8. MANUAL DE OPERACIÓN**

### **8.1. INTRODUCCIÓN**

El Manual de Operación forma parte integrante del Reglamento de Servicio de la Obra Pública “Concesión Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta”, según lo dispuesto en el artículo 2.9.3 de las BALI.

Tiene por objetivo describir en forma detallada el alcance para la prestación y explotación de cada servicio aeronáutico y no aeronáutico definido en el artículo 1.10.9 de las BALI, la forma en que la Sociedad Concesionaria realizará su prestación y la metodología a implementar para la medición de estándares de calidad de dichos servicios.

### **8.2. CRITERIOS DE MEDICIÓN DE DESEMPEÑO EN CUANTO A CALIDAD Y SERVICIO**

#### **8.2.1. PARÁMETROS BÁSICOS**


Se han definido todos los servicios que el concesionario debe entregar, de acuerdo con las BALI. Para tales servicios, se han definido indicadores claves, los que garantizarían un nivel de servicio básico adecuado para los pasajeros y usuarios del aeropuerto.

**a) Cumplimiento del Programa de Conservación:** Seguimiento mensual de ejecución del Programa Anual de Conservación.

**b) Disponibilidad:** Tiempo total de funcionamiento por equipo y/o servicio por período. Esta medición puede ser utilizada para todos los sistemas técnicos tales como puentes de embarque, FIDS, PAS, cintas transportadoras de equipaje, ascensores, escalera mecánica, etc.

**c) Evaluación de los Usuarios:** A través de encuestas MOP establecidas en las Bases de Licitación.

**d) Reclamos de usuarios.** Esto permite que el Inspector Fiscal entregue instrucciones a la Sociedad Concesionaria, según lo establecido en las BALI,

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>50</b> de <b>113</b>

para la toma de acciones correctivas o preventivas, ante situaciones anormales o de mejoramiento.

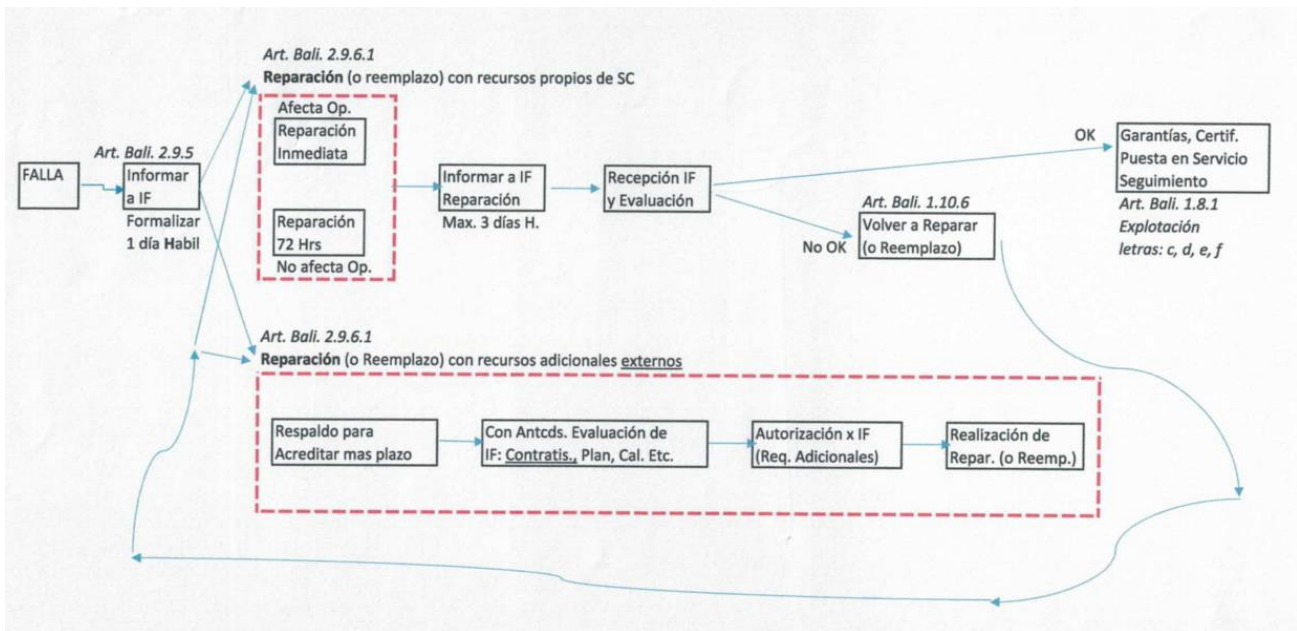
**e) Evaluación del estado de conservación de la infraestructura y equipamiento:** Realizado por la Inspección Fiscal. Esto permite que el Inspector Fiscal entregue instrucciones al concesionario, según lo establecido en las BALI, para la toma de acciones correctivas o preventivas, ante situaciones anormales o de mejoramiento.

### **8.2.2. SERVICIOS ESENCIALES, SUS INDICADORES DE GESTIÓN Y MECANISMO DE EVALUACIÓN**

En este punto, se describen aquellos servicios básicos seleccionados e indicados en el capítulo siguiente, 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, a los cuales se han agregado los servicios de infraestructura vertical, equipos y sistemas, infraestructura horizontal e iluminación, no definidos como servicios aeronáuticos y no aeronáuticos en las BALI.

Los estándares cuantitativos asociados a los servicios y sus indicadores son definidos y detallados en el siguiente capítulo.

### 8.2.3. OPORTUNIDAD DE EJECUCIÓN DE REPARACIONES CORRECTIVAS



### 8.3. SERVICIOS AERONÁUTICOS Y NO AERONÁUTICOS


#### 8.3.1. SERVICIOS AERONÁUTICOS

Los Servicios Aeronáuticos son todos aquellos que se relacionan con los servicios de apoyo a las aeronaves en su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.

La Sociedad Concesionaria 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, lo cual se indica claramente en el desarrollo de cada servicio.

#### • **Horario de funcionamiento**

Ítem	Servicios	Disponibilidad
1	Sistema de Embarque/Desembarque	24 horas/día

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>52</b> de <b>113</b>

2	Cintas Transportadoras de Equipaje	24 horas/día
3	Áreas para Servicios en Plataforma (área concesionada)	24 horas/día

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

El Terminal de Pasajeros brinda el servicio de embarque y desembarque de pasajeros bajo las siguientes modalidades, según corresponda:

- Utilizando los 4 puentes de embarque disponibles.
- Utilizando acceso remoto disponible.

Los puentes de embarque son operados directamente por personal de las líneas aéreas, mientras que su mantención preventiva y/o correctiva es responsabilidad de la Sociedad Concesionaria.

#### ***Cumplimiento del Programa de Conservación:***

Corresponde al cumplimiento de las actividades de mantenimiento y conservación, programadas para el año en curso. El estándar es del 100% de cumplimiento de la cantidad de tareas comprometidas en este rubro. Cualquier modificación al programa debe ser autorizada por el Inspector Fiscal.


#### ***Estándar:***

Proveer el servicio de embarque y desembarque de pasajeros a las compañías aéreas que lo soliciten, mediante el empleo de los puentes de embarque disponibles y estacionamiento remoto. Lo anterior bajo un mínimo de atención del 98% de las solicitudes recibidas. Con un margen de falla del 2%.

#### ***Indicador y Medio de Verificación:***

INDICADOR		MEDIO DE VERIFICACIÓN
% vuelos atendidos =	$\frac{\sum \text{vuelos atendidos}}{\sum \text{vuelos que solicitan el servicio}} \times 100\%$	Planillas que contengan el seguimiento diario del uso de los puentes de embarque.
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio		Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

#### ***Estado de Conservación:***

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 53 de 113

Corresponde a la evaluación del estado de los sistemas del equipo. El buen estado de conservación debe estar garantizado por el Programa de Conservación. Sin perjuicio de esto, periódicamente, se debe chequear el estado del equipo, revisando su funcionamiento, apariencia, limpieza y confortabilidad.

***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 (de haber 4 o más reclamos, el porcentaje del indicador se verá afectado en un -0,5%).

***Procedimiento de Asignación de Puentes de Embarque:***

Corresponde al procedimiento de asignación de puentes de embarque señalado en las Bases de Licitación. El parámetro de aceptación de este indicador de calidad de servicio es el cumplimiento de al menos el 98% de los vuelos que lo soliciten.

***Periodicidad:***

La evaluación del estándar se realizará semestralmente, promediando las mediciones mensuales de disponibilidad de los puentes de embarque.

**b) Cintas Transportadoras de Equipaje**


El Terminal de Pasajeros cuenta con 3 cintas transportadoras de equipaje, distribuidas de la siguiente manera:

- 01 equipo para la recepción de equipaje de los pasajeros que embarcan.
- 02 equipos para la entrega de equipaje de los pasajeros que desembarcan.

La operación de estos equipos está a exclusivo cargo de las compañías aéreas; en tanto su mantención preventiva y/o correctiva es responsabilidad de la Sociedad Concesionaria.

***Cumplimiento del Programa de Conservación:***

Corresponde al cumplimiento de las actividades de mantenimiento y conservación, programadas para el año en curso. El estándar es de 100% de

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 54 de 113

cumplimiento. Cualquier modificación al programa debe ser autorizada por el Inspector Fiscal.

**Estándar:**

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 deberá estar disponible a lo más 15 minutos después de la conexión de la aeronave al Puente de Embarque. Mientras el sistema este operativo, la responsabilidad de la entrega de las maletas en forma oportuna es de la Aerolínea.

**Indicador y Medio de Verificación:**

INDICADOR		MEDIO DE VERIFICACIÓN
% vuelos atendidos =	$\frac{\sum \text{vuelos atendidos}}{\sum \text{vuelos que solicitan el servicio}}$	X 100%
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio		Planillas que contengan el seguimiento diario del uso de los puentes de embarque.  Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

**Vuelo atendido:** Aquel que pudo realizar su operación, embarque desembarque de pasajeros y carga.

**Estado de Conservación:**


Corresponde a la evaluación del estado de los sistemas del equipo. El buen estado de conservación debe estar garantizado por el Programa de Conservación. Sin perjuicio de esto, periódicamente, se debe chequear el estado del equipo, revisando su funcionamiento, apariencia, limpieza y confortabilidad.

**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 (de haber 4 o más reclamos, el porcentaje del indicador se verá afectado en un -0,5%).

**Periodicidad:**



 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 55 de 113

La evaluación del estándar se realizará semestralmente, promediando las mediciones mensuales de disponibilidad de las cintas transportadoras de equipaje.

### c) **Áreas para Servicios en Plataforma**

La Sociedad Concesionaria, entrega en subconcesión a las empresas especializadas en cada uno de los servicios en plataforma, de las superficies que son necesarias para la atención de aeronaves, asegurando la disponibilidad de áreas en función de la infraestructura del aeropuerto.

#### **Estándar:**

Disponer de al menos el 98% de las áreas disponibles para las empresas especializadas para cada uno de los servicios en plataforma a través de subconcesión.

#### **Indicador y Medio de Verificación:**

INDICADOR		MEDIO DE VERIFICACIÓN
% Área operativa =	$\frac{\sum \text{Área Operativa}}{\sum \text{Total de Áreas}} \times 100\%$	Revisión de planillas de control de cumplimiento de las revisiones periódicas
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio		Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.


#### **Estado de Conservación:**

Corresponde a la evaluación del estado de las áreas. El buen estado de conservación debe estar garantizado por el Programa de Conservación. Sin perjuicio de esto, periódicamente, se debe chequear el estado del equipo, revisando su funcionamiento, apariencia, limpieza y confortabilidad.

#### **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 (de haber 4 o más reclamos, el porcentaje del indicador se verá afectado en un -0,5%).

#### **Periodicidad:**

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 56 de 113

La evaluación del estándar se realizará semestralmente, promediando las mediciones mensuales de disponibilidad de las áreas para servicio en plataforma.

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

Sociedad Concesionaria Aeropuerto Antofagasta S.A podrá solicitar, durante el período de concesión, la explotación de otros servicios aeronáuticos, a excepción de los servicios asociados a: aviación general; clubes aéreos; hangares para aviación de Fuerzas Armadas y otras entidades públicas; Centros de Mantenimiento Aeronáutico; e instalaciones y servicio de combustible de aviación (que incluye el almacenamiento, distribución y carguío de combustible).

### **8.3.2. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS NO COMERCIALES**

Son aquellos servicios que la Sociedad Concesionaria debe prestar en carácter de obligatorio durante la explotación de la concesión y por los cuales no puede cobrar tarifas a los usuarios.


Este tipo de servicios, garantizan que los usuarios utilicen las obras contempladas en el contrato de concesión, con un alto estándar de servicio.

- **Horario de funcionamiento / disponibilidad**

Ítem	Servicios	Disponibilidad
a)	Conservación de la Obra	Según Programa anual de Conservación de la Obra
b)	Aseo de Áreas Públicas	Según programa de Aseo periódico
c)	Mantención de Áreas Verdes	Según Programa de mantención de Áreas verdes
d)	Retiro de Bassuras	Según Programa anual de Conservación de la Obra
e)	Señalización	24 horas/día
f)	Transporte de Equipaje dentro del Terminal	24 horas/día
g)	Información de Vuelos	24 horas/día
h)	Información al Público	De acuerdo a itinerarios
i)	Agua Potable	24 horas/día

#### **a) Servicio de conservación de las obras**

Este servicio contempla las labores de reparación y conservación de todas las instalaciones del Terminal de Pasajeros, de forma de asegurar que estas instalaciones mantengan sus condiciones de servicialidad y funcionalidad en

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 57 de 113

forma permanente. La conservación preventiva se materializa mediante la aplicación del Programa de Conservación Anual. La conservación correctiva, se ejecutará, en primera instancia, por personal de mantención de la Sociedad Concesionaria. Cuando la solución de la falla o desperfecto requiera de una mayor capacidad técnica a la ofrecida por este personal, se subcontratarán servicios a empresas de la zona, que garanticen la mantención de la servicialidad antes señalada.

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

### **Infraestructura Vertical, Equipos y Sistemas**

#### ***Cumplimiento del Programa de Conservación:***

Corresponde al cumplimiento de las actividades de mantenimiento y conservación, programadas para el año en curso. El estándar es de 100% de cumplimiento de las revisiones programadas. Cualquier modificación al programa debe ser autorizada por el Inspector Fiscal.


#### ***Estándar:***

Proveer infraestructura vertical, equipos y sistemas asociados en óptimas condiciones, con el debido cumplimiento de los respectivos planes de conservación y mantenimiento.

Los Equipos Electromecánicos deberán estar disponibles para su operación en un porcentaje no inferior al 80%. Para los efectos de este numeral se entenderá como Equipos Electromecánicos los siguientes:

- Ascensores.
- Puertas Automáticas.
- Escaleras Mecánicas.
- Montacargas.

#### ***Indicador y Medio de Verificación:***

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>58</b> de <b>113</b>

INDICADOR		MEDIO DE VERIFICACIÓN
% cumplimiento =	$\Sigma$ Horas Operativas	Planillas de control de cumplimiento de las actividades programadas. Revisión de planillas de control de cumplimiento de las revisiones periódicas. Informes mensuales al IF.
	$\Sigma$ Horas Totales	
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio		Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

**Horas Totales:** Corresponden al total del mes calendario.

***Estado de Conservación:***

Corresponde a la evaluación del estado de los equipos. El buen estado de conservación debe estar garantizado por el Programa de Conservación. Sin perjuicio de esto, periódicamente, se debe chequear el estado del equipo, revisando su funcionamiento, apariencia, limpieza y confortabilidad.

***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 (de haber 4 o más reclamos, el porcentaje del indicador se verá afectado en un -0,5%).

***Periodicidad:***


Según programación PACO y reclamos mensuales. Sin perjuicio de lo anterior la evaluación del estándar se realizará semestralmente.

**De la infraestructura Horizontal**

***Estándar:***

Realizar un control periódico del estado de los pavimentos y definir los mantenimientos requeridos, con el objeto de mantener los pavimentos operativos en forma segura y detener la tasa de deterioro.

- a) Pavimentos del área de movimiento o Air Side PCI > 65.
- b) Coeficiente de roce en pista > 0,38.
- c) Pavimentos del Land Side (vialidad y estacionamientos) PCI > 55.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>59</b> de <b>113</b>

***Indicador y Medio de Verificación:***

- a) Índice de Condición del Pavimento (PCI).
- b) Coeficiente de roce en pista.

Registro de la condición del pavimento del 100% de las Unidades de Muestra.

***Periodicidad:***

La evaluación se realizará anualmente, como parte del Sistema de Administración de Pavimentos PCI.

**Iluminación**

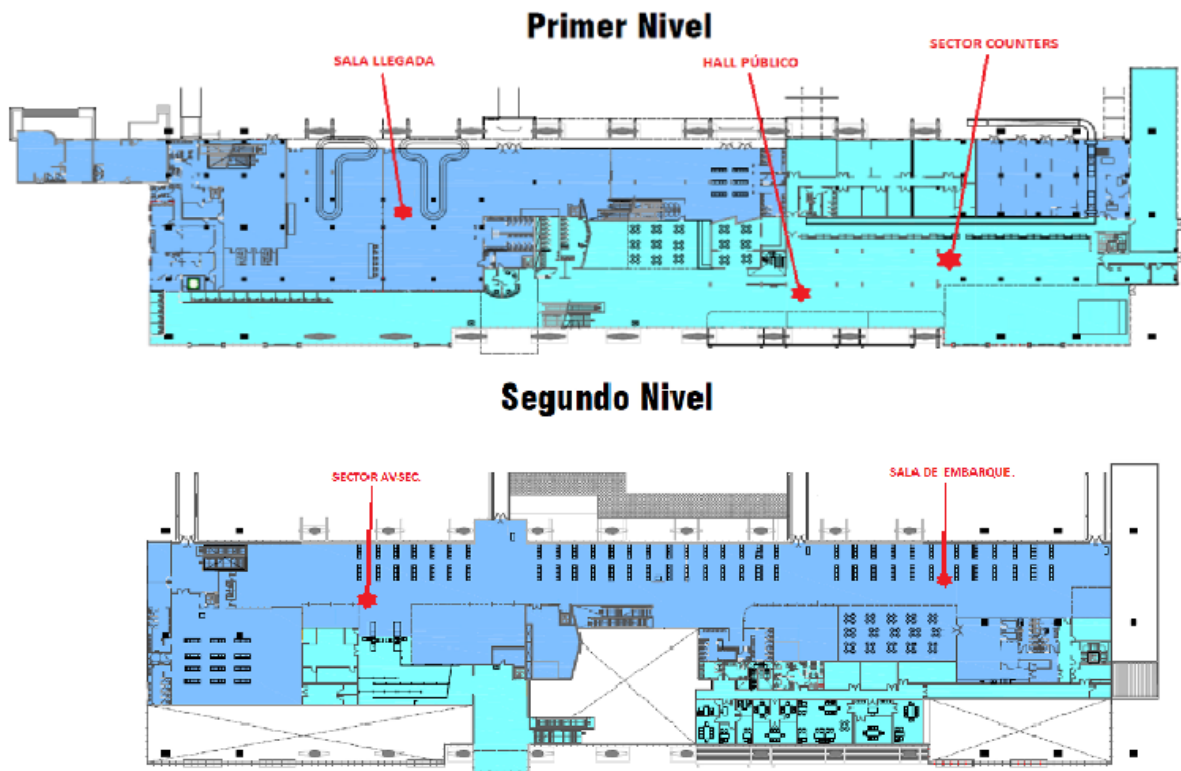
***Cumplimiento del Programa de Conservación:***

Corresponde al cumplimiento de las actividades de mantenimiento y conservación, programadas para el año en curso. El estándar es de 100% de cumplimiento de las revisiones programadas. Cualquier modificación al programa debe ser autorizada por el Inspector Fiscal.

***Estándar:***

Mantener sobre el 90% los parámetros de lux obtenidos de mediciones periódicas de iluminación indicados por proyecto durante el tiempo de operación.

<b>Sector</b>	<b>Nivel Lumínico Mínimo (LUX)</b>
Hall público	150
Sala de embarque	150
Sala de llegada	150
Counter	300
AVSEC	300


**Indicador y Medio de Verificación:**


INDICADOR		MEDIO DE VERIFICACIÓN
% cumplimiento =	$\frac{\sum \text{Mediciones dentro de rango}}{\sum \text{Total de mediciones}} \times 100\%$	Revisión de planillas de control de cumplimiento de las revisiones periódicas
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio		Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

**Estado de Conservación:**

Corresponde a la evaluación del estado de los equipos de iluminación. El buen estado de conservación debe estar garantizado por el Programa de Conservación. Sin perjuicio de esto, periódicamente, se debe chequear el estado del equipo, revisando su funcionamiento, apariencia, limpieza y confortabilidad.

**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

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>61</b> de <b>113</b>

calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes (de haber 4 o más reclamos, el porcentaje del indicador se verá afectado en un -0,5%).

***Periodicidad:***

Según programación PACO y reclamos mensuales. Sin perjuicio de lo anterior la evaluación del estándar se realizará semestralmente.

**b) Servicio de aseo de áreas públicas**

Este servicio se refiere al aseo permanente del área en concesión, dando un especial énfasis al Terminal de Pasajeros y sus áreas adyacentes.

El servicio se prestará de acuerdo con el Programa de Aseo que la Sociedad Concesionaria presentará al Inspector Fiscal, una vez al año para su aprobación.


El Programa de Aseo antes señalado considerará, a lo menos, el horario de prestación del servicio, la dotación del personal para su ejecución y un detalle de la frecuencia con que se realizarán las tareas de aseo y limpieza. Este servicio se entrega directamente por la Sociedad Concesionaria o podrá ser entregado por un tercero.

**Aseo Rutinario y Servicios Higiénicos**

***Estándar:***

Mantener la limpieza y confortabilidad de los ambientes tanto interiores como exteriores al Edificio Terminal, inmersos dentro del área de concesión y mantener los servicios higiénicos limpios y acondicionados para su uso por parte de los usuarios del aeropuerto. Lo anterior a través del cumplimiento del 80% de las actividades programadas anualmente en el Programa de Limpieza y Aseo vigente, exceptuando aquellas reprogramaciones previamente autorizadas por la Inspección Fiscal.

***Indicador y Medio de Verificación:***

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 62 de 113

INDICADOR		MEDIO DE VERIFICACIÓN
% cumplimiento =	$\frac{\sum \text{Unidades de trabajo realizadas}}{\sum \text{Unidades de trabajo programadas}} \times 100\%$	Planilas de control de cumplimiento, de las actividades programadas en Programa de Aseo Vigente
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio		Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

***Estado de Conservación:***

Corresponde a la evaluación del nivel de aseo de los distintos sectores que conforman el área de concesión. El buen estado de conservación debe estar garantizado por el Programa de Aseo y Limpieza. Sin perjuicio de esto, periódicamente, se debe chequear el su estado, revisando su apariencia, limpieza y confortabilidad.

***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 (de haber 4 o más reclamos, el porcentaje del indicador se verá afectado en un -0,5%).

***Periodicidad:***

Mensual, independiente que las mediciones sean diarias y reclamos mensuales. Sin perjuicio de lo anterior la evaluación del estándar se realizará semestralmente.

***Medida de Contingencia:***


En caso de producirse ausencias de personal en alguno de los turnos de trabajo, se coordinará de inmediato su reemplazo.

**c) Servicio de mantención de áreas verdes**

***Estándar:***

El servicio consiste en la mantención permanente de las áreas verdes, conforme al Proyecto Definitivo de Construcción aprobado por el Inspector Fiscal. Lo anterior a través del cumplimiento del 80% las tareas definidas en el Programa



 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>63</b> de <b>113</b>

Anual de Mantenimiento de Áreas Verdes, salvo las reprogramaciones previamente autorizadas por la Inspección Fiscal.

**Indicador y Medio de Verificación:**

INDICADOR		MEDIO DE VERIFICACIÓN
% cumplimiento =	$\frac{\sum \text{Unidades de trabajo realizadas}}{\sum \text{Unidades de trabajo programadas}} \times 100\%$	Planillas de control de cumplimiento, de las actividades programadas en Programa de Mantenimiento de Áreas Verdes.
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio		Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

**Estado de Conservación:**

Corresponde a la evaluación del nivel de aseo de las áreas verdes del área de concesión. El buen estado de conservación debe estar garantizado por el Programa de Mantenimiento de Áreas Verdes. Sin perjuicio de esto, periódicamente, se debe chequear el su estado, revisando su apariencia y limpieza.

**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 (de haber 4 o más reclamos, el porcentaje del indicador se verá afectado en un -0,5%).

**Periodicidad:**

Según programación PACO y reclamos mensuales. Sin perjuicio de lo anterior la evaluación del estándar se realizará semestralmente.

**d) Servicio de retiro de basuras**

El servicio consiste en la habilitación de contenedores para el acopio de basuras y desperdicios generados en el área en concesión. Estos contenedores se ubicarán en la sala de basura. Tendrán una capacidad de al menos 360 litros cada uno y la cantidad mínima será de 14 contenedores, no obstante, esta cantidad podría aumentar de acuerdo con el volumen de basura que procesa la sala de basura. Por otra parte, se distribuirán basureros, en

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>64</b> de <b>113</b>

diferentes sectores del área en concesión, a fin de que los usuarios dispongan de elementos accesibles para botar los desperdicios.

El personal del servicio de aseo y limpieza, depositará las basuras acumuladas en estos basureros y en los contenedores principales.

Los contenedores principales serán retirados y/o reemplazados, a solicitud de la Sociedad Concesionaria, por la empresa prestadora del servicio de retiro de basuras y su disposición final se realizará en el vertedero autorizado de la ciudad de Antofagasta.

La Sociedad Concesionaria presentará anualmente al Inspector Fiscal un programa de retiro periódico de la basura y los lugares habilitados para su acopio conforme a la legislación vigente.

***Cumplimiento del Programa de Conservación:***

Mantener el retiro de los residuos domiciliarios del área de concesión, de acuerdo con lo indicado en el Programa Anual de Retiro de Basuras. El estándar es de 100% de cumplimiento. Cualquier modificación al Programa debe ser autorizada por el Inspector Fiscal.

***Indicador y Medio de Verificación:***


INDICADOR		MEDIO DE VERIFICACIÓN
% cumplimiento =	$\frac{\sum \text{Retiros realizados}}{\sum \text{Retiros programados}}$	X 100% Solicitud al proveedor de comprobantes de retiro y disposición final de residuos.

***Estado de Conservación:***

Corresponde a la evaluación del estado de los depósitos y el área de acopio de basura.

***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 (de haber 4 o más reclamos, el porcentaje del indicador se verá afectado en un -0,5%).

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 65 de 113

**Periodicidad:**

Según Programa de Retiro de Basuras y reclamos mensuales.

**e) Servicio de Señalización**

**Cumplimiento del Programa de Conservación:**

Corresponde al cumplimiento de las actividades de mantenimiento y conservación, programadas para el año en curso, el cual debe estar basado y mantener el proyecto de señalización.

La señalética debe ceñirse a los siguientes principios:

- Distinguir claramente los servicios propios del aeropuerto de los servicios comerciales.
- Ser visible al público, con lo cual se entiende que debe estar libre de obstáculos para su perfecta visualización y contar con un tamaño que también cumpla el objetivo de ser fácilmente visible
- Disponer de 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.
- Información accesible a personas minusválidas.


Cualquier modificación al programa debe ser autorizada por el Inspector Fiscal.

**Estándar:**

Del total de las áreas inspeccionadas un 80% cumple con mantener el proyecto de señalización.

**Indicador y Medio de Verificación:**

INDICADOR		MEDIO DE VERIFICACIÓN
% cumplimiento =	$\frac{\sum \text{Unidades de trabajo realizadas}}{\sum \text{Unidades de trabajo programads}} \times 100\%$	Planillas de control de cumplimiento, de las actividades programadas en PACO Vigente
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio		Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>66</b> de <b>113</b>

***Estado de Conservación:***

Corresponde a la evaluación del estado de las señalizaciones. El buen estado de conservación debe estar garantizado por el cumplimiento del PACO. Sin perjuicio de esto, periódicamente, se debe chequear el estado de las señalizaciones.

***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 (de haber 4 o más reclamos, el porcentaje del indicador se verá afectado en un -0,5%).

***Periodicidad:***

Según programación PACO y reclamos mensuales. Sin perjuicio de lo anterior la evaluación del estándar se realizará semestralmente.

**f) Servicio de transporte de equipaje dentro del terminal**


***Cumplimiento del Programa de conservación:***

Corresponde al cumplimiento de las actividades de mantenimiento y conservación, programadas para el año en curso. El estándar es de 100% de cumplimiento. Cualquier modificación al programa debe ser autorizada por el Inspector Fiscal.

***Estándar:***

Tener disponible un mínimo 100% de un total de 100 carros portaequipaje, en buenas condiciones de conservación y operación, para el uso gratuito por parte de los pasajeros que lo requieran.

***Indicador y Medio de Verificación:***

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 67 de 113

INDICADOR		MEDIO DE VERIFICACIÓN
% carros disponibles =	$\frac{\sum \text{carros disponibles}}{\sum \text{Carros totales}} \times 100\%$	Planilas de control de cumplimiento, de la cantidad de carros disponibles para los usuarios
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio		Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

***Estado de Conservación:***

Corresponde a la evaluación del estado de los carros. El buen estado de conservación debe estar garantizado por el Programa de Conservación. Sin perjuicio de esto, periódicamente, se debe chequear el estado del equipo, revisando su funcionamiento y apariencia.

***Reclamos de los usuarios:***

Corresponde a los reclamos realizado 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 (de haber 4 o más reclamos, el porcentaje del indicador se verá afectado en un -0,5%).

***Periodicidad:***

Según programación PACO y reclamos mensuales. Sin perjuicio de lo anterior la evaluación del estándar se realizará semestralmente.


**g) Servicio de información de vuelos**

***Cumplimiento del Programa de Conservación***

Cumplimiento de las actividades de mantenimiento y conservación de los equipos utilizados, programadas para el año en curso. Cualquier modificación al programa debe ser autorizada por el Inspector Fiscal.

***Estándar:***

Prestar de forma continua el servicio gratuito de información de itinerarios de vuelos (llegados y salidos), a través de los medios habilitados para tales efectos y de acuerdo con lo indicado previamente por las correspondientes compañías aéreas. El estándar es de 98% de cumplimiento.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>68</b> de <b>113</b>

**Indicador y Medio de Verificación:**

INDICADOR			MEDIO DE VERIFICACIÓN
% cumplimiento =	$\sum$ Unidades de trabajo realizadas	X 100%	Planillas de control de cumplimiento, de las actividades programadas en PACO Vigente
	$\sum$ Unidades de trabajo programadas		
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio			Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

**Disponibilidad del equipamiento:**

Para el servicio de información de vuelos provee:

- Sistema FIDS.
- Sistema PAS.
- Página web ([www.aeropuertoantofagasta.cl](http://www.aeropuertoantofagasta.cl)).

**Estado de Conservación:**

Corresponde a la evaluación del estado de los equipos de información de vuelo. El buen estado de conservación debe estar garantizado por el Programa de Conservación. Sin perjuicio de esto, periódicamente, se debe chequear el estado del equipamiento.

**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 (de haber 4 o más reclamos, el porcentaje del indicador se verá afectado en un -0,5%).

**Periodicidad:**

Según programación PACO y reclamos mensuales. Sin perjuicio de lo anterior la evaluación del estándar se realizará semestralmente.

**h) Servicio de información al público**

**Cumplimiento del Plan de Conservación:**

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>69</b> de <b>113</b>

Corresponde al cumplimiento de las actividades de mantenimiento y conservación, programadas para el año en curso. El estándar es de 100% de cumplimiento. Cualquier modificación al programa debe ser autorizada por el Inspector Fiscal.

**Estándar:**

Prestar el servicio de información al público manteniendo y operando 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 a los usuarios del aeropuerto. El estándar es de 98% de cumplimiento.

Como parte del Servicio de información al Público se contempla el Servicio de Música Ambiental, que se prestará a través del sistema PAS.

Adicionalmente, se mantiene en operación durante las 24 horas del día en los 365 días del año, un Servicio de Información al Público a través de un sitio en Internet (página WEB [www.aeropuertoantofagasta.cl](http://www.aeropuertoantofagasta.cl)).

**Indicador y Medio de Verificación:**


INDICADOR		MEDIO DE VERIFICACIÓN
% cumplimiento =	$\frac{\sum \text{Unidades de trabajo realizadas}}{\sum \text{Unidades de trabajo programadas}} \times 100\%$	Planilas de control de cumplimiento, de las actividades programadas en PACO Vigente
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio		Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

**Estado de Conservación:**

Corresponde a la evaluación del estado de los equipos de información al público. El buen estado de conservación debe estar garantizado por el Programa de Conservación. Sin perjuicio de esto, periódicamente, se debe chequear el estado del equipamiento, particularmente verificando que los parlantes disponibles en el Edificio entreguen un nivel de audición apropiado a los usuarios.

**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

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>70</b> de <b>113</b>

máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes (de haber 4 o más reclamos, el porcentaje del indicador se verá afectado en un -0,5%).

***Oportunidad de la Información:***

La información debe ser entregada en forma oportuna al momento de estar disponible. En casos de emergencia y/o contingencia, se deben apoyar las solicitudes que en este ámbito disponga la autoridad aeroportuaria para hacer frente a estas situaciones.

***Periodicidad:***

Según programación PACO y reclamos mensuales. Sin perjuicio de lo anterior la evaluación del estándar se realizará semestralmente.

**i) Servicio de agua potable y tratamiento de aguas servidas**

La Sociedad Concesionaria será responsable de la mantención de las redes de distribución de agua potable y alcantarillado dentro del área de concesión.

El agua potable para consumo humano será suministrada por la Empresa Aguas de Antofagasta S.A. a través de la DGAC, Aeropuerto Andrés Sabella, quien oficia como titular del suministro.

***Cumplimiento de Programa de Conservación:***


Basándose en el fiel cumplimiento del 100% de las actividades programadas anualmente en el Programa Anual de Conservación de la Obra (PACO) vigente, excluidas aquellas reprogramaciones que se encuentren previamente autorizadas por la Inspección Fiscal.

***Estándar:***

Proveer de agua potable al 100% de las instalaciones del Área Concesionada, con 6 horas de fallas máximas al mes.

***Indicador y Medio de Verificación:***



 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>71</b> de <b>113</b>

INDICADOR		MEDIO DE VERIFICACIÓN
% cumplimiento =	$\frac{\sum \text{Horas disponibles del servicio}}{\sum \text{Horas totales del mes}} \times 100\%$	Revisión de planillas de control de cumplimiento de las revisiones periódicas
Falla máxima de 6 horas al mes		Informes de falla y Solución de falla Reportados

***Estado de Conservación:***

Corresponde a la evaluación del estado de los equipos de suministro y grifería. El buen estado de conservación debe estar garantizado por el Programa de Conservación. Sin perjuicio de esto, periódicamente, se debe chequear el estado del equipo, revisando su funcionamiento, apariencia, limpieza y confortabilidad.

***Periodicidad:***

Según programación PACO y reclamos mensuales. Sin perjuicio de lo anterior la evaluación del estándar se realizará semestralmente.

***Manejo de Contingencia:***

En caso de no existir disponibilidad del Servicio de Agua Potable, se procederá de la siguiente forma:

- Informar a la Inspección Fiscal.
- Personal de Sociedad Concesionaria coordinará los servicios de distribución de agua, restricción en el uso de baños y sólo a baños habilitados y personal de aseo de punto fijo en los baños habilitados.

**8.3.3. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES**

Los servicios No Aeronáuticos Comerciales son aquellos que prestará la Sociedad Concesionaria en forma obligatoria o facultativa de acuerdo con lo dispuesto en las BALL, y por los cuales percibe ingresos, mediante el cobro de tarifas a los usuarios, ya sea por prestación directa o a través de terceros.

**8.3.3.1. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES OBLIGATORIOS**

Son aquellos servicios que la Sociedad Concesionaria debe prestar en forma obligatoria a los usuarios, de acuerdo con las necesidades del aeropuerto.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 72 de 113

La Sociedad Concesionaria podrá proponer al Inspector Fiscal ampliar o disminuir las áreas para la explotación de estos servicios, siempre que no signifiquen disminución de la obra pública contratada y no se menoscabe o perjudique la funcionalidad del edificio terminal de pasajeros y el estándar de operación del servicio.

**a) Servicio de alimentación y bebida**

Este servicio podrá ser prestado por la Sociedad Concesionaria o por subconcesionarios de acuerdo con las condiciones establecidas en las Bases de Licitación. El servicio consiste en proveer alimentación y bebidas para los pasajeros o acompañantes de los vuelos que operan en el terminal de pasajeros. Estos servicios serán prestados tanto en el Terminal de Pasajeros como en las áreas públicas exteriores de servicio definidas dentro del área de concesión, según los estándares, horarios, capacidad mínima y normas legales señaladas en las BALI.

**Estándar:**


Disponer del servicio para todas las operaciones de vuelos programadas, al menos una hora antes de cada vuelo nacional o internacional y hasta la salida del último vuelo nacional o internacional del día, con un 90% de cumplimiento de acuerdo con el horario de operación comercial.

**Indicador y Medio de Verificación:**

INDICADOR		MEDIO DE VERIFICACIÓN
% Cumplimiento =	$\frac{\sum \text{hrs de operación comercial turno A y hrs de operación comercial turno B}}{\sum \text{Total de horas de operación comercial diaria}} \times 100\%$	Revisión de planillas de control de cumplimiento de las revisiones periódicas
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio		Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

**Reclamos de los usuarios:**

Corresponde a los reclamos realizado 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

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 73 de 113

episodios diferentes (de haber 4 o más reclamos, el porcentaje del indicador se verá afectado en un -0,5%).

***Horario de Atención:***

De acuerdo con itinerarios de vuelos.

***Periodicidad:***

La evaluación del estándar se realizará semestralmente, promediando las mediciones mensuales, sin perjuicio que las mediciones sean registradas diariamente.

**b) Áreas para servicios de comunicaciones**

La Sociedad Concesionaria explotará áreas para el servicio de comunicaciones para público en general, en la cantidad que amerite el volumen de pasajeros, para lo que proveerá a lo menos áreas para un centro de llamados por el primer y segundo nivel del edificio terminal a través de teléfonos públicos, considerando como mínimo un teléfono público accesible a personal con discapacidad, lo cual será calificado por el Inspector Fiscal.


***Estándar***

De inspecciones realizadas el centro de llamados deberá estar disponible en un 95% de ellas.

INDICADOR		MEDIO DE VERIFICACIÓN
% Cumplimiento =	$\frac{\sum \text{total de equipos en funcionamiento turno A y total de equipos en funcionamiento turno B}}{\sum \text{Equipos Totales}}$	X 100%
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio		Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

***Reclamos de los usuarios:***

Corresponde a los reclamos realizado 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

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>74</b> de <b>113</b>

episodios diferentes (de haber 4 o más reclamos, el porcentaje del indicador se verá afectado en un -0,5%).

***Horario de Atención:***

H-24.

***Periodicidad:***

La evaluación del estándar se realizará semestralmente, promediando las mediciones mensuales, sin perjuicio que las inspecciones sean registradas diariamente.



Aeropuerto  
Antofagasta

## REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

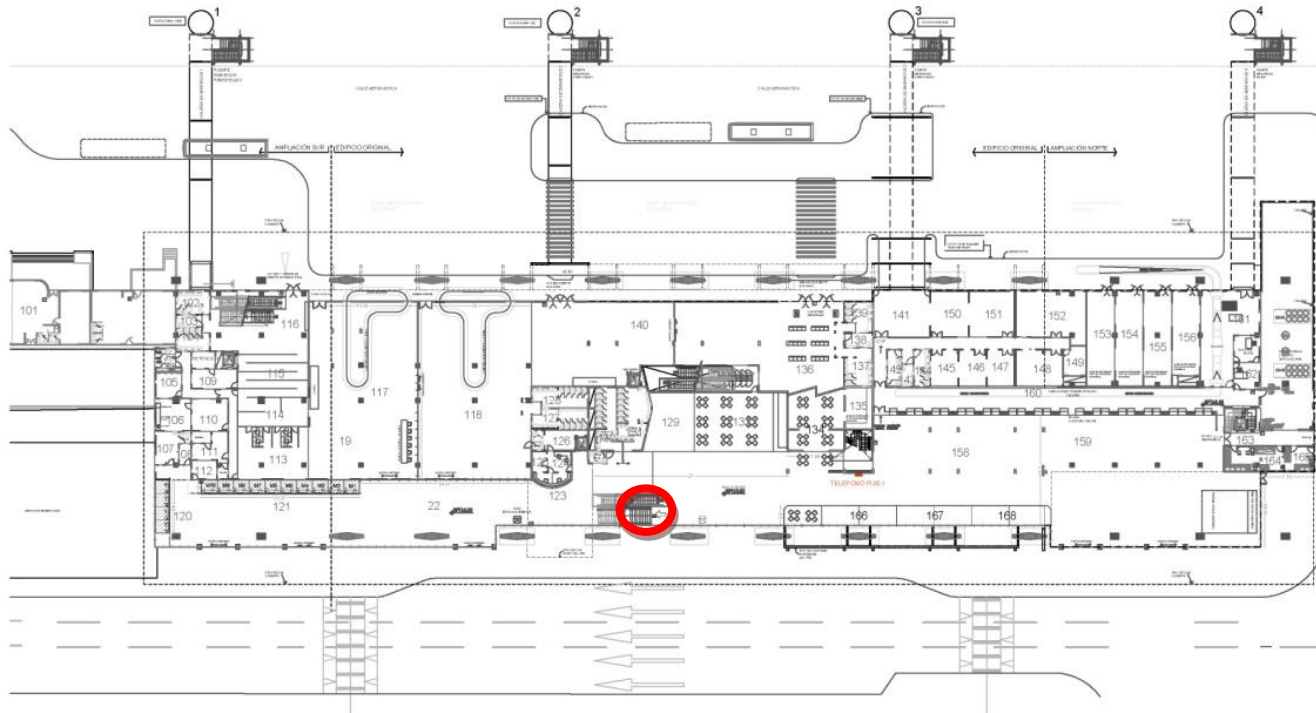
AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA –  
ANTOFAGASTA

Código:

Revisión: 0

Página: 75 de 113

### Primer nivel





Aeropuerto  
Antofagasta

## REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

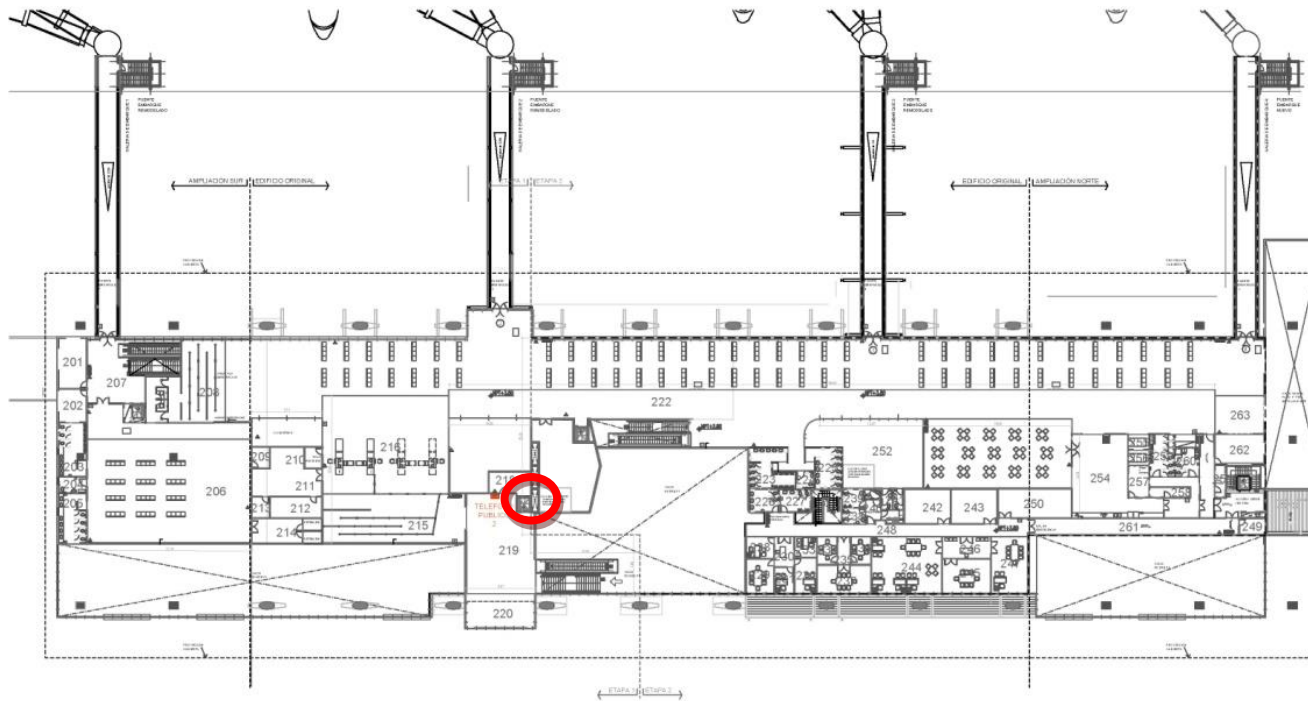
AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA –  
ANTOFAGASTA


Código:

Revisión: 0

Página: 76 de 113

### Segundo nivel



 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 77 de 113

### c) Estacionamientos públicos para vehículos en general

Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A. presta el servicio de Estacionamientos Públicos según los estándares establecidos en las BALI. La Sociedad Concesionaria explotará por sí misma el servicio de estacionamiento de vehículos del aeropuerto.

El servicio se prestará utilizando un sistema automático de administración y control, dispuestos en los accesos y salidas (barreras), lo cual considera también el uso de cajeros automáticos de auto pago del servicio.

#### ***Cumplimiento del Programa de Conservación:***

Corresponde al cumplimiento de las actividades de mantenimiento y conservación, programadas para el año en curso. El estándar es del 100% de cumplimiento de la cantidad de tareas comprometidas en este rubro. Cualquier modificación al programa debe ser autorizada por el Inspector Fiscal.

#### ***Estándar:***

Disponer del 95% de las áreas habilitadas para estacionamiento público para vehículos en general.

**Estacionamiento operativo:** Se entiende como estacionamiento aquel que está en condiciones de ser utilizado por los usuarios.

#### ***Indicador y Medio de Verificación:***

INDICADOR		MEDIO DE VERIFICACIÓN
% estacionamientos operativos =	$\frac{\sum \text{Estacionamientos Operativos}}{\sum \text{Total de estacionamientos}}$	X 100%
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio		Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

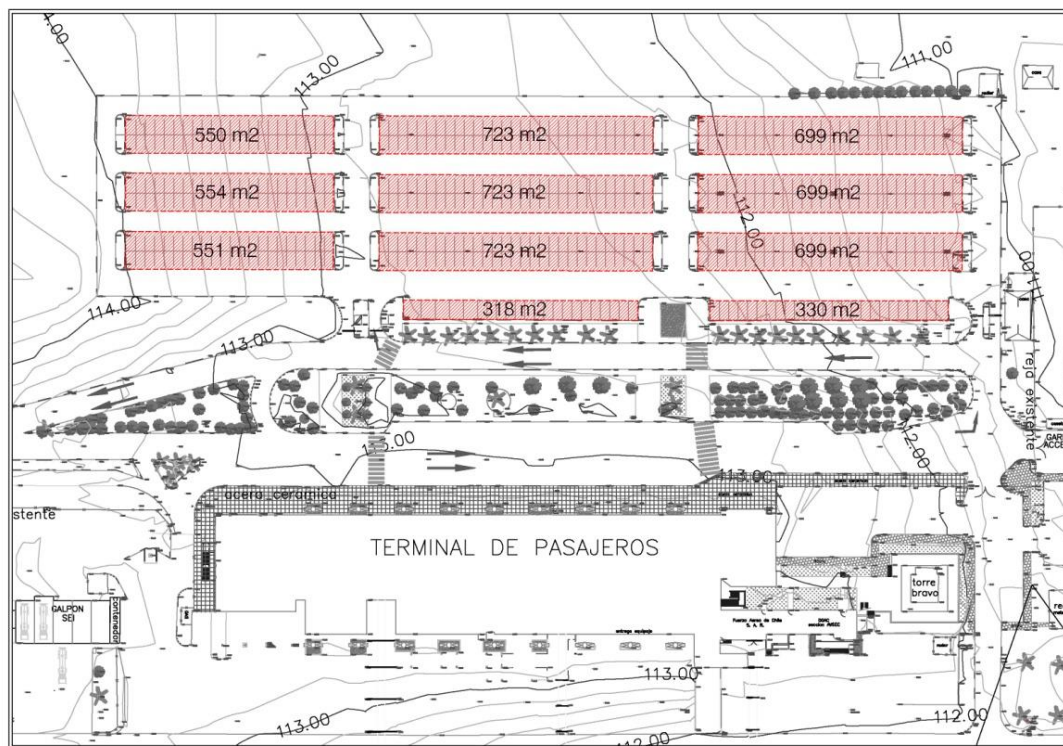
#### ***Reclamos de los usuarios:***

Corresponde a los reclamos realizado 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 (de haber 4 o más reclamos, el porcentaje del indicador se verá afectado en un -0,5%).




***Periodicidad:***

La evaluación del estándar se realizará semestralmente, promediando las inspecciones mensuales, sin perjuicio que las inspecciones sean registradas diariamente.

**Layout Estacionamientos**



 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 79 de 113

#### **d) Counters para Compañías Aéreas**

La Sociedad Concesionaria explotará las áreas de counters para que las compañías aéreas puedan atender y realizar el chequeo de pasajeros y equipajes, de acuerdo con las necesidades del aeropuerto.

La asignación de Counters se realizará de acuerdo con el resultado que se obtenga de la aplicación del Mecanismo de Asignación de Counters vigente.

#### ***Cumplimiento del Programa de Conservación:***

Corresponde al cumplimiento de las actividades de mantenimiento y conservación, programadas para el año en curso. El estándar es del 100% de cumplimiento de la cantidad de tareas comprometidas en este rubro. Cualquier modificación al programa debe ser autorizada por el Inspector Fiscal.

#### ***Estándar:***

Disponer del 90% de los counters operativos.


**Counter operativo:** Aquel que está disponible y en condiciones para ser usado por la Cía. Aérea.

INDICADOR		MEDIO DE VERIFICACIÓN
% counters operativos =	$\frac{\sum \text{Counters Operativos}}{\sum \text{Total de Cousters}} \times 100\%$	Revisión de planillas de control de cumplimiento de las revisiones periódicas
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio		Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

#### ***Reclamos de los usuarios:***

Corresponde a los reclamos realizado 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 (de haber 4 o más reclamos, el porcentaje del indicador se verá afectado en un -0,5%).

#### ***Periodicidad:***

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>80</b> de <b>113</b>

La evaluación del estándar se realizará semestralmente, promediando las inspecciones mensuales, sin perjuicio que las inspecciones sean registradas diariamente.

**e) Oficinas de apoyo a Counters para Compañías Aéreas**

La Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A. durante la explotación de la Fase 2 de la concesión, presentará a la Inspección Fiscal, el último día hábil del mes de Noviembre de cada año, el mecanismo de asignación de oficinas de apoyo a counters para explotar las áreas disponibles para tales fines, de acuerdo con las necesidades del aeropuerto.

La asignación de oficinas de apoyo a counters se realizará de acuerdo con el resultado que se obtenga de la aplicación del Mecanismo de Asignación de oficinas de apoyo a counters aprobado por el Inspector Fiscal.

**Cumplimiento del Programa de Conservación:**

Corresponde al cumplimiento de las actividades de mantenimiento y conservación, programadas para el año en curso. El estándar es del 100% de cumplimiento de la cantidad de tareas comprometidas en este rubro. Cualquier modificación al programa debe ser autorizada por el Inspector Fiscal.

**Estándar:**


Disponer del 90% de las áreas operativas.

**Área operativa:** Se define como el espacio físico que tenga todos los servicios operativos entregados por la concesionaria como iluminación, electricidad, calefacción etc.

INDICADOR		MEDIO DE VERIFICACIÓN
% Área operativa =	$\frac{\sum \text{Área Operativa}}{\sum \text{Total de Áreas}} \times 100\%$	Revisión de planillas de control de cumplimiento de las revisiones periódicas
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio		Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

**Reclamos de los usuarios:**

Corresponde a los reclamos realizado por los usuarios, y que son de responsabilidad del Concesionario. El estándar de aceptación definido para

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>81</b> de <b>113</b>

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 (de haber 4 o más reclamos, el porcentaje del indicador se verá afectado en un -0,5%).

***Periodicidad:***

La evaluación del estándar se realizará semestralmente, promediando las mediciones mensuales, sin perjuicio que las mediciones sean registradas diariamente.

**f) Servicios de transporte público y sus áreas de estacionamiento**

La Sociedad Concesionaria destinará las superficies necesarias para el estacionamiento de los vehículos de transporte público, de acuerdo con las necesidades de los explotadores del servicio.

El servicio será explotado en la modalidad recorrido variable por medio de servicio de taxis de turismo y servicio de transfer cumpliendo con lo establecido en el mecanismo de asignación.

***Estándar:***


Disponer del 95% de las áreas operativas.

**Área operativa:** Se define como el espacio físico que tenga todos los servicios operativos entregados por la concesionaria como iluminación, electricidad, calefacción etc.

INDICADOR		MEDIO DE VERIFICACIÓN
% Área operativa =	$\frac{\sum \text{Área Operativa}}{\sum \text{Total de Áreas}} \times 100\%$	Revisión de planillas de control de cumplimiento de las revisiones periódicas
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio		Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

***Reclamos de los usuarios:***

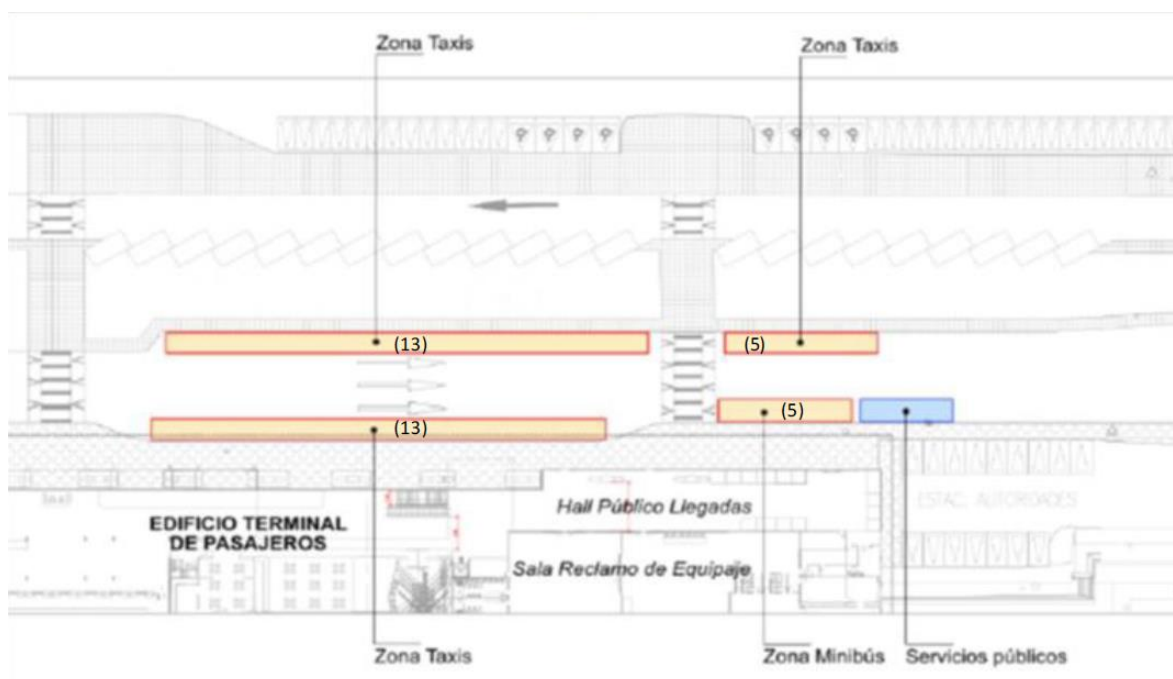
Corresponde a los reclamos realizado por los usuarios, y que son de responsabilidad del Concesionario. El estándar de aceptación definido para este indicador de calidad de servicio, es tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>82</b> de <b>113</b>

episodios diferentes (de haber 4 o más reclamos, el porcentaje del indicador se verá afectado en un -0,5%).

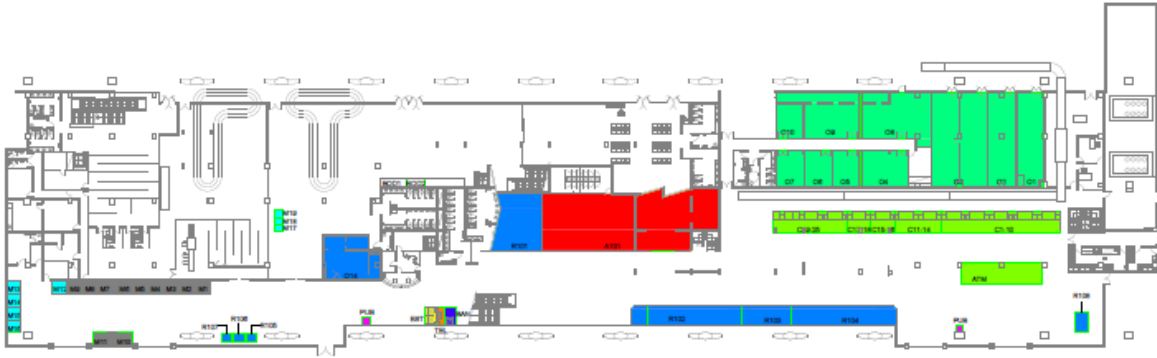
***Periodicidad:***

La evaluación del estándar se realizará semestralmente, promediando las mediciones mensuales, sin perjuicio que las mediciones sean registradas diariamente.

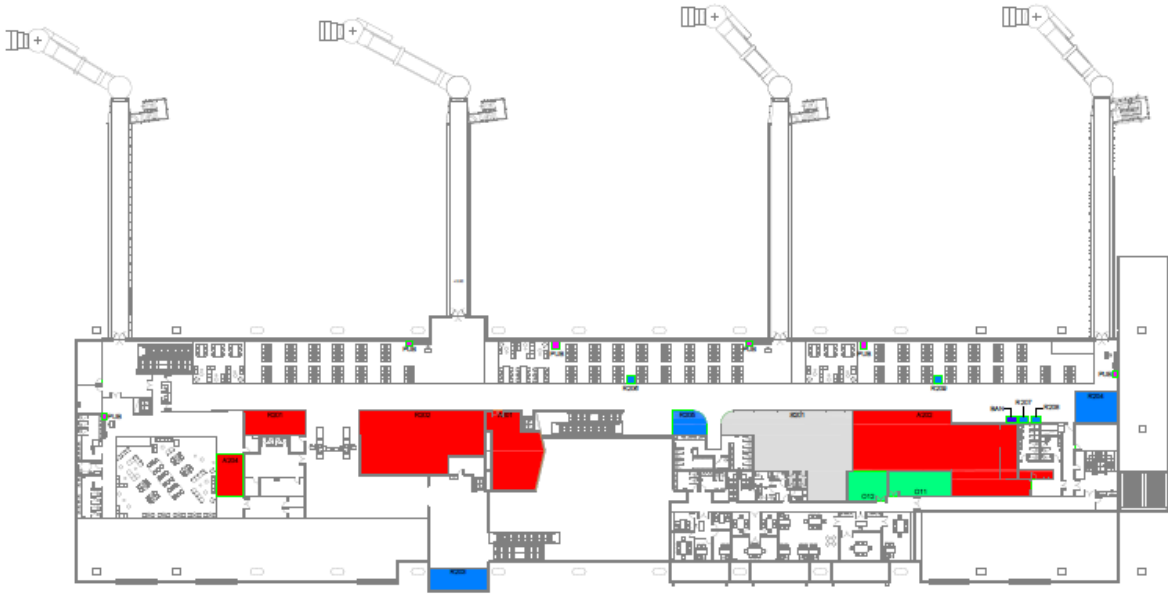


**8.3.3.2. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES FACULTATIVOS**


Mientras se presten los servicios facultativos, podrán cumplir con los estándares que se señalan a continuación:



**NIVEL 1**



**NIVEL 2**

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>84</b> de <b>113</b>

- 1.10.9.3.1, letra a) Servicio de alimentación y bebida
- 1.10.9.3.1, letra b) Áreas para servicios de comunicaciones
- 1.10.9.3.1, letra c) Estacionamientos públicos para vehículos en general
- 1.10.9.3.1, letra d) Counters para compañías aéreas
- 1.10.9.3.1, letra e) Oficinas de apoyo a counters para compañías aéreas
- 1.10.9.3.1, letra f) Servicios de Transporte Público y sus áreas de estacionamiento (módulos)
- 1.10.9.3.2, letra a) Áreas para locales comerciales
- 1.10.9.3.2, letra b) Áreas para servicios comerciales de ámbito financiero
- 1.10.9.3.2, letra c) Áreas para publicidad y propaganda
- 1.10.9.3.2, letra e) Servicios a pasajeros primera clase y ejecutivos
- 1.10.9.3.2, letra f) Estacionamientos para vehículos en arriendo (rent a car) (módulos)
- 1.10.9.3.2, letra h) Oficinas en general

**a) Áreas para Locales Comerciales.**

Estos servicios facultativos serán prestados por la Sociedad Concesionaria tanto en el Terminal de Pasajeros como en las áreas públicas exteriores de servicio definidas dentro del área de concesión según los estándares, horarios capacidad mínima y normas legales señaladas en las BALI.

***Política del Servicio***

Explotar locales comerciales de ventas compatibles con las actividades del comercio.

***Disponibilidad de Servicio***


Disponibilidad del servicio de durante el horario de funcionamiento comercial del Edificio Terminal de Pasajeros.

***Periodicidad***

Reclamos mensuales.

**b) Áreas para servicios Comerciales de Ámbito Financieros.**

La Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A. entregará el servicio de Áreas para bancos, casas de cambio y otros servicios financieros,

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>85</b> de <b>113</b>

tanto en el terminal de pasajeros como en las áreas públicas exteriores de servicio dentro del área concesionada, tal y como lo establecen las BALI.

***Política del Servicio***

Disponer del servicio de cajero automático para el uso de los pasajeros.

***Disponibilidad del servicio***

Disponer de forma permanente, de al menos un cajero automático dentro del edificio terminal, en un lugar visible claramente identificado.

***Periodicidad***

Reclamos mensuales.

**c) Áreas para Publicidad y Propaganda.**

Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A. presta el servicio explotando áreas para publicidad o propaganda, tales como letreros y paletas en muros, tejados, terrazas u otras áreas públicas a su cargo dentro del área de concesión, tal y como lo regulan las BALI.

***Política del Servicio***

Explotar la entrega de información comercial de marcas y servicios a los usuarios del terminal de pasajeros.

***Disponibilidad del Servicio***


Disponibilidad del servicio considerando el aspecto estético de los elementos publicitarios, de forma tal que no contaminen visualmente el servicio de señalización interior y exterior del área en concesión.

***Periodicidad***

Reclamos mensuales.

***Layout***

De acuerdo con lo indicado en las Bases de Licitación, artículo 1.10.9.3.2 letra c), la publicidad y la ubicación de sus elementos, deberá ser compatible con la señalética operativa y pública del aeropuerto, de forma tal que no obstaculice ni disminuya la visibilidad y la debida circulación de los pasajeros. La

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>86</b> de <b>113</b>

publicidad se deberá ubicar preferentemente paralela al flujo de los pasajeros, dejando áreas que enfrentan al pasajero, libres para señalización. Todo lo cual será calificado caso a caso, al momento de su instalación, por el Inspector Fiscal. Para ello, la Sociedad Concesionaria presentará para aprobación, previo a la instalación de elementos, un Layout con los espacios que se utilizarán para la prestación de los servicios.

**d) Servicios de Custodia, Sellado y Embalaje de Equipajes.**

La Sociedad Concesionaria podrá disponer de un área para explotar este servicio de acuerdo con la demanda de este.

**e) Servicios de Pasajeros de Primera Clase y Ejecutivos.**

La Sociedad Concesionaria podrá explotar, en la cantidad que amerite el volumen de pasajeros asociados al aeropuerto, dentro del área de concesión, servicios de primera clase y ejecutivos, tales como salón CIP, salas de conferencia, salas de trabajo personal con facilidades computacionales y de emisión/recepción de datos, entre otros, tal y como lo indican las BALI.

***Política del Servicio***

Explotar servicios con valor agregado a los usuarios durante la estadía en el aeropuerto.

***Disponibilidad del Servicio***

Disponibilidad durante el horario de funcionamiento comercial del Edificio Terminal de Pasajeros los 365 días del año cumpliendo con la legislación vigente.


***Periodicidad***

Reclamos mensuales.

**f) Estacionamiento para Vehículos de Arriendo (Rent-Car).**

La Sociedad Concesionaria podrá explotar las áreas para estacionamiento de vehículos en arriendo y sus respectivas áreas para Counters, de acuerdo con las necesidades del aeropuerto, tal y como lo regulan las BALI.



 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>87</b> de <b>113</b>

***Política del Servicio***

Entregar áreas de servicio a las empresas de Rent a Car para satisfacer las necesidades de los usuarios del aeropuerto.

***Disponibilidad del Servicio***

Disponibilidad durante el horario de funcionamiento comercial del Edificio Terminal de Pasajeros.

***Periodicidad***

Reclamos mensuales.

**g) Estacionamientos para custodias de Vehículos.**

Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A., de acuerdo con las necesidades del aeropuerto, podrá explotar, en cantidad acorde con los volúmenes de tráfico del aeropuerto, áreas previstas para la prestación de este servicio, tal y como lo regulan las BALI.

**h) Oficinas en General.**

Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S. A. podrá explotar áreas para oficinas de uso general, dentro del área en concesión, de acuerdo con las necesidades del aeropuerto, tal y como lo indican las BALI.

***Política del Servicio***

Entregar el Servicio de Arriendo de oficinas, de acuerdo con las actividades aeronáuticas.

***Disponibilidad del Servicio***

Disponer de la infraestructura necesaria para satisfacer apropiadamente el requerimiento de oficinas de las empresas, organismos y subconcesionarios que operan en el aeropuerto.

***Periodicidad***

Reclamos mensuales.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>88</b> de <b>113</b>

**i) Servicio de Gestión del Terminal de Carga.**

La Sociedad Concesionaria podrá entregar las áreas existentes o habilitar nuevas áreas, dentro del área en concesión, para que los operadores puedan prestar servicios de carga.

***Política del Servicio***

Entregar a los operadores las condiciones necesarias para el desarrollo de la actividad de servicio a la Carga.

***Disponibilidad del Servicio***


Disponer de las áreas, infraestructura y servicios, según sea el caso, para el desarrollo de las actividades de servicio a la carga.

***Periodicidad***

Reclamos mensuales.

**j) Otros.**

Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S. A. podrá habilitar y/o explotar otros servicios no aeronáuticos en las áreas dispuestas para su explotación comercial, tal y como lo regulan las BALI.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>89</b> de <b>113</b>

#### **8.4. DESCRIPCIÓN DE OTROS SERVICIOS NO DEFINIDOS COMO SERVICIOS AERONÁUTICOS Y NO AERONAÚTICOS EN LAS BASES DE LICITACIÓN**

##### **a) Infraestructura Vertical, Equipos y Sistemas**

Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A., provee y mantiene el estado de funcionamiento y operación de la infraestructura vertical, equipos y sistemas asociados, en óptimas condiciones de uso, de modo de contar con dicho equipamiento para que sean utilizados por los usuarios en las áreas públicas, mientras se realizan las operaciones de aeronaves en el aeropuerto.

##### **b) Infraestructura horizontal**


La Sociedad Concesionaria, como parte del Sistema de Administración de Pavimentos, realiza un control periódico del estado de la totalidad de los pavimentos, para definir los mantenimientos requeridos, con el objeto de mantener los pavimentos operativos en forma segura y detener la tasa de deterioro de los mismos.

##### **c) Servicio de Iluminación**

Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A., mantiene operativo y maneja los circuitos de iluminación del Terminal de Pasajeros, de modo de contar con la iluminación necesaria en las áreas públicas, mientras se realizan las operaciones de aeronaves.

#### **8.5. PLAN DE FACILITACIÓN CON LA DGAC**

El aeropuerto, como un sistema en el que interactúan múltiples organizaciones y diferentes aspectos relacionados con el servicio a los usuarios, requiere una adecuada coordinación de todas las actividades y procedimientos orientados a proporcionar la seguridad, regularidad y eficiencia que requiere el transporte aéreo. Con el fin de alcanzar tal objetivo, se establece la forma en que la Sociedad Concesionaria actuará en este ámbito.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>90</b> de <b>113</b>

### **8.5.1. COORDINACIÓN CON LA DGAC**

#### Comité de Facilitación

La Sociedad Concesionaria mantendrá, por intermedio de su Gerente de Operaciones, una estrecha relación con la Jefatura del Aeropuerto, especialmente en cuanto se refiere al cumplimiento y coordinación de este Reglamento de Servicio.

Además, y en consideración a los servicios que se deben proporcionar a los usuarios, la Sociedad Concesionaria integrará el Comité de Facilitación (FAL), del aeropuerto.

Por su composición, en este Comité se coordinarán todas aquellas materias relacionadas con la calidad de servicio a los pasajeros, tanto desde el punto de vista de los procedimientos y normas, como de la actuación de los servicios de Aduana, SAG, Policía Internacional y Carabineros, en conjunto con las líneas aéreas y los proveedores de servicios.


El Comité FAL, presidido por el Jefe del Aeropuerto, se reunirá con la frecuencia que esta autoridad determine.

La Sociedad Concesionaria hará llegar con anticipación, al Jefe de Aeropuerto, la agenda con los temas que proponga tratar en el Comité.

#### Comité Operacional y de Seguridad Aeroportuaria

Muchas materias relacionadas con seguridad y operaciones que inciden en la Facilitación serán tratadas por el Comité FAL. No obstante, aspectos relativos exclusivamente a la seguridad física y operacional, serán tratados en este comité, que funcionará en paralelo al Comité FAL, de acuerdo con lo dispuesto por la Autoridad Aeronáutica.

Así, aspectos relacionados con la ejecución de obras dentro del aeropuerto, como también trabajos de reparación de infraestructura, que puedan afectar el cumplimiento de los itinerarios, afecten el libre desplazamiento por el aeropuerto, publicación de NOTAM, operaciones en plataforma por aeronaves

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>91</b> de <b>113</b>

de gran fuselaje, seguridad AVSEC, turnos, etc., serán resueltas en estos comités, cuya frecuencia de funcionamiento será fijada por la DGAC.

La Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria solicitará reuniones extraordinarias de acuerdo con la urgencia y magnitud de los problemas a tratar.

### **8.5.2. COORDINACIÓN CON SUBCONTRATISTAS Y OTROS**

La Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A. es responsable de la operación, día a día, de los contratos de cualquier tipo que encargue ejecutar dentro del área en concesión. Cualquier problema o inquietud relaciona con estos contratos debe ser dirigida a la Gerencia de Operaciones, cuyas oficinas se encuentran ubicadas al interior del edificio terminal de pasajeros del aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta.


Todas las situaciones o problemas inusuales que se originen producto de la ejecución de los contratos o actividades de los subcontratistas, dentro del área en concesión, deberán ser informadas en el acto a los Supervisores de Terminal.

Los Supervisores de Terminal dispondrán de toda la información de contacto necesaria de los subcontratos, que pueda ser utilizada para disponer la paralización de actividades o coordinar la presencia, en cualquier horario, de los responsables, representantes o encargados de desarrollar actividades subcontratadas.

### **8.6. SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Para solicitar información los usuarios podrán dirigirse personalmente al centro de atención al usuario, definido en el punto anterior, hacerlo en forma escrita, telefónica, correo electrónico y a través de la página Web que la Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A debe mantener activa las 24 horas del día. El procedimiento por seguir será el siguiente:

- Por escrito: despachando una carta certificada dirigida al Centro de Atención del Usuario, al domicilio de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>92</b> de <b>113</b>

S.A, debidamente firmada, a la dirección Aeropuerto Andrés Sabella S/N, Antofagasta, Chile.

- Personalmente: concurriendo al Centro de Atención al Usuario que dispone la Sociedad Concesionaria aeropuerto de Antofagasta S.A. en el Aeropuerto.
- Telefónicamente: comunicándose al centro de atención al usuario a través del número telefónico +56 55 225 4998.
- Vía correo electrónico: Dirigido al Centro de Atención al Usuario, al correo electrónico [informacionesantofagasta@aport.cl](mailto:informacionesantofagasta@aport.cl)
- Utilizando las direcciones de contacto que se encuentra en la página web de la concesión [www.aeropuertoantofagasta.cl](http://www.aeropuertoantofagasta.cl)


El usuario podrá solicitar información relacionada con el contrato de concesión, la que deberá ser provista en forma rápida y eficiente por el personal de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A. A continuación, se enumera la información que, entre otras, pudiera ser solicitada:

1. Zonas en que se realizan trabajos.
2. Servicios que presta el concesionario a los usuarios.
3. Información de vuelos.
4. Localización de áreas de servicios.
5. Forma en que se pueden realizar reclamos o sugerencias.
6. Lugar en el que se puede acceder al R.S.O.

Los reclamos de los usuarios de la concesión se deben canalizar a través del Sistema de Reclamos y Sugerencias, según lo establece el numeral 1.9.18 de las Bases de Licitación.

#### PROCEDIMIENTO:

a) La Sociedad Concesionaria a través del siguiente procedimiento, establecerá los canales de atención de los reclamos y el procedimiento de recepción y respuesta de ellos, de acuerdo con el tipo de reclamo o sugerencia que se realice.


 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 93 de 113

b) Los canales para la recepción de reclamos o sugerencias serán los siguientes:

1. Mesón de Informaciones: Existirá un Formulario autocopiativo, foliado y con tres copias a disposición del público en general. El Usuario recibirá el original y las restantes copias se distribuirán entre la Inspección Fiscal y el Concesionario.
2. Teléfono: Será de público conocimiento el teléfono ubicado en el mesón de informaciones, que será publicado en la página WEB, donde se recibirá el reclamo o sugerencia. El reclamo será registrado por quien opere el mesón de informaciones, completando el Formulario respectivo e indicando al Usuario el número de Folio asociado al reclamo presentado, para seguimiento y cumplimiento de plazos.
3. Cartas al Gerente de Operaciones: Todo usuario tendrá la libertad de enviar directamente al Gerente de Operaciones de la Sociedad Concesionaria o bien a quién éste designe, cartas de reclamos o sugerencias. La dirección a la que se podrán enviar estas cartas por parte de los usuarios, se informará en la página WEB. Las cartas serán asociadas a un formulario de reclamos y se dejará constancia de la manera en que la Sociedad Concesionaria comunicará al usuario el número de folio asociado al reclamo presentado, para seguimiento y cumplimiento de plazos.
4. Vía página WEB: La Concesionaria pondrá a disposición de los usuarios, una página WEB donde se podrá realizar reclamos en un formato establecido. La dirección será: [www.aeropuertoantofagasta.cl](http://www.aeropuertoantofagasta.cl).

Este tipo de reclamos se deriva a una cuenta de correo, por lo cual se utilizará un mail auto respuesta indicando al usuario que una vez ingresado el reclamo por el operador de informaciones, se le comunicará el número de folio asociado al reclamo presentado, para seguimiento y cumplimiento de plazos.

5. Vía OIRS DGAC: El sistema de reclamos y sugerencias de los usuarios operará en permanente coordinación con la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias de la DGAC, en su calidad de administrador del aeropuerto. Se dejará constancia de la manera en que la Sociedad Concesionaria comunicará

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>94</b> de <b>113</b>

al usuario el número de folio asociado al reclamo presentado, para seguimiento y cumplimiento de plazos.

c) Las sugerencias o reclamos recibidos por el Concesionario por cualquiera de los 5 canales antes señalados serán ingresadas en un software habilitado por la Sociedad Concesionaria. En este software se ingresará los datos del usuario, la fecha y el motivo del reclamo o la sugerencia.

d) El Gerente de Operaciones o a quién éste designe, procederá a responder al reclamante, dejando registro de la forma y oportunidad de la respuesta tanto en la copia del reclamo o sugerencia que quedó en poder del Concesionario como en el software implementado para este efecto.


e) La Concesionaria a través de su Gerente de Operaciones o de quién éste designe, responderá el reclamo o sugerencia en un plazo no superior a 15 días respecto a la fecha de su recepción. En el caso de los reclamos recibidos durante los últimos días de cada mes, su respuesta no podrá superar el día 15 del mes siguiente, de modo de emitir oportunamente el “Informe Mensual de Reclamos” señalado en el Artículo 1.8.2.4. letra g), 1.8.2.5.e) según corresponda de las BALI.

f) Aquellos reclamos relacionados con servicios no prestados o explotados directamente por el Concesionario se transcribirán al servicio involucrado solicitando respuesta al reclamo dentro del plazo señalado precedentemente. Si no se recibiera respuesta dentro del plazo señalado, se dejará constancia de esta situación tanto en la copia del reclamo como en el software diseñado para este efecto. Lo anterior, sin perjuicio de dejar constancia de la falta cometida por el subconcesionario o contratista involucrado.

g) El término del proceso del sistema de Reclamos y Sugerencias de los Usuarios se materializará con la respuesta escrita al usuario, elabora tanto por la Sociedad Concesionaria como por el servicio subconcesionado involucrado.

h) El software desarrollado y su aplicación de la forma que establece este procedimiento permitirá realizar un seguimiento de las situaciones reportadas y tendrá la capacidad de generar estadísticas para análisis internos e informes a la Inspección Fiscal que establecen las Bases de Licitación.



 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>95</b> de <b>113</b>

i) La información será ingresada directamente al software, en una planilla dividida en casillas, donde detallará lo siguiente:

1. Fecha de ingreso al sistema.
2. Datos personales del reclamante.
3. Reclamo o sugerencia.
4. Servicio involucrado.
5. Solución.
6. Observaciones.

j) Al sistema se podrá acceder mediante un sistema de password asignadas por el Concesionario, que dará distintos niveles de acceso de acuerdo a las necesidades de uso del software, ya sea para ingreso, modificación u observación.

k) En cualquier momento, el Inspector Fiscal podrá acceder al sistema de Sugerencias y Reclamos con el fin de verificar la condición en que se encuentre cada reclamo, respecto al proceso o comparar la información de los Informes Mensuales respecto a los datos que entregue el sistema.


l) El sistema o software de reclamo, tendrá la capacidad de entregar reportes estadísticos respecto a fechas de reclamos, servicios contra los que se reclama y otros parámetros que pudiesen habilitarse en el sistema.

m) Formularios para el envío de reclamos y sugerencias, se encuentran localizados en las siguientes ubicaciones:

1. Mesón de Informaciones, ubicado en el primer piso del Terminal de Pasajeros.
2. Página web de la concesión ([www.aeropuertoantofagasta.cl](http://www.aeropuertoantofagasta.cl))

n) Plazo para responder reclamos y sugerencias. Los reclamos y sugerencias serán respondidos en un plazo no superior a 15 días contados desde la fecha de su recepción.

## **8.7. PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA**

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>96</b> de <b>113</b>

## **PLAN DE SEGURIDAD DEL TERMINAL DE PASAJEROS DEL AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA DE ANTOFAGASTA**

### **1. PROPÓSITO**

El propósito del presente Plan de Seguridad es establecer las medidas y procedimientos tendientes a prevenir todo acto de interferencia ilícita que ponga en riesgo la seguridad de las operaciones aéreas, minimizando los efectos derivados de este tipo de actos.

### **2. ANTECEDENTES**

- a) Plan de Seguridad del Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta.
- b) DAR-17 aprobado por D/S N° 45 de fecha 18 de Febrero de 2004 y sus modificaciones posteriores.

### **3. ORGANIZACIÓN DE SEGURIDAD**

Organización de Seguridad de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A.


La responsabilidad de la seguridad en la empresa recae en el Gerente de Operaciones y en su ausencia, el Supervisor de Terminal de Turno.

En lo que concierne al contacto permanente con el Gerente de Operaciones, será por medio de los siguientes números telefónicos: fijos +56 55 225 4998; de telefonía móvil +56 9 95096505.

La función de Jefe de Seguridad recaerá en la persona que designe la Sociedad concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A y que acredite la autoridad aeronáutica.

Para efectos del Plan de Seguridad, en este capítulo se indican todas las personas o empresas que desarrollan actividades en el Terminal de Pasajeros.

De esta forma y para una mejor interpretación del Plan, se subdividirá esta organización en dos grandes grupos, que corresponden al personal de participación directa y activa en el evento que se produzca un acto de

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>97</b> de <b>113</b>

interferencia ilícita y un segundo grupo de personas o empresas que les corresponderá una participación indirecta o pasiva ante la ocurrencia de este evento.

Preciso es señalar que esta división sólo tiene incidencia en la participación activa de las personas en un eventual acto de interferencia ilícita y en ningún caso exime a cualquiera de las personas o empresas, independientemente del grupo en que se encuentren encasilladas, del cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad aeroportuaria.

En el primer grupo se incorporará a aquel personal que le corresponderá una participación activa en el logro del objetivo del Plan, mientras que el segundo grupo estará integrado por personas que, sin tener una participación activa en el momento de presentarse un acto de interferencia ilícita, deberán cumplir aquellas disposiciones que para ellos se emitan.

#### **Personal de participación activa o directa ante un acto de interferencia.**

- Gerente de Operaciones  
Le corresponde la dirección y el control de todos y cada uno de los servicios que se prestan en el área de concesión.  
Para los efectos de este Plan de Seguridad, será quien desempeñe las funciones de Jefe de Seguridad de la empresa.


- Supervisor de Terminal de Turno

Esta función la desempeña un total de cuatro personas, las que, distribuidos en un rol de turnos, ejecutan sus tareas durante todo el horario de funcionamiento del Terminal de Pasajeros.

Su función principal es la de supervisar el correcto funcionamiento de todos y cada uno de los componentes o sistemas del Terminal de Pasajeros.

Para los efectos del presente Plan de Seguridad, en ausencia del Gerente de Operaciones será el Supervisor de Terminal de Turno quien dirija o coordine las acciones con la Autoridad Aeronáutica ante un eventual acto de interferencia ilícita.

- Operadora de la oficina de informaciones.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>98</b> de <b>113</b>

Esta función es desempeñada por un total de cuatro personas que forman parte de un sistema rotatorio de turnos que abarca todo el horario de funcionamiento del Terminal de Pasajeros.

- Personal de mantenimiento

Personal que desarrolla básicamente tareas de mantenimiento menor a la infraestructura y equipos del edificio terminal, el que, ante una situación de emergencia reorienta su actividad desempeñando las tareas que se le asignen.

- Personal del servicio de vigilancia


Personal dependiente de una empresa que le presta este servicio a la Sociedad Concesionario y que ejecuta básicamente las funciones de vigilancia de la infraestructura y equipamiento del Terminal de Pasajeros, así como las áreas de estacionamiento, además, en horarios de operación del Terminal de Pasajeros su función es apoyar la seguridad aeroportuaria, tomando posición en las puertas de la sala de llegada de pasajeros.

En horarios en que el Terminal de Pasajeros no se encuentra en operación, ejecuta rondas de vigilancia en la parte pública del Terminal de Pasajeros.

**a) Personal de empresas subconcesionarias o prestadoras de servicios que les corresponderá una participación pasiva o indirecta.**

En esta condición se encuentran todas las empresas subconcesionarias o prestadoras de servicios que a continuación se detallan:

- Personal dependiente del servicio de alimentación y bebidas (restaurant).
- Personal dependiente de los locales comerciales en el área pública.
- Personal dependiente de las empresas de arriendo de vehículos
- Personal que presta el servicio de aseo y limpieza del área de concesión.
- Personal que presta los servicios de transporte público.
- Personal que presta servicios en el salón CIP.
- Personal dependiente de locales comerciales ubicados en las salas de embarque y salas de reclamo de equipaje.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>99</b> de <b>113</b>

#### **4. INSTRUCCIÓN**

- a) Participación en el Programa de Instrucción que determine la Autoridad Aeronáutica, la cual considerará a lo menos instrucción teórico/práctica y charlas a las personas y/o servicios involucrados en el Plan de Seguridad del Aeropuerto.
- b) Se someterá a las evaluaciones del Programa de Instrucción que determine la Autoridad Aeronáutica.
- c) Participación en los ejercicios de comunicaciones, simulacros o reuniones de coordinación asociados al Plan de Seguridad Aeroportuaria del Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta.

#### **5. PROCEDIMIENTOS**

La concesionaria, a través de personal dependiente de una empresa que le presta el servicio de seguridad, coopera con la DGAC, manteniendo el control de acceso de personas no autorizadas a la sala de reclamo de equipaje desde la parte pública y por otra parte, en horarios en que el Terminal de Pasajeros no se encuentra en operación, ejecuta rondas de vigilancia en la parte pública del Terminal de Pasajeros.


#### **6. CONTROL DE CALIDAD Y MEJORAS**

##### **6.1. CONTROL DE CALIDAD**

- a) Auditorias. Serán realizadas por personal de seguridad de la Autoridad Aeronáutica cada 12 meses aproximadamente.
- b) Inspecciones. El Jefe de Seguridad de la concesionaria, elaborará un plan anual de inspección, con el propósito de corroborar la correcta aplicación y cumplimiento de los procedimientos y medidas de seguridad.

##### **6.2. PRUEBAS Y EJERCICIOS**

Con el fin de detectar fallas y deficiencias en el cumplimiento y aplicación de procedimientos y medidas previstas en los Planes de Seguridad y los planes de contingencia, la autoridad aeronáutica programará pruebas totales o parciales de los mismos al menos cada dos años. Por su parte, la Sociedad Concesionaria participará anualmente, en la realización de ejercicios o pruebas coordinadas con la autoridad aeronáutica.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>100</b> de <b>113</b>

## **7. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

La Sociedad Concesionaria incorporará dentro de sus planes, instrucciones claras a los participantes respecto de la confidencialidad del contenido de los documentos y de la información que se deriva de ellos.

## **8.8. PLAN DE INCENDIO Y OTRO**

### **PLAN DE EMERGENCIAS DEL TERMINAL DE PASAJEROS DEL AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA DE ANTOFAGASTA**

#### **1. OBJETIVO DEL PLAN**


El objetivo de este Plan es definir las acciones y/o medidas que se tomarán en el caso de presentarse alguna de las situaciones de emergencia consideradas en el presente Plan, a fin de evitar o minimizar los efectos derivados de este tipo de situaciones.

#### **2. TIPOS DE EMERGENCIAS Y CURSOS DE ACCION.**

##### **2.1. ACCIDENTE DE AVIACIÓN (EN EL AEROPUERTO, FUERA DEL AEROPUERTO, AERONAVE EN VUELO Y AERONAVE EN TIERRA).**


Una vez recibida la notificación del accidente, se procederá de acuerdo a lo siguiente:

- a) El Gerente de Operaciones procederá a constituirse en COE creado para enfrentar este tipo de situaciones. En el caso que el Gerente de Operaciones no se encuentre en el Aeropuerto, el Supervisor de Terminal de Turno se constituirá en el COE, una vez que ejecute la tarea señalada en el punto siguiente.
- b) El Supervisor de Terminal de Turno procederá a evacuar las salas de embarque a fin de que estas dependencias queden disponibles para uso de la compañía aérea afectada, tanto para atención de pasajeros y/o tripulación ilesa como para la entrega de información a las personas que esperan o acompañan a pasajeros

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>101</b> de <b>113</b>

embarcados en la aeronave siniestrada. Una vez concluida esta tarea, informará directamente al Jefe de Base o Supervisor de la compañía aérea afectada y al Jefe de Turno del Servicio AVSEC que las salas de embarque están disponibles para el uso previsto para este tipo de situaciones. Posteriormente, se dirigirá y permanecerá en el Mesón de Informaciones a la espera de nuevas instrucciones emanadas del COE.

- c) La Operadora del Mesón de Informaciones procederá a suspender los llamados a embarque de pasajeros para posteriormente transmitir por las pantallas del Sistema FID'S el mensaje "sin información" a todos los vuelos cuya hora estimada de llegada o despegue sea igual o inferior a 3 horas contadas desde el momento de recibirse la notificación del accidente. Una vez efectuada esta operación, permanecerá en el Mesón de Informaciones a la espera de nuevas instrucciones que emanen del COE. Sin perjuicio de lo anterior, dará todas las facilidades del caso al personal de la compañía aérea afectada, ya sea para la emisión de mensajes solicitados por dicha compañía y/o para el uso de Sistema PAS o FID'S.
- d) El personal que realiza funciones de vigilancia procederá a cerrar todos los accesos desde la parte pública a la parte aeronáutica existentes en el sector de sala de llegada (puertas de acceso a las salas de llegada nacional e internacional y puertas para equipaje con sobre tamaño) para posteriormente dirigirse al sector del patio de maletas de embarque a objeto de ejercer un control activo y permanente hasta que finalice la emergencia respecto al acceso de personas por la puerta de acceso para equipaje con sobre tamaño ubicada atrás de la línea de counters de líneas aéreas.
- e) Tanto el Supervisor de Terminal como la Operadora del Mesón de Informaciones, en ningún momento podrán proporcionar información referida al origen o causa del accidente, o al estado de los ocupantes de la aeronave. Esta información debe ser entregada exclusivamente por la Compañía aérea afectada.
- f) Una vez superada la emergencia, el Supervisor de Terminal de Turno procederá a acondicionar las instalaciones, equipos y dependencias utilizadas para retomar los estándares de servicio del Terminal de Pasajeros.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>102</b> de <b>113</b>

## **2.2. SABOTAJE Y/O AMENAZA DE BOMBA.**

En el evento de recibir la notificación, mediante cualquier medio, de un sabotaje o amenaza de bomba en las instalaciones o en una aeronave se procederá de acuerdo a lo siguiente:

- a) Si el aviso de amenaza de bomba es recibido a través de una llamada telefónica anónima, quien reciba la llamada deberá disponer de la información recibida a la Autoridad Aeronáutica, respecto al origen de la llamada, tendrá el máximo de antecedentes posibles para una mejor toma de decisiones.
- b) Posterior a la recepción del aviso, notificará a la Autoridad Aeronáutica quien decidirá la activación del Plan de Seguridad.
- c) Una vez activado el Plan de Seguridad, se procederá de acuerdo a lo establecido en dicho Plan.
- d) Una vez superada la emergencia, el Supervisor de Terminal de Turno procederá a acondicionar las instalaciones, equipos y dependencias utilizadas para retomar los estándares de servicio del Terminal de Pasajeros.


## **2.3. INCENDIO ESTRUCTURAL.**

Al percatarse o tener conocimiento de un amago de incendio o incendio declarado en alguna dependencia del edificio terminal, se procederá de acuerdo a lo siguiente:

### **Durante el horario de operación del edificio terminal.**

- a) El Supervisor de Terminal de Turno junto al personal que realiza funciones de vigilancia y el personal de mantención, concurrirá al lugar del siniestro y junto con evacuar el área afectada procederá a combatir el fuego utilizando los extintores portátiles y/o la red de húmeda, dependiendo del tipo de fuego.
- b) La operadora del Mesón de Informaciones comunicará esta situación de inmediato por la vía más expedita (anexo interno, frecuencia terrestre o teléfono) al Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios del Aeropuerto Andrés




 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>103</b> de <b>113</b>

Sabella. Será este organismo el que decida, dependiendo de la magnitud y características del siniestro, dar aviso al Cuerpo de Bomberos de Antofagasta.

- c) Una vez que llegue al lugar siniestrado el personal del Servicio SSEI, el Supervisor de Terminal de Turno procederá a subordinar tanto al personal como los recursos materiales de la Sociedad Concesionaria al Jefe de Grupo SSEI a cargo de las operaciones de emergencia, prestando toda la colaboración necesaria para superar la emergencia.
- d) Superada la emergencia, se procederá a acondicionar las instalaciones, equipos y dependencias afectados para retomar los estándares de servicio del Terminal de Pasajeros. El representante de la Sociedad Concesionaria será el único autorizado para informar a la prensa de las causas y consecuencias del siniestro.

#### **Fuera del horario de funcionamiento del edificio terminal.**

- a) El personal que realiza funciones de vigilancia, una vez que detecte el amago de incendio o incendio declarado, procederá a dar aviso de inmediato al Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios del Aeropuerto Andrés Sabella.
- b) En caso de no existir personal en servicio en el Aeropuerto, comunicará de inmediato esta situación a su central de operaciones, para que sea este organismo quien comunique inmediatamente al Cuerpo de Bomberos de Antofagasta y al personal de la Sociedad Concesionaria.
- c) Una vez hecho esto, se dirigirá al lugar siniestrado y procederá a combatir el fuego utilizando los extintores portátiles y/o la red de húmeda, dependiendo del tipo de fuego. Una vez que llegue al lugar siniestrado el Jefe de Grupo SSEI o el Jefe de la Unidad del Cuerpo de Bomberos con su respectivo personal, el vigilante procederá a subordinar su participación y los recursos materiales disponibles a la actuación de los equipos de emergencia antes señalados.
- d) Superada la emergencia, se procederá a acondicionar las instalaciones, equipos y dependencias afectados para retomar los estándares de servicio del Terminal de Pasajeros. El representante de la sociedad concesionaria será el único autorizado para informar a la prensa de las causas y consecuencias del siniestro.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>104</b> de <b>113</b>

## **2.4. CATASTROFE NATURAL**

En el evento de presentarse un fenómeno natural que ponga en riesgo la integridad o seguridad de las personas que se encuentran en el interior del Terminal de Pasajeros, se procederá de acuerdo a lo siguiente:

Se pondrá en ejecución la evacuación inmediata del Terminal de Pasajeros. Para este efecto, el personal de dependencia directa del Concesionaria asumirá las áreas de responsabilidad que más adelante se detallan y su proceder tendrá como objetivo lograr una evacuación fluida, rápida y segura, para lo cual procederán a abrir todas las vías de evacuación y dirigir el flujo de personas hacia estas vías, prestando toda la colaboración que sea necesaria a quien lo necesite:

Supervisor de Terminal: Salas de embarque y puentes de embarque.

Operador Mesón de Informaciones: Hall público.

Personal de Vigilancia: Salas de Llegada de pasajeros.

Personal de Mantenición: Restaurant.

El Gerente de Operaciones se incorporará al COE, que se activa en este tipo de circunstancias, donde el Jefe del Aeropuerto Andrés Sabella o quien lo subrogue, dará a conocer las medidas tendientes a superar la emergencia.


La Autoridad Aeronáutica (DGAC) será quien dé a conocer la situación general de lo ocurrido, mediante un comunicado de prensa.

La sociedad concesionaria, una vez superada la emergencia, evaluará las consecuencias de lo ocurrido y a fin de proceder a recuperar los estándares de servicio del área afectada, en caso de presentarse deterioros que afecten dichos estándares.

## **3. ORGANIZACION DEL CONCESIONARIO.**

Para efectos del Plan de Emergencia, en esta sección se indican los cargos o personas que se desarrollarán las actividades contempladas en el Plan.

- Gerente de Operaciones  
Le corresponde la dirección y el control de todos y cada uno de los servicios que se prestan en el área de concesión.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>105</b> de <b>113</b>

- **Supervisores de Terminal**  
Esta función la desempeña un total de cuatro personas, las que, distribuidos en un rol de turnos, ejecutan sus tareas durante todo el horario de funcionamiento del Terminal de Pasajeros.  
Su función principal es la de supervisar el correcto funcionamiento de todos y cada uno de los componentes o sistemas del Terminal de Pasajeros.
- **Operadoras de la oficina de informaciones**  
Esta función es desempeñada por un total de cuatro personas que forman parte de un sistema rotatorio de turnos que abarca todo el horario de funcionamiento del Terminal de Pasajeros.
- **Personal de mantención**  
Personal que desarrolla básicamente tareas de mantención menor a la infraestructura y equipos del edificio terminal, el que, ante una situación de emergencia reorienta su actividad desempeñando las tareas que se le asignen.
- **Personal del servicio de vigilancia**


Personal dependiente de una empresa que le presta este servicio a la Sociedad Concesionaria y que ejecuta básicamente las funciones de vigilancia de la infraestructura y equipamiento del Terminal de Pasajeros, así como las áreas de estacionamiento, además, en horarios de operación del Terminal de Pasajeros su función es apoyar la seguridad aeroportuaria, tomando posición en las puertas de la sala de llegada de pasajeros.

En horarios en que el Terminal de Pasajeros no se encuentra en operación, ejecuta rondas de vigilancia en la parte pública del Terminal de Pasajeros.

## **8.9. MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE PUENTES DE EMBARQUE**

### **MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE PUENTES DE EMBARQUE DE LA CONCESIÓN DEL AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA DE ANTOFAGASTA**

Se aplicará lo dispuesto en Mecanismo de Asignación de los Sistemas de Embarque y Desembarque vigente

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>106</b> de <b>113</b>

## **9. PLANES OPERATIVOS DE LA CONCESIÓN**

### **9.1. PLAN DE COORDINACIÓN GENERAL DEL CONCESIONARIO**

Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A. cuenta con una “Gerencia de Operaciones”. Una de las funciones de esta gerencia es coordinar la interacción entre las diferentes organizaciones y Subconcesionarios.

Normalmente, cada Subconcesionario, aerolínea u otra organización tiene un representante asignado para esta tarea. Este “representante del cliente” maneja toda la interacción en curso, e informa al Gerente de Operaciones sobre el estado de las áreas entregadas en Subconcesión.

Además de esto, el Supervisor de Terminal de Turno, buscará soluciones a los problemas que puedan ocurrir fuera de horario de oficina.

Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A. mediante el Anexo N°4, presenta una tabla denominada “RESPONSABILIDADES DEL CONCESIONARIO Y OTROS ORGANISMOS RELACIONADOS CON LA CONCESIÓN”, mediante la cual se establecerá las responsabilidades entre la Sociedad Concesionaria, los Subconcesionarios y organismos relacionados en el funcionamiento del aeropuerto.

### **9.2. PLAN DE EMERGENCIA DEL CONCESIONARIO**


Incorporado en Anexo N° 3, Manual de procedimientos.

### **9.3. PLAN DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS Y OTROS**

Incorporado en Anexo N° 3, Manual de procedimientos.

### **9.4. PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTE DE AERONAVES DENTRO DEL AEROPUERTO**

Incorporado en Anexo N° 3, Manual de procedimientos.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>107</b> de <b>113</b>


## **9.5. PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTE DE AERONAVES FUERA DEL AEROPUERTO**

Incorporado en Anexo N° 3, Manual de procedimientos.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>108</b> de <b>113</b>

## **ANEXO N° 1**

### **PLANO DEL ÁREA CONCESIONADA**

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 1</b>	Código:
	<b>PLANO DEL ÁREA CONCESIONADA</b>	Revisión: 0
	<b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Página 1 de 2

## **PLANO DEL ÁREA CONCESIONADA**

**CONCESIÓN : AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA DE  
ANTOFAGASTA, REGION DE ANTOFAGASTA.**

**CONCESIONARIO : SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO DE  
ANTOFAGASTA S.A.**

**DICIEMBRE 2022**






 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>109</b> de <b>113</b>

## **ANEXO N° 2**

### **ORGANIGRAMA DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA**

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 2</b>	Código:
	<b>ORGANIGRAMA</b>	Revisión: 0
	<b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Página <b>1</b> de <b>2</b>

## **ORGANIGRAMA**

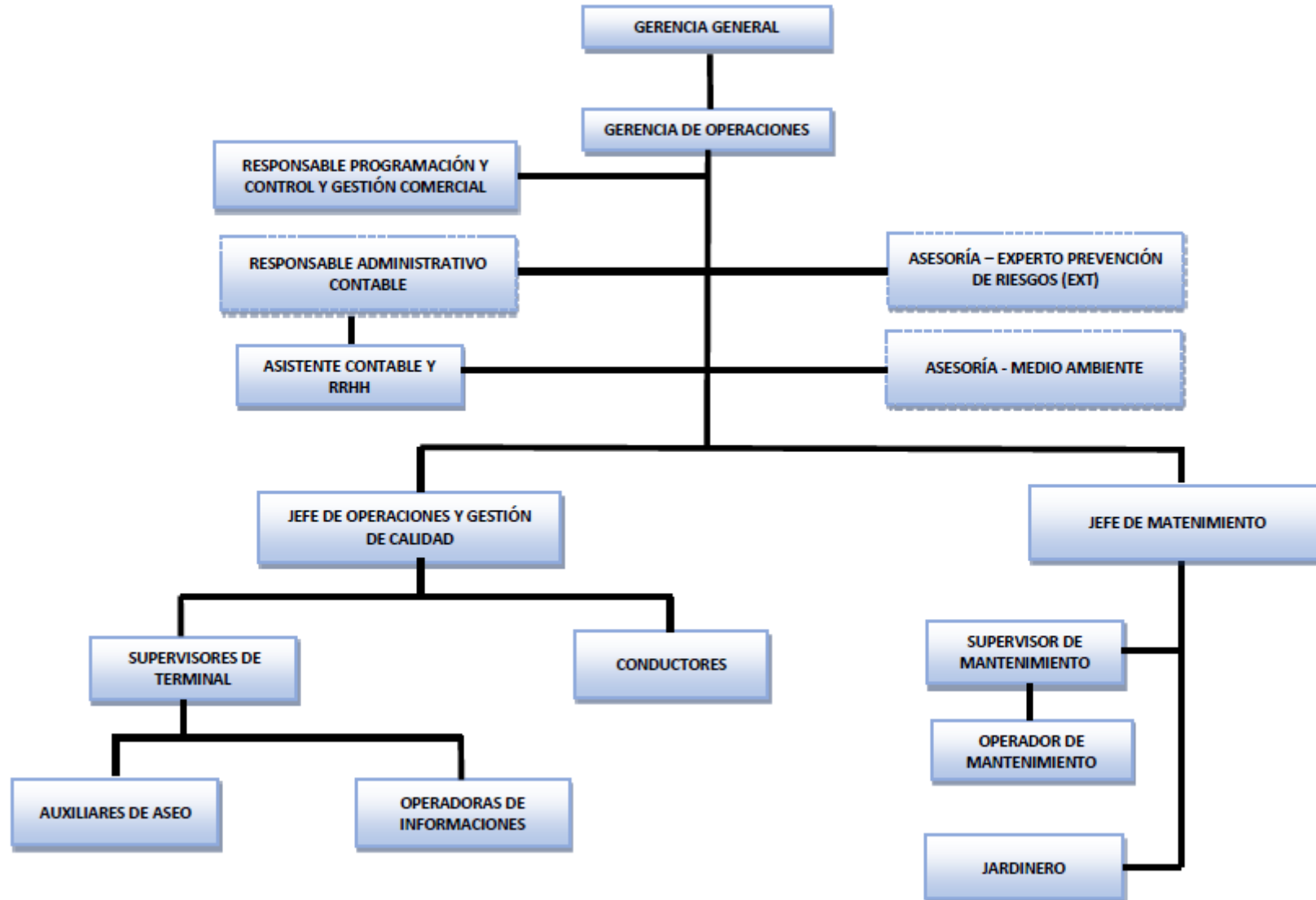
**CONCESIÓN : AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA DE  
ANTOFAGASTA, REGION DE ANTOFAGASTA.**


**CONCESIONARIO : SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO DE  
ANTOFAGASTA S.A.**

**DICIEMBRE 2022**




**ANEXO N° 2 ORGANIGRAMA DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA**



 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>110</b> de <b>113</b>

### **ANEXO N° 3**

### **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**


 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Revisión: 0
	<b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Página <b>1</b> de <b>52</b>

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**CONCESIÓN : AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA DE  
ANTOFAGASTA, REGION DE ANTOFAGASTA.**

**CONCESIONARIO : SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO DE  
ANTOFAGASTA S.A.**

**DICIEMBRE 2022**


 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 2 de 52

## ENMIENDAS AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### REGISTRO DE ENMIENDAS


Las enmiendas incorporadas en fechas posteriores a su emisión original forman parte de la actualización del presente Manual.

N°	FECHA APLICACIÓN	PÁGINAS REEMPLAZADAS	DOCUMENTO AUTORIZA ENMIENDA	FECHA DEL DOCUMENTO	ANOTADO POR
2	27/12/2017	1	Oficio ORD.IFE.ANF.N° 258/2017	29/11/2017	Ricardo Rebolledo
3	27/04/2018	52	Oficio ORD.IFE.ANF.N° 048/2018	27/04/2018	Ricardo Rebolledo
4	30/10/2019	52	Oficio ORD.IFE.ANF.N° 269/2019	11/11/2019	Lino Iturra
5	29/10/2021	173	Oficio ORD.IFE.ANF.N° 338/2021	29/09/2021	Emerson Saavedra

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Revisión: 0
	<b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Página 3 de 52


## Contenido

1.	PROCEDIMIENTOS GENERALES AEROPORTUARIOS .....	5
1.1.	SEGURIDAD INDUSTRIAL .....	5
1.2.	SEGURIDAD EN EL TERMINAL .....	7
1.3.	ACCIDENTE DE AERONAVE EN EL AEROPUERTO .....	8
1.4.	ACCIDENTE DE AERONAVE FUERA DEL AEROPUERTO.....	9
2.	PLAN DE EMERGENCIAS DEL TERMINAL DE PASAJEROS DEL AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA DE ANTOFAGASTA .....	10
2.1.	OBJETIVO DEL PLAN.....	10
2.2.	TIPOS DE EMERGENCIAS Y CURSOS DE ACCION.....	10
2.2.1.	ACCIDENTE DE AVIACIÓN (EN EL AEROPUERTO, FUERA DEL AEROPUERTO, AERONAVE EN VUELO Y AERONAVE EN TIERRA).....	10
2.2.2.	SABOTAJE Y/O AMENAZA DE BOMBA. ....	11
2.2.3.	INCENDIO ESTRUCTURAL.....	12
2.2.4.	CATASTROFE NATURAL .....	13
2.3.	ORGANIZACION DEL CONCESIONARIO .....	14
3.	PLAN DE SEGURIDAD DEL TERMINAL DE PASAJEROS DEL AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA DE ANTOFAGASTA.....	16
3.1.	PROPÓSITO .....	16
3.2.	ANTECEDENTES .....	16
3.3.	ORGANIZACIÓN DE SEGURIDAD.....	16
3.4.	INSTRUCCIÓN.....	18
3.5.	PROCEDIMIENTOS .....	19
3.6.	CONTROL DE CALIDAD Y MEJORAS .....	19
3.6.1.	CONTROL DE CALIDAD .....	19
3.6.2.	PRUEBAS Y EJERCICIOS.....	19
3.7.	CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	20
4.	ATENCIÓN MÉDICA .....	20
5.	PROGRAMA DE MANTENCIÓN DEL ÁREA CONCESIONADA.....	21
5.1.	MANTENCIÓN DE TERRENOS .....	21
5.2.	POLÍTICAS APLICABLES AL ASEO .....	22
6.	PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES EN EL ÁREA DE MOVIMIENTOS.....	24
6.1.	PROCEDIMIENTOS DE ASIGNACIÓN DE PUENTES DE EMBARQUE.....	24
6.2.	PUENTES DE EMBARQUE NO UTILIZABLE .....	24
6.3.	OPERACIONES EN CONDICIONES DE VISIBILIDAD REDUCIDA .....	25
6.4.	LLEGADAS ATRASADAS .....	26
6.5.	DESVÍOS DE VUELOS DE LLEGADA .....	27

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Revisión: 0
	<b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Página 4 de 52

6.6.	VUELOS DE LLEGADA NO PROGRAMADOS .....	28
6.7.	ARRIBOS ANTICIPADOS A LOS HORARIOS DE ITINERARIO .....	29
6.8.	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA AUTORIZACIÓN DE INGRESO Y OPERACIÓN DE VEHÍCULOS DE SERVICIOS EN LA PLATAFORMA .....	29
6.9.	PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD DURANTE TRABAJOS EN EL AREA DE MOVIMIENTOS .....	30
6.10.	PROCEDIMIENTO PARA OBTENER HABILITACIÓN EN LA OPERACIÓN DE PUENTES DE EMBARQUE .....	31
6.11.	PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DE PUENTES DE EMBARQUE.....	33
7.	PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN EN EL ÁREA TERMINAL.....	35
7.1.	PROCEDIMIENTOS DE INSPECCIÓN DE RUTINA DE LOS SUPERVISORES DE TERMINAL.....	35
7.2.	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CINTAS DE ENTREGA DE EQUIPAJE.....	35
7.3.	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE PUERTAS DE EMBARQUE EN TERMINAL PASAJEROS .....	37
7.4.	MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE PUENTES DE EMBARQUE DE LA CONCESIÓN DEL AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA DE ANTOFAGASTA .....	38
7.5.	PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DEL SISTEMA FIDS/PAS.....	38
7.6.	PROCEDIMIENTO DE EMERGENCIAS MÉDICAS EN TERMINALES.....	39
7.7.	PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE GRUPOS ESPECIALES DE PASAJEROS.....	40
7.8.	PROCEDIMIENTO DE BULTOS Y/O ESPECIES OLVIDADAS.....	41
7.9.	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO.....	45
7.10.	PROCEDIMIENTO CARROS PORTAEQUIPAJES .....	45
7.11.	PROGRAMA DE VISITAS AL AEROPUERTO.....	46
7.12.	PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN, CAPTURA Y RETIRO DE PERROS VAGOS EN EL AEROPUERTO.....	46
7.13.	POLÍTICA DE FUMADORES.....	46
7.14.	PROCEDIMIENTO PARA PASAJEROS CON CAPACIDADES ESPECIALES.....	47
7.15.	POLÍTICA DE EVENTOS, PROMOCIONES Y FILMACIONES.....	48
7.16.	POLÍTICA DE SEÑALÉTICA.....	48
7.17.	POLÍTICA DE SEPARADORES DE FILA .....	49
7.18.	POLÍTICA DE MAPAS.....	50
7.19.	POLÍTICA DE EXTRACCIÓN DE RESIDUOS.....	51
7.20.	PROCEDIMIENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL CCTV.....	51



 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Revisión: 0
		Página 5 de 52

## **1. PROCEDIMIENTOS GENERALES AEROPORTUARIOS.**

### **1.1. SEGURIDAD INDUSTRIAL.**

Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A desarrollará un Programa de Trabajo que contemplará Procedimientos de Trabajo Seguro para las actividades que tengan más riesgos dentro del área de la concesión. Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A. velará porque sean considerados los usuarios del Aeropuerto del área concesionada, según corresponda. El programa de trabajo se realizará anualmente, el cual incluye los procedimientos documentados los que serán revisados y actualizados según sea apropiado.

El objetivo del plan es crear la existencia de un sistema efectivo de control de riesgos tendientes a garantizar la continuidad de las operaciones con la menos cantidad posible de interrupciones, accidentes y con un nivel de pérdidas mínimas. Exige incorporar e integrar al trabajo directivo y operativo, la aplicación estandarizada de un conjunto de técnicas de todas las fases del tratamiento de los riesgos.


La mayoría de estas técnicas son aplicadas de manera intuitiva y sistemáticamente, por la línea de supervisión y los operadores de los procesos críticos, lo cual genera un grado de control natural que no siempre alcanza a cubrir las reales necesidades operacionales.

La razón fundamental de este programa es que sirva como herramienta para sistematizar y fortalecer controles que son críticos, mediante planes de acción bien respaldados con la metodología y las técnicas del sistema de administración de riesgos y control de pérdidas.

El desarrollo profesional específico consiste en síntesis, en la preparación del recurso humano para hacerlos capaces y diestros en la tareas de ejecución de la estrategia.

El programa de trabajo considerará los siguientes parámetros:

- a) El cumplimiento con lo dispuesto por la ley y las reglamentaciones respecto a condiciones laborales en Chile.


 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 6 de 52

- b) Cumplir las normas de Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional en las áreas de trabajo.
- c) Establecerá visitas regulares para inspecciones de seguridad de los establecimientos, equipos, prácticas y procedimientos laborales.
- d) Instruirá al personal la Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A en todos los procedimientos de seguridad relacionados con la realización de sus deberes.
- e) Mantendrá procedimientos para asegurar una investigación oportuna y efectiva y la información de los accidentes e incidentes dentro del área de la concesión de Aeropuerto de Antofagasta S.A.
- f) Mantendrá procedimientos señalados en este reglamento, en caso de un accidente o incidente en el área de concesión de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A.
- g) Al implementar un programa se considerarán los siguientes puntos:
  - Proporcionará y utilizará señales de Prevención y Seguridad o sistemas gráficos fácilmente entendibles.
  - Cooperará con las autoridades según sea necesario, en la investigación del accidente, la investigación del peligro a la salud o las investigaciones especiales en terreno; y proporcionará capacitación para el personal de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A. en equipos, de las instalaciones estratégicas del aeropuerto y se cerciorará de que se disponga de personal capacitado, en conjunto con proveedores de servicios actualmente en operación.
  - Los trabajadores utilizarán equipos de protección personal, de acuerdo a las normas vigentes, debiendo mantenerlos en perfecto estado de funcionamiento. A su vez, cada trabajador deberá usarlos en forma permanente mientras se encuentre expuesto a los riesgos.
  - Se dispondrá de extintores de acuerdo al proyecto aprobado por la Inspección Fiscal dentro del área de concesión.

Protección de los Trabajadores

En términos generales, la protección de los trabajadores es bastante simple y consiste en cuatro componentes:


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

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 7 de 52

## 1.2. SEGURIDAD EN EL TERMINAL

Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A preparará un Programa de Seguridad Subsidiario al Programa de Seguridad del Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta. El Plan será actualizado cada vez que sea necesario, manteniéndose los procedimientos de seguridad orientados a proteger a las personas, las aeronaves y la propiedad. Para apoyar y facilitar las operaciones aeroportuarias considerará:

- a) Participación en el funcionamiento del Comité de Seguridad y Facilitación DGAC- Aeropuerto Andrés Sabella.
- b) Participación en el desarrollo e implementación del Programa de Seguridad en los Terminales, subsidiario al Programa de Seguridad del Aeropuerto Andrés Sabella establecido por la DGAC. Éste deberá cumplir con las normas establecidas por la autoridad aeronáutica, que incluya los procedimientos de acceso a las áreas restringidas y los procedimientos de apoyo ante amenazas o actos de interferencia ilícita contra la Aviación Civil.
- c) Desarrollo y mantención de medidas de seguridad para proteger a las personas e instalaciones en las áreas públicas. Esto involucra las acciones coordinadas de Carabineros de Chile, la DGAC y la Sociedad Concesionaria.
- d) Apoyo a la actividad de inspección de la seguridad del pasajero aéreo dentro del área concesionada.
- e) Planes de acción en caso de un incidente o accidente que incluye el procedimiento de notificación a las autoridades apropiadas.
- f) Realización de una evaluación general de seguridad, en conjunto con la DGAC.
- g) Definir un nivel de mantención y de programa de servicio para los equipos de seguridad, tales como puertas, rejas, cerraduras, alarmas y controles de acceso de cargo de la Sociedad Concesionaria.
- h) Plan de Emergencia Subsidiario al Plan de Emergencia del Aeropuerto Andrés Sabella. En caso de ser activado por la autoridad aeronáutica.
- i) Participación en las evaluaciones de emergencia y seguridad que disponga la Jefatura del Aeropuerto de la DGAC – Aeropuerto Andrés Sabella.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 8 de 52

### **1.3. ACCIDENTE DE AERONAVE EN EL AEROPUERTO**

En caso de un accidente de aeronave en el Aeropuerto, la DGAC, toma el control de las operaciones de salvamento y evacuación de accidentados, sin embargo, la Sociedad Concesionaria del aeropuerto participará en las actividades de apoyo delegadas y en coordinación con la autoridad aeroportuaria.


Tan pronto se tenga conocimiento de un accidente en el Aeropuerto, el Gerente de Operaciones o el Supervisor de Terminal de Turno del Aeropuerto en la ausencia del primero, tomará las medidas del caso para estar a disposición de la DGAC en la toma de decisiones.

El Supervisor de Terminal de Turno de la Sociedad Concesionaria del aeropuerto tomará las siguientes medidas:

- a) Alertar al personal de la Sociedad Concesionaria en aeropuerto.
- b) Informar al Gerente de Operaciones de la Sociedad Concesionaria.
- c) Coordinar con la autoridad aeroportuaria respecto de las actividades delegadas por procedimiento, que efectuará la Sociedad Concesionaria del aeropuerto.
- d) Activar y controlar la intervención de los recursos de la Sociedad Concesionaria del aeropuerto

Las tareas delegadas en caso de emergencia son las siguientes:

- a) El Gerente de Operaciones de la Sociedad Concesionaria del aeropuerto deberá constituirse en el COE.
- b) Disponer de un área dentro del terminal de pasajeros para la Prensa, en caso de ser requerido.
- c) Disponer de un área o sala de aislamiento.
- d) Disponer de un área para que las compañías aéreas reciban a los familiares de los accidentados.
- e) Restringir el movimiento vehicular en el área concesionada que pueda afectar las actividades de salvamento.
- f) Asignar estacionamiento para helicóptero de evacuación aeromédica, cuando deba estacionarse en su aérea de la concesión.
- g) Guiar en el área concesionada a los vehículos de apoyo exterior.
- h) Dirigir, orientar y reunir en los lugares asignados a la Prensa y Familiares.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 9 de 52

- i) Colaborar con AVSEC en el aumento de las medidas de seguridad con el personal que tenga disponible.


#### **1.4. ACCIDENTE DE AERONAVE FUERA DEL AEROPUERTO**

Ante un accidente de aeronave fuera del Aeropuerto, es muy posible que se necesite tomar algunas medidas para apoyo, por lo que la Sociedad Concesionaria dispondrá de todos los recursos disponibles a su alcance, para mitigar la emergencia dentro del área de concesión.

Las actividades delegadas son las siguientes:

- a) El Gerente de Operaciones de la Sociedad Concesionaria del Aeropuerto deberá constituirse en el COE.
- b) Disponer de un área dentro del terminal de pasajeros para la Prensa, en caso de ser requerido.
- c) Disponer de un área o sala de aislamiento.
- d) Disponer de un área para que las compañías aéreas reciban a los familiares de los accidentados.

Todas las líneas aéreas que operan desde el aeropuerto proporcionarán personal y equipos para ayudar en la resolución de situaciones de emergencia. Esto complementará los recursos de los otros organismos que procedan a poner en práctica los procedimientos que contiene este manual. El Transportista aéreo activará y seguirá un plan para accidentes y desastres de transportistas Aéreos.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 10 de 52

## **2. PLAN DE EMERGENCIAS DEL TERMINAL DE PASAJEROS DEL AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA DE ANTOFAGASTA**

### **2.1. OBJETIVO DEL PLAN**


El objetivo de este Plan es definir las acciones y/o medidas que se tomarán en el caso de presentarse alguna de las situaciones de emergencia consideradas en el presente Plan, a fin de evitar o minimizar los efectos derivados de este tipo de situaciones.

### **2.2. TIPOS DE EMERGENCIAS Y CURSOS DE ACCION.**

#### **2.2.1. ACCIDENTE DE AVIACIÓN (EN EL AEROPUERTO, FUERA DEL AEROPUERTO, AERONAVE EN VUELO Y AERONAVE EN TIERRA).**

Una vez recibida la notificación del accidente, se procederá de acuerdo a lo siguiente:

- a) El Gerente de Operaciones procederá a constituirse en COE creado para enfrentar este tipo de situaciones. En el caso que el Gerente de Operaciones no se encuentre en el Aeropuerto, el Supervisor de Terminal de Turno se constituirá en el COE, una vez que ejecute la tarea señalada en el punto siguiente.
- b) El Supervisor de Terminal de Turno procederá a evacuar las salas de embarque a fin de que estas dependencias queden disponibles para uso de la compañía aérea afectada, tanto para atención de pasajeros y/o tripulación ilesa como para la entrega de información a las personas que esperan o acompañan a pasajeros embarcados en la aeronave siniestrada. Una vez concluida esta tarea, informará directamente al Jefe de Base o Supervisor de la compañía aérea afectada y al Jefe de Turno del Servicio AVSEC que las salas de embarque están disponibles para el uso previsto para este tipo de situaciones. Posteriormente, se dirigirá y permanecerá en el Mesón de Informaciones a la espera de nuevas instrucciones emanadas del COE.
- c) La Operadora del Mesón de Informaciones procederá a suspender los llamados a embarque de pasajeros para posteriormente transmitir por las pantallas del Sistema FID'S el mensaje "sin información" a todos los vuelos cuya hora estimada de llegada o despegue sea igual o inferior a 3 horas contadas desde el momento de recibirse la notificación del accidente. Una

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página <b>11</b> de <b>52</b>


vez efectuada esta operación, permanecerá en el Mesón de Informaciones a la espera de nuevas instrucciones que emanen del COE. Sin perjuicio de lo anterior, dará todas las facilidades del caso al personal de la compañía aérea afectada, ya sea para la emisión de mensajes solicitados por dicha compañía y/o para el uso de Sistema PAS o FID'S.

- d) El personal que realiza funciones de vigilancia procederá a cerrar todos los accesos desde la parte pública a la parte aeronáutica existentes en el sector de sala de llegada (puertas de acceso a las salas de llegada nacional e internacional y puertas para equipaje con sobre tamaño) para posteriormente dirigirse al sector del patio de maletas de embarque a objeto de ejercer un control activo y permanente hasta que finalice la emergencia respecto al acceso de personas por la puerta de acceso para equipaje con sobre tamaño ubicada atrás de la línea de counters de líneas aéreas.
- e) Tanto el Supervisor de Terminal como la Operadora del Mesón de Informaciones, en ningún momento podrán proporcionar información referida al origen o causa del accidente, o al estado de los ocupantes de la aeronave. Esta información debe ser entregada exclusivamente por la Compañía aérea afectada.
- f) Una vez superada la emergencia, el Supervisor de Terminal de Turno procederá a acondicionar las instalaciones, equipos y dependencias utilizadas para retomar los estándares de servicio del Terminal de Pasajeros.

### **2.2.2. SABOTAJE Y/O AMENAZA DE BOMBA.**

En el evento de recibir la notificación, mediante cualquier medio, de un sabotaje o amenaza de bomba en las instalaciones o en una aeronave se procederá de acuerdo a lo siguiente:

- a) Si el aviso de amenaza de bomba es recibido a través de una llamada telefónica anónima, quien reciba la llamada deberá disponer de la información recibida a la Autoridad Aeronáutica, respecto al origen de la llamada, tendrá el máximo de antecedentes posibles para una mejor toma de decisiones.
- b) Posterior a la recepción del aviso, notificará a la Autoridad Aeronáutica quien decidirá la activación del Plan de Seguridad.
- c) Una vez activado el Plan de Seguridad, se procederá de acuerdo a lo establecido en dicho Plan.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página <b>12</b> de <b>52</b>

- d) Una vez superada la emergencia, el Supervisor de Terminal de Turno procederá a acondicionar las instalaciones, equipos y dependencias utilizadas para retomar los estándares de servicio del Terminal de Pasajeros.


### **2.2.3. INCENDIO ESTRUCTURAL.**

Al percatarse o tener conocimiento de un amago de incendio o incendio declarado en alguna dependencia del edificio terminal, se procederá de acuerdo a lo siguiente:

#### **Durante el horario de operación del edificio terminal.**

- a) El Supervisor de Terminal de Turno junto al personal que realiza funciones de vigilancia y el personal de mantención, concurrirá al lugar del siniestro y junto con evacuar el área afectada procederá a combatir el fuego utilizando los extintores portátiles y/o la red de húmeda, dependiendo del tipo de fuego.
- b) La operadora del Mesón de Informaciones comunicará esta situación de inmediato por la vía más expedita (anexo interno, frecuencia terrestre o teléfono) al Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios del Aeropuerto Andrés Sabella. Será este organismo el que decida, dependiendo de la magnitud y características del siniestro, dar aviso al Cuerpo de Bomberos de Antofagasta.
- c) Una vez que llegue al lugar siniestrado el personal del Servicio SSEI, el Supervisor de Terminal de Turno procederá a subordinar tanto al personal como los recursos materiales de la Sociedad Concesionaria al Jefe de Grupo SSEI a cargo de las operaciones de emergencia, prestando toda la colaboración necesaria para superar la emergencia.
- d) Superada la emergencia, se procederá a acondicionar las instalaciones, equipos y dependencias afectados para retomar los estándares de servicio del Terminal de Pasajeros. El representante de la Sociedad Concesionaria será el único autorizado para informar a la prensa de las causas y consecuencias del siniestro.



 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 13 de 52

### **Fuera del horario de funcionamiento del edificio terminal.**


- a) El personal que realiza funciones de vigilancia, una vez que detecte el amago de incendio o incendio declarado, procederá a dar aviso de inmediato al Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios del Aeropuerto Andrés Sabella.
- b) En caso de no existir personal en servicio en el Aeropuerto, comunicará de inmediato esta situación a su central de operaciones, para que sea este organismo quien comunique inmediatamente al Cuerpo de Bomberos de Antofagasta y al personal de la Sociedad Concesionaria.
- c) Una vez hecho esto, se dirigirá al lugar siniestrado y procederá a combatir el fuego utilizando los extintores portátiles y/o la red de húmeda, dependiendo del tipo de fuego. Una vez que llegue al lugar siniestrado el Jefe de Grupo SSEI o el Jefe de la Unidad del Cuerpo de Bomberos con su respectivo personal, el vigilante procederá a subordinar su participación y los recursos materiales disponibles a la actuación de los equipos de emergencia antes señalados.
- d) Superada la emergencia, se procederá a acondicionar las instalaciones, equipos y dependencias afectados para retomar los estándares de servicio del Terminal de Pasajeros. El representante de la sociedad concesionaria será el único autorizado para informar a la prensa de las causas y consecuencias del siniestro.

#### **2.2.4. CATASTROFE NATURAL**

En el evento de presentarse un fenómeno natural que ponga en riesgo la integridad o seguridad de las personas que se encuentran en el interior del Terminal de Pasajeros, se procederá de acuerdo a lo siguiente:

Se pondrá en ejecución la evacuación inmediata del Terminal de Pasajeros. Para este efecto, el personal de dependencia directa del Concesionaria asumirá las áreas de responsabilidad que más adelante se detallan y su proceder tendrá como objetivo lograr una evacuación fluida, rápida y segura, para lo cual procederán a abrir todas las vías de evacuación y dirigir el flujo de personas hacia estas vías, prestando toda la colaboración que sea necesaria a quien lo necesite:

Supervisor de Terminal : Salas de embarque y puentes de embarque.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página <b>14</b> de <b>52</b>

Op. Mesón de Informaciones : Hall público.  
 Personal de Vigilancia : Salas de llegada de pasajeros.  
 Personal de Mantención : Restaurant.

El Gerente de Operaciones se incorporará al COE, que se activa en este tipo de circunstancias, donde el Jefe del Aeropuerto Andrés Sabella o quien lo subrogue, dará a conocer las medidas tendientes a superar la emergencia.


La Autoridad Aeronáutica (DGAC) será quien dé a conocer la situación general de lo ocurrido, mediante un comunicado de prensa.

La sociedad concesionaria, una vez superada la emergencia, evaluará las consecuencias de lo ocurrido y a fin de proceder a recuperar los estándares de servicio del área afectada, en caso de presentarse deterioros que afecten dichos estándares.

### **2.3. ORGANIZACION DEL CONCESIONARIO.**

Para efectos del Plan de Emergencia, en esta sección se indican los cargos o personas que se desarrollarán las actividades contempladas en el Plan.

- Gerente de Operaciones  
Le corresponde la dirección y el control de todos y cada uno de los servicios que se prestan en el área de concesión.
- Supervisores de Terminal  
Esta función la desempeña un total de cuatro personas, las que, distribuidos en un rol de turnos, ejecutan sus tareas durante todo el horario de funcionamiento del Terminal de Pasajeros.  
Su función principal es la de supervisar el correcto funcionamiento de todos y cada uno de los componentes o sistemas del Terminal de Pasajeros.
- Operadoras de la oficina de informaciones  
Esta función es desempeñada por un total de cuatro personas que forman parte de un sistema rotatorio de turnos que abarca todo el horario de funcionamiento del Terminal de Pasajeros.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página <b>15</b> de <b>52</b>


- Personal de mantención

Personal que desarrolla básicamente tareas de mantención menor a la infraestructura y equipos del edificio terminal, el que, ante una situación de emergencia reorienta su actividad desempeñando las tareas que se le asignen.

- Personal del servicio de vigilancia

Personal dependiente de una empresa que le presta este servicio a la Sociedad Concesionaria y que ejecuta básicamente las funciones de vigilancia de la infraestructura y equipamiento del Terminal de Pasajeros, así como las áreas de estacionamiento, además, en horarios de operación del Terminal de Pasajeros su función es apoyar la seguridad aeroportuaria, tomando posición en las puertas de la sala de llegada de pasajeros.

En horarios en que el Terminal de Pasajeros no se encuentra en operación, ejecuta rondas de vigilancia en la parte pública del Terminal de Pasajeros.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 16 de 52

### **3. PLAN DE SEGURIDAD DEL TERMINAL DE PASAJEROS DEL AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA DE ANTOFAGASTA**

#### **3.1. PROPÓSITO**

El propósito del presente Plan de Seguridad es establecer las medidas y procedimientos tendientes a prevenir todo acto de interferencia ilícita que ponga en riesgo la seguridad de las operaciones aéreas, minimizando los efectos derivados de este tipo de actos.

#### **3.2. ANTECEDENTES**

- a) Plan de Seguridad del Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta.
- b) DAR-17 aprobado por D/S N° 45 de fecha 18 de Febrero de 2004 y sus modificaciones posteriores.

#### **3.3. ORGANIZACIÓN DE SEGURIDAD**

Organización de Seguridad de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A.


La responsabilidad de la seguridad en la empresa recae en el Gerente de Operaciones y en su ausencia, el Supervisor de Terminal de Turno.

En lo que concierne al contacto permanente con el Gerente de Operaciones, será por medio de los siguientes números telefónicos: fijos 55 225 4998; de telefonía móvil +56 9 9509 6505.

La función de Jefe de Seguridad recaerá en Omar Becerra Mella, N° +56998273111, Oficial de Cultura Organizacional de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A

Para efectos del Plan de Seguridad, en este capítulo se indican todas las personas o empresas que desarrollan actividades en el Terminal de Pasajeros.

De esta forma y para una mejor interpretación del Plan, se subdividirá esta organización en dos grandes grupos, que corresponden al personal de participación directa y activa en el evento que se produzca un acto de interferencia

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 17 de 52


ilícita y un segundo grupo de personas o empresas que les corresponderá una participación indirecta o pasiva ante la ocurrencia de este evento.

Preciso es señalar que esta división sólo tiene incidencia en la participación activa de las personas en un eventual acto de interferencia ilícita y en ningún caso exime a cualquiera de las personas o empresas, independientemente del grupo en que se encuentren encasilladas, del cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad aeroportuaria.

En el primer grupo se incorporará a aquel personal que le corresponderá una participación activa en el logro del objetivo del Plan, mientras que el segundo grupo estará integrado por personas que, sin tener una participación activa en el momento de presentarse un acto de interferencia ilícita, deberán cumplir aquellas disposiciones que para ellos se emitan.

a) **Personal de participación activa o directa ante un acto de interferencia.**

- Gerente de Operaciones  
Le corresponde la dirección y el control de todos y cada uno de los servicios que se prestan en el área de concesión.  
Para los efectos de este Plan de Seguridad.
- Supervisor de Terminal de Turno  
Esta función la desempeña un total de cuatro personas, las que, distribuidos en un rol de turnos, ejecutan sus tareas durante todo el horario de funcionamiento del Terminal de Pasajeros.  
Su función principal es la de supervisar el correcto funcionamiento de todos y cada uno de los componentes o sistemas del Terminal de Pasajeros.  
Para los efectos del presente Plan de Seguridad, en ausencia del Gerente de Operaciones será el Supervisor de Terminal de Turno quien dirija o coordine las acciones con la Autoridad Aeronáutica ante un eventual acto de interferencia ilícita.
- Operadora de la oficina de informaciones.  
Esta función es desempeñada por un total de cuatro personas que forman parte de un sistema rotatorio de turnos que abarca todo el horario de funcionamiento del Terminal de Pasajeros.
- Personal de mantenimiento

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página <b>18</b> de <b>52</b>

Personal que desarrolla básicamente tareas de mantenimiento menor a la infraestructura y equipos del edificio terminal, el que, ante una situación de emergencia reorienta su actividad desempeñando las tareas que se le asignen.

- Personal del servicio de vigilancia  
Personal dependiente de una empresa que le presta este servicio a la Sociedad Concesionario y que ejecuta básicamente las funciones de vigilancia de la infraestructura y equipamiento del Terminal de Pasajeros, así como las áreas de estacionamiento, además, en horarios de operación del Terminal de Pasajeros su función es apoyar la seguridad aeroportuaria, tomando posición en las puertas de la sala de llegada de pasajeros.  
En horarios en que el Terminal de Pasajeros no se encuentra en operación, ejecuta rondas de vigilancia en la parte pública del Terminal de Pasajeros.


**b) Personal de empresas subconcesionarias o prestadoras de servicios que les corresponderá una participación pasiva o indirecta.**

En esta condición se encuentran todas las empresas subconcesionarias o prestadoras de servicios que a continuación se detallan:

- Personal dependiente del servicio de alimentación y bebidas (restaurant).
- Personal dependiente de los locales comerciales en el área pública.
- Personal dependiente de las empresas de arriendo de vehículos
- Personal que presta el servicio de aseo y limpieza del área de concesión.
- Personal que presta los servicios de transporte público.
- Personal que presta servicios en el salón VIP.
- Personal dependiente de locales comerciales ubicados en las salas de embarque y salas de reclamo de equipaje.

### **3.4. INSTRUCCIÓN**

- a) Participación en el Programa de Instrucción que determine la Autoridad Aeronáutica, la cual considerará a lo menos instrucción teórico/práctica y charlas a las personas y/o servicios involucrados en el Plan de Seguridad del Aeropuerto.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página <b>19</b> de <b>52</b>

- b) Se someterá a las evaluaciones del Programa de Instrucción que determine la Autoridad Aeronáutica.
- c) Participación en los ejercicios de comunicaciones, simulacros o reuniones de coordinación asociados al Plan de Seguridad Aeroportuaria del Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta.

### **3.5. PROCEDIMIENTOS**

La concesionaria, a través de personal dependiente de una empresa que le presta el servicio de seguridad, coopera con la DGAC, manteniendo el control de acceso de personas no autorizadas a la sala de reclamo de equipaje desde la parte pública y por otra parte, en horarios en que el Terminal de Pasajeros no se encuentra en operación, ejecuta rondas de vigilancia en la parte pública del Terminal de Pasajeros.


### **3.6. CONTROL DE CALIDAD Y MEJORAS**

#### **3.6.1. CONTROL DE CALIDAD**

- a) Auditorias. Serán realizadas por personal de seguridad de la Autoridad Aeronáutica cada 12 meses aproximadamente.
- b) Inspecciones. El Jefe de Seguridad de la concesionaria, elaborará un plan anual de inspección, con el propósito de corroborar la correcta aplicación y cumplimiento de los procedimientos y medidas de seguridad.

#### **3.6.2. PRUEBAS Y EJERCICIOS**

Con el fin de detectar fallas y deficiencias en el cumplimiento y aplicación de procedimientos y medidas previstas en los Planes de Seguridad y los planes de contingencia, la autoridad aeronáutica programará pruebas totales o parciales de los mismos al menos cada dos años. Por su parte, la Sociedad Concesionaria participará anualmente, en la realización de ejercicios o pruebas coordinadas con la autoridad aeronáutica.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Revisión: 0
		Página <b>20</b> de <b>52</b>


### **3.7. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

La Sociedad Concesionaria incorporará dentro de sus planes, instrucciones claras a los participantes respecto de la confidencialidad del contenido de los documentos y de la información que se deriva de ellos.

### **4. ATENCIÓN MÉDICA**

La Sociedad Concesionaria dispone de una sala para primeros auxilios, que pondrá a disposición de la DGAC, en caso de ser requerida, para la atención o espera de algún accidentado.



 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 21 de 52

## 5. PROGRAMA DE MANTENCIÓN DEL ÁREA CONCESIONADA.

Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A desarrollará e implementará un programa de mantención preventiva y correctiva a aplicarse en el área concesionada. La Sociedad Concesionaria velará que se disponga del personal necesario para prestar los servicios requeridos, ya sea como personal permanente o contratado, dependiendo del requerimiento de los servicios.

Dentro del edificio y en el área de movimientos, llevará a cabo las tareas de mantención con el objetivo de proporcionar seguridad, condiciones confortables, consumo mínimo de recursos y vida útil máxima de las instalaciones. El programa desarrollado utilizará un Programa Anual de Conservación de la Obra (PACO).

El programa de trabajo asegurará que se utilice un sistema de mantención y prevención que incluirá, pero sin limitación, lo siguiente:


- a) Inspecciones de rutina e información de condición de todos los bienes, basándose en un programa pre - establecido.
- b) Actividad preventiva de mantención basada en una actividad de reparación/sustitución efectiva.
- c) Programas de trabajo que reflejen los requerimientos operacionales y condiciones climáticas e incluyan la capacidad de satisfacer una actividad de reparación inmediata no planificada, y
- d) La evaluación de la reparación/mantención continuada versus sustitución /actualización al desarrollar presupuestos operacionales y de capital.

Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A. se adherirá a los siguientes códigos y normas, según sea aplicable:

- a) Códigos y Normas de Construcción que sean aplicables.
- b) Recomendaciones de Fabricantes.
- c) Códigos y recomendaciones locales.
- d) Normas de prevención de riesgos.

### 5.1. MANTENCIÓN DE TERRENOS

La Sociedad Concesionaria, desarrollará e implementará un programa de mantención de los terrenos existentes en una forma estéticamente agradable que brinde la posibilidad de mejorar la imagen del Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta. El programa de trabajo incluirá inspecciones, desarrollando un

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 22 de 52

esquema de mantención que incluya actividades asignadas de reparación y mantención, actividades de actualización y la identificación de personal y equipos para cumplir con las tareas asignadas. El programa formará parte del programa anual de conservación que deberá ser ejecutado en el área concesionada del Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta. Se requerirá que el personal posea la experiencia necesaria para cumplir con las tareas requeridas.

Las áreas involucradas en este programa incluyen:

- a) Reparación y mantención del césped sobre la base de un programa de prioridades.
- b) Desmalezado y control de insectos y enfermedades.
- c) Plantación y mantención anual de plantas según sea requerido.
- d) Poda y mantención de árboles y arbustos.
- e) Preparación para el invierno de todas las áreas de jardines.
- f) Limpieza de primavera, recolección de basura.
- g) Arborización de terrenos afectados por erosión.


## **5.2. POLÍTICAS APLICABLES AL ASEO**

La Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A. es responsable por la operación día a día de los contratos de aseo. Cualquier problema o inquietud relacionada con estos contratos debe ser dirigida a la Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A. cuyas oficinas se encuentran ubicadas al interior del edificio terminal de pasajeros del Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta.

Todas las situaciones o problemas inusuales de cualquier tipo que se informe, respecto a cualquiera de los contratos de limpieza deberán ser presentados al Supervisor de Terminal de Turno, en el acto.

El detalle del Programa de Aseo del área concesionada se ha incluido en el Programa Anual de Conservación de la Obra (PACO).

A continuación se indican las áreas excluidas e incluidas en el alcance de trabajo del contratista de limpieza, para cada una de las instalaciones:

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 23 de 52


#### Áreas excluidas del contrato de limpieza:

- En general, todas las subconcesiones de inmuebles.
- Todas las cabinas (counters) u oficinas de arriendo de automóviles.
- Todas las bodegas de las empresas ubicadas en los Terminales de Carga
- Todas las dependencias de los Salones VIP.
- Los edificios operativos, técnicos, logísticos y administrativos de la DGAC.
- Las oficinas y dependencias de organismos gubernamentales existentes en el Terminal de Pasajeros, tales como DGAC, Carabineros de Chile, Aduana, Policía Internacional y SAG.

La responsabilidad del aseo en las áreas excluidas del contrato de limpieza de la Sociedad Concesionaria será de cada uno de los organismos que las utilicen.

#### Áreas incluidas en el contrato de limpieza:

- Todas las áreas públicas/comunes dentro de los edificios incluidos en la Concesión Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta, y que no se encuentran subconcesionados a terceros.
- Todas las veredas/aceras exteriores, escaleras y rampas.
- Todos los sectores bajo marquesinas y patio de maletas, se incluyen las cintas Transportadoras de equipaje y equipamiento vinculado al sistema de seguridad y transporte de equipaje.
- Todas las oficinas de la sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A.
- Todos los puentes de embarque.
- La limpieza en los sitios de espera de taxis y minibuses y principales sitios de estacionamiento.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Revisión: 0
		Página 24 de 52

## **6. PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES EN EL ÁREA DE MOVIMIENTOS.**


### **6.1. PROCEDIMIENTOS DE ASIGNACIÓN DE PUENTES DE EMBARQUE.**

- a) Aplicación: Transportistas Aéreos, Supervisor de Terminal.
- b) Antecedentes: El Supervisor de Terminal de turno, con la información de vuelos del día siguiente, preparará una planilla llamada “Pre-asignación de puentes”, dicho documento será entregado diariamente a la Oficina de Operaciones (en adelante “ARO/AIS”) de la D.G.A.C., y a las líneas aéreas. La planilla “Pre-Asignación de puentes” será mandataria en el uso de puentes por parte de las líneas aéreas, siempre y cuando teniendo en consideración que es DGAC quien designa en última instancia.
- c) Procedimiento: El Transportista Aéreo establece las coordinaciones necesarias con el Supervisor de Terminal respecto de la asignación de estacionamientos.
- d) Criterio: El criterio general para la asignación se basa en:
  - El itinerario
  - Tamaño aeronave
  - Tipo de vuelo (PAX o Cargo)
  - Tiempo de estacionamiento
  - N° de pasajeros
  - Vuelo internacional o doméstico

Estos criterios son tomados en cuenta al momento de la planificación que realice el Supervisor de Terminal, a fin de que la plataforma sea utilizada de la forma más eficiente.

### **6.2. PUENTES DE EMBARQUE NO UTILIZABLE**

- a) Aplicación: Transportista Aéreo, Supervisor de Terminal, Operador FIDS de Aeropuerto de Antofagasta S.A.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 25 de 52

- b) Procedimiento: El Transportista Aéreo informa al Supervisor de Terminal de Turno de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A. en la eventualidad de fallas en la operación del puente de embarque.

#### Supervisor de Terminal


- Se presenta en el puente de embarque, en compañía de personal de mantenimiento, a fin de revisar el origen de la falla.
- Si no le es posible poner en funcionamiento el equipo de inmediato, notifica a la Oficina ARO, el tiempo estimado que el puente estará fuera de servicio. Si el tiempo de reparación de la falla excede las 24 horas. se solicita a la Oficina ARO la publicación del NOTAM correspondiente.
- Informa a la Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria de la anomalía, para que sea corregida por medios propios o a través de terceros.
- Coordina con los Transportistas Aéreos los cambios en la asignación de estacionamiento de aeronaves.

#### Programador de FIDS

- Reorganiza las asignaciones de Puertas de Salida, según lo requerido.
- Avisa a los Transportistas Aéreos sobre los cambios en las Puertas.
- Actualiza la información del sistema FIDS.

### **6.3. OPERACIONES EN CONDICIONES DE VISIBILIDAD REDUCIDA**

- a) Aplicación: Transportista Aéreo, Supervisor de Terminal y programador FIDS de la Sociedad Concesionaria.
- b) Antecedentes: En caso de operación bajo condiciones de visibilidad reducida se pueden producir atrasos, desvíos y cancelación de vuelos que implica la reasignación de puertas de embarque y actualización de FIDS/PAS.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página <b>26</b> de <b>52</b>

- c) Procedimiento: El Transportista Aéreo informa al Supervisor de Terminal de la Sociedad Concesionaria, de los cambios que se produzcan a los itinerarios previamente informados. Se podrá requerir una asignación por orden de llegada en los puentes a medida que se encuentren a disposición.

#### Programador de FIDS


- Actualiza FIDS utilizando los procedimientos normales para ajustes de tiempos de operación, cambios de puertas.
- Informa a los Transportistas Aéreos sobre los cambios en los planes para las puertas.
- La información de vuelo se mantiene actualizada en las pantallas FIDS y Teleindicadores de arribos.

### 6.4. LLEGADAS ATRASADAS

- a) Aplicación: Transportista Aéreo, Programador FIDS/PAS.
- b) Procedimiento: El Transportista Aéreo coordina con el Supervisor de Terminal de la Sociedad Concesionaria, los nuevos horarios de arribo de las aeronaves, quien realiza las actualizaciones correspondientes.

#### Supervisor de Terminal

- Reasigna puertas de embarque según disponibilidad y coordinación con oficina ARO.
- Avisa al Transportista aéreo respecto de los nuevos cambios.
- Comunica al programador de FIDS para actualización de información en pantallas y monitores.
- Comunica al Supervisor de Plataforma la reasignación de puentes de embarque.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 27 de 52

### Programador de FIDS


- Revisa la nueva ETD con el Transportista Aéreo, o reasigna la Puerta de ser necesario para un “vuelo fuera de programa”.
- Si no se dispone de una puerta disponible, avisa al Transportista Aéreo sobre la reasignación según disponibilidad.
- Actualiza FIDS.
- La nueva información figura actualizada en las pantallas FIDS y Teleindicador de Llegada.

### 6.5. DESVÍOS DE VUELOS DE LLEGADA

- a) Aplicación: Transportista Aéreo, Supervisor de Terminal, Programador FIDS.
- b) Procedimiento: El Transportista Aéreo informa al Supervisor de Terminal de la Sociedad Concesionaria respecto de:
  - Desvíos
  - Nuevos tiempos de operación

### Supervisor de Terminal

- Reasigna Puertas de embarque cuando se reciban los tiempos confirmados de operación en coordinación con Oficina ARO.
- Informa al Transportista Aéreo sobre la nueva asignación de Puertas de Embarque si fuera el caso.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página <b>28</b> de <b>52</b>

### Programador FIDS

- Actualiza FIDS utilizando los procedimientos normales para ajustes de tiempos de operación, cambios de puentes, y cintas de equipajes de llegada.
- Debido a operaciones irregulares, se puede esperar que se efectúen numerosos cambios de puentes.
- Se podrá requerir una asignación por orden de llegada en los Puentes de Llegada a medida que se encuentren a disposición.


## 6.6. VUELOS DE LLEGADA NO PROGRAMADOS

- a) Aplicación: Transportista Aéreo, Supervisor de Terminal.
- b) Procedimiento: El Transportista Aéreo informa al Supervisor de Terminal los siguientes antecedentes:
  - Los tiempos de operación.
  - El tipo de aeronave.
  - Origen y destino de ésta.
  - Empresa de handling que prestará los servicios en plataforma.

### Supervisor de Terminal

- Informa al Gerente de Operaciones, quien procede con el cobro establecido en el tarifario oficial.
- Comunica al programador de FIDS para actualización de la información.



 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página <b>29</b> de <b>52</b>

- Asigna Puerta de Embarque.
- Comunica al Supervisor de Plataforma la asignación de puerta de embarque.

#### Programador de FIDS

- El Programador actualiza el FIDS utilizando los procedimientos normales para ajustes de tiempos de operación, cambios de puentes, y cintas de equipaje de llegada.

### **6.7. ARRIBOS ANTICIPADOS A LOS HORARIOS DE ITINERARIO**

- Aplicación: Transportista Aéreo, Supervisor de Terminal, Programador FIDS.
- Procedimiento: El Transportista Aéreo informa al Supervisor de Terminal de la Sociedad Concesionaria de la nueva hora de arribo de la aeronave.

#### Supervisor de Terminal


- Informa a los Transportistas Aéreos sobre los cambios en la utilización para los puentes.
- Informa a Oficina ARO, de los cambios de puentes.

#### Programador FIDS

- El Programador actualiza el FIDS utilizando los procedimientos normales para ajustes de tiempos de operación, cambios de puentes, y cintas de equipaje de llegada.

### **6.8. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA AUTORIZACIÓN DE INGRESO Y OPERACIÓN DE VEHÍCULOS DE SERVICIOS EN LA PLATAFORMA**

- Aplicación: Gerencia de Operaciones.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página <b>30</b> de <b>52</b>


- b) Antecedentes: La normativa Aeronáutica establece los lineamientos respecto de todo aquello que pueda constituir peligro, interferencia, entorpecimiento o dificultad para la aeronavegación e ingresos a las Áreas Restringidas Aeronáuticas.
- c) Procedimiento: Los Usuarios en General, que por necesidad de la Sociedad Concesionaria, requieran ingresar y transitar en la Calle Aeronáutica, plataforma, Calles de Rodaje y Pistas, actuarán coordinadamente para obtener por parte de la DGAC las autorizaciones de ingreso.

#### Gerencia de Operaciones

- Centraliza y canaliza con la DGAC-Andrés Sabella las autorizaciones pertinentes para el ingreso y movimiento en la Calle Aeronáutica, Plataforma, Calles de rodaje y Pista.
- Informa al solicitante de que para ingresar y operar en las áreas anteriormente señaladas, debe cumplir con todas las exigencias establecidas por la DGAC.

### **6.9. PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD DURANTE TRABAJOS EN EL AREA DE MOVIMIENTOS**

- a) Aplicación: Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria (personal propio o contratado para el efecto).
- b) Antecedentes: Considerando que la Sociedad Concesionaria debe realizar trabajos de mantenimiento en el área de movimientos del aeropuerto, quien ejecute dichos trabajos debe ajustarse a la normativa aeronáutica regulatoria para tal efecto, considerando la aplicación de las medidas de seguridad y señalizaciones correspondientes.
- c) Procedimiento: La Gerencia de Operaciones coordina con el Supervisor de Terminal el lugar y el programa de trabajo a realizar junto con todos los antecedentes necesarios para su materialización. Controla que la empresa

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página <b>31</b> de <b>52</b>

y/o personas que ejecuten los trabajos en la Plataforma cumplan con la normativa aeronáutica exigida.

#### Supervisor de Terminal


- Coordina con la debida antelación con la DGAC- Aeropuerto Andrés Sabella las autorizaciones para el ingreso a la parte aeronáutica y la correcta ejecución del programa a ejecutar, incluyendo las señalizaciones exigidas para este efecto.

#### **6.10. PROCEDIMIENTO PARA OBTENER HABILITACIÓN EN LA OPERACIÓN DE PUENTES DE EMBARQUE**

- a) Aplicación: Personal de Líneas Aéreas, Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria.
- b) Antecedentes: La sociedad Concesionaria, debe instruir y otorgar la respectiva habilitación para que aquellas personas que requieran operar los puentes de embarque lo hagan en forma segura y de acuerdo a los requisitos establecidos por el fabricante del equipo.

#### Procedimiento:


- Las Líneas Aéreas que requieran capacitar a su personal, lo solicitarán a la Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A.
- El curso tendrá una duración de 5 hrs. que considere una fase teórica y una fase práctica.
- Finalizado lo señalado en el punto anterior, se efectuarán las respectivas evaluaciones, debiendo los alumnos obtener un mínimo de 90% para la parte práctica y un 80% para la parte teórica, para su aprobación.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Revisión: 0
	<b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Página 32 de 52

- Cada Línea aérea deberá procurar que los operadores de puentes adquieran la destreza necesaria bajo fiscalización de operadores de mayor experiencia, antes que manipulen los puentes bajo su propia responsabilidad.
- Desde el momento que la Compañía Aérea a través de su personal habilitado inicia la operación de un puente de embarque asume la responsabilidad absoluta de su operación y funcionamiento, siendo motivo de control por parte del Supervisor del Terminal, respecto de la operación correcta del puente de embarque. Para ello se cuenta con una cartilla de verificación de eficiencia que individualiza al operador, la Línea Aérea de quien depende.

La cartilla de verificación de eficiencia es la siguiente:

Nombre del Operador:		Compañía:	
Puente:	Vuelo:	TICA N°	Fecha:
Inspeccionado por:			
Maniobra:	Efectuado (si/no)	Aprobado	Reprobado
Inspección de plataforma.			
Inspección de puente.			
Espera detención de aeronave.			
Avance lateral y luego frontal.			
Reporta fallas a SC.( en caso que ocurran ).			
Conducción con precaución.			
Correcciones con precaución.			
Demuestra conocimiento de controles.			
Demuestra conocimiento de sistemas de seguridad.			

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 33 de 52


Retiro del puente con precaución.			
Deja puente en posición correcta.			
Sugerencia del Evaluador:			

### 6.11. PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DE PUENTES DE EMBARQUE

- a) Aplicación: Transportista aéreo, Supervisor de terminal y Personal de mantenimiento de la Sociedad Concesionaria.
- b) Antecedentes: Establecer el Procedimiento que norma la adecuada y segura operación de los puentes de embarque en el Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta.
- c) Procedimiento: El Transportista Aéreo, una vez informado sobre la asignación de los puentes de embarque, destinará al personal debidamente habilitado para proceder conforme lo siguiente:
  - Aplica la Cartilla de operación segura de puentes de embarque.
  - Informa al Mesón de Informaciones de la Sociedad Concesionaria al teléfono 055-225 4998 de cualquier falla detectada durante la operación, desde donde será orientado respecto de las posibles soluciones al problema cuando estos tienen origen operacional.

#### Supervisor de Terminal

- Concorre al puente de embarque cuando se presente una falla, incidente y/o accidente, siendo asistido por personal de Mantenimiento, reportando de las novedades al Gerente de Operaciones.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 34 de 52

## **CARTILLA PARA OPERAR PUENTES DE EMBARQUE THYSSEN**


Todo operador de puente de embarque que esté autorizado para ello deberá ajustarse a cumplir lo establecido en los siguientes pasos, de modo de asegurar la funcionalidad del sistema:

### **ATRAQUE DEL PUENTE:**

- Fijar el modo de operación “ACTIVADO” (de posición “OFF” a posición “ON”)
- Mover el puente hacia LA POSICION DE ESPERA
- Fijar la ALTURA DE OPERACIÓN del puente
- Acercar el puente al avión (Paralelamente)
- PARAR muy cerca del avión (A la altura de la puerta del avión)
- GIRAR la cabina
- ACERCAR el puente a la puerta de pasajeros
- Colocar el SUELO horizontalmente a la puerta del avión
- Reajustar LA ALTURA de atraque a la aeronave si es necesario
- Producir CONTACTO con la aeronave y colocar JOYSTICK en neutro
- Quitar CADENA DE SEGURIDAD
- Abandonar el ÁREA DE GIRO de la puerta del avión
- Colocar ZAPATA de seguridad una vez abierta la puerta de la aeronave
- Apagar FOCOS si es necesario
- Fija modo de operación “EN SERVICIO” (de posición “ON” a posición “AUTONIVELACIÓN”)

### **PARA EL RETIRO DE PUENTES:**

- Esperar que se cierre la puerta del avión
- Fijar modo de operación “ACTIVO” (pasar de “AUTONIVELACION” a “ON”)
- Retraer CAPOTA
- Retirar ZAPATA de seguridad
- Colocar la CADENA de seguridad y persiana.
- Retirar el puente del avión
- Encender FOCOS si es necesario
- Alinear el SUELO de la cabina
- Colocar LA ALTURA del puente en posición de estacionamientos

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Revisión: 0
		Página 35 de 52

- Retraer el puente hasta POSICION DE ESTACIONAMIENTO
- Fijar modo de posición “DESACTIVADO” (Ilavín en posición OFF)
- Desconectar ILUMINACIÓN INTERIOR


## **7. PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN EN EL ÁREA TERMINAL**

### **7.1. PROCEDIMIENTOS DE INSPECCIÓN DE RUTINA DE LOS SUPERVISORES DE TERMINAL**

- a) Aplicación: Supervisor del Terminal.
- b) Antecedentes: El Supervisor de Terminal velará por la continuidad y fluidez de los servicios operacionales que presta la Sociedad Concesionaria.
- c) Procedimiento:
  - El Supervisor de Terminal toma conocimiento y aplica medidas respecto de todas aquellas actividades que suceden en el Terminal y que afectan su normal funcionamiento.
  - Coordina con los organismos involucrados en situaciones de emergencia aeroportuarias de acuerdo a los procedimientos establecidos en los programas de Emergencias y/o Seguridad subsidiarios.
  - Vela porque las actividades que se llevan a cabo al interior del área en Concesión se realicen en forma segura.

### **7.2. PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CINTAS DE ENTREGA DE EQUIPAJE.**

- a) Aplicación: Compañías Aéreas, Programadores FIDS, Supervisor del Terminal.
- b) Antecedentes: El Sistema de transporte de equipaje del Aeropuerto es administrado y mantenido por la Sociedad Concesionaria y la asignación

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 36 de 52

de las cintas de llegadas a las Líneas Aéreas, es realizada por el Supervisor de Terminal. La asignación de las cintas es el resultado de una planificación asociada al tipo de operación del vuelo (nacional o internacional), envergadura de la aeronave y cantidad de pasajeros, entre otros, basada en la información que proveen diariamente las Líneas Aéreas. La política de FIDS (Flight Information Displays Systems) opera en coordinación con las Líneas Aéreas mediante comunicación directa, rápida y eficaz.

- c) Procedimiento: Para la asignación de cintas transportadoras de equipaje es necesario contar con la información que proveen las Compañías Aéreas respecto de la confirmación del arribo de cada vuelo, tipo de aeronave, y cantidad estimada de pasajeros, entre otros.

Criterios de asignación:

- Tipo de operación del vuelo (Nacional o Internacional)
- Envergadura de la aeronave
- Cantidad de pasajeros


El terminal de pasajeros dispone de 2 cintas para la entrega de equipaje de pasajeros que arriban al aeropuerto. Una de ellas (salas de reclamo de equipaje nacional) en configuración de “T” y la segunda (sala de reclamo de equipaje internacional) en configuración “L”.

El primer criterio de asignación corresponderá al tipo de vuelo, Si el vuelo es internacional siempre corresponderá el uso de la sala de reclamo de equipaje N° 2.

Si el vuelo es doméstico y durante la operación de la aeronave no se tiene previsto operaciones internacionales, podrá asignársele cualquiera de las 2 cintas o salas de reclamo de equipaje.

En esta condición (sin vuelos internacionales) se privilegiará el uso se la cinta o sala de reclamo de equipaje N° 1, a las aeronaves de mayor envergadura, ya que se asume que dichas aeronaves transportan mayor cantidad de pasajeros.



 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 37 de 52

### **7.3. PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE PUERTAS DE EMBARQUE EN TERMINAL PASAJEROS**

- a) Aplicación: Líneas Aéreas, Centro de Operaciones de la Sociedad Concesionaria.
- b) Antecedentes: La Sociedad Concesionaria, asigna los puentes de embarque con criterio de eficiencia en la utilización de los espacios y de comodidad para pasajeros y operadores aéreos, como consecuencia de la planificación de estacionamientos de aeronaves.
- c) Procedimiento: El Programados (FIDS/PAS) anuncia las puertas que serán utilizadas para cada vuelo en conformidad con lo programado diariamente por el Centro de Operaciones.

#### **A puentes de embarque.**

Se deberá considerar 2 tipos de criterios para su asignación con el único fin de no perjudicar la planificación y de descongestionar la plataforma.


Itinerarios: Se dará prioridad a los vuelos que cumplan con los horarios de llegadas, en desmedro de los aviones con atraso.

Envergadura: Este criterio va relacionado con la cantidad de pasajeros que transporte el vuelo.

#### **A estacionamiento remoto.**

Se deberá considerar 2 tipos de criterios, con el fin de facilitar el flujo de embarque de pasajeros a sus respectivas aeronaves, además de mejorar la coordinación entre puentes y posición remota de estacionamiento de aeronaves.

Compañías Aéreas con Embarque simultaneo: Será de responsabilidad de la Compañía Aérea una vez asignada la puerta de embarque, distribuir el flujo de pasajeros, por un representante de la compañía aérea.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 38 de 52


El estacionamiento de la aeronave en plataforma: En los casos de embarque para estacionamientos remotos de aeronave, se asignará desde la puerta remota del primer nivel.

#### **7.4. MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE PUENTES DE EMBARQUE DE LA CONCESIÓN DEL AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA DE ANTOFAGASTA**

Se aplicará lo dispuesto en Mecanismo de Asignación de los Sistemas de Embarque y Desembarque Rev. B incluido en Anexo N° 6.

#### **7.5. PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DEL SISTEMA FIDS/PAS.**


- a) Aplicación: Mesón de Informaciones de la Sociedad Concesionaria, Compañías Aéreas.
- b) Antecedentes: La operadora del mesón de informaciones programa la información de vuelo que es publicada en las pantallas del FIDS, así también los anuncios por altoparlantes PAS. Las Líneas Aéreas disponen de un sistema de megafonía local en los Counter de chequeo de pasajeros y en los counters de las puertas de embarque. Adicionalmente se dispone de un equipo de megafonía en el Counter de Informaciones.
- c) Procedimiento: Este procedimiento describe la forma de actuar para la operación de los sistemas FIDS/PAS.
  - FIDS: Programación de número de vuelo de las Líneas Aéreas, Puertas de Embarque y Pantallas de las cintas de retiro de equipaje de las Salas de Llegadas (BIDS). Publicación de Información de vuelo en las pantallas y teleindicadores.
  - Mesón de informaciones sólo realizará 01 llamado de embarque por vuelo en la parte pública 30 minutos antes de la hora de salida del vuelo, a objeto de no congestionar el sistema de megafonía. Los llamados individuales en esta zona son autorizados previa evaluación del

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página <b>39</b> de <b>52</b>

Supervisor del Terminal de Turno. Los llamados individuales de embarque son canalizados exclusivamente por la Línea Aérea en las Salas de Embarque.


## **7.6. PROCEDIMIENTO DE EMERGENCIAS MÉDICAS EN TERMINALES.**

- a) Aplicación: Supervisor del terminal y mesón de informaciones.
- b) Antecedentes: Establecer las normas y pautas que recurren la atención primaria en caso de accidente producido en áreas concesionadas.
- c) Procedimiento:
  - Se notifica del hecho ocurrido al Supervisor de Terminal. Recibida la información de accidente o incidente que requiera de asistencia médica, se notificará del hecho al Servicio SSEI de la DGAC – Aeropuerto Andrés Sabella, quien informará si requiere los servicios de urgencia médica de Antofagasta.
  - En el caso que el accidentado sea un pasajero, entendiéndose como tal una persona que ya ha sido chequeado por la compañía aérea y/o que arribó al aeropuerto en un vuelo comercial, se le notificará del accidente al representante de la compañía aérea, quien definirá si activa los seguros involucrados, en caso que ellos existan.
  - El Supervisor del Terminal, informará al Gerente de Operaciones y a Carabineros de Chile, apostado en el Terminal de Pasajeros, después de ocurrido el accidente y será este último, quien solicitará los servicios de urgencia médica de Antofagasta. En caso que esto no fuere posible, será el Supervisor de Terminal quien solicitará estos servicios de urgencia médica.
  - El Supervisor de Terminal, recopila la mayor cantidad de información del hecho, hora, lugar, nombres, condiciones del lugar u otro dato relevante, para elaborar un informe que será remitido finalmente a la Inspección Fiscal.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página <b>40</b> de <b>52</b>

## **7.7. PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE GRUPOS ESPECIALES DE PASAJEROS.**

- a) Aplicación: Compañía Aérea, Aduana, SAG, Supervisor de Terminal.
- b) Antecedentes: Establecer la forma de operación del Terminal de Pasajeros en caso de recepción de grandes grupos de usuario.
- c) Procedimiento: En la atención de grandes grupos de pasajeros es fundamental el orden y seguridad (personas/equipaje).
  - Se debe considerar una clara señalización de direccionamiento de grupos, una zona de atención a pasajeros y acopio de equipaje de tal forma de evitar dispersión y por ende conflictos.
  - La habilitación de esta en zona tiene que estar coordinada entre el operador de aeronaves y operador de turismo encargado del paquete respectivo. En el caso de atención especial (carga de equipaje directo en plataforma), deben participar ADUANA - SAG. - D.G.A.C. Adicionalmente, es necesaria la designación de áreas de estacionamiento especial para vehículos dentro del estacionamiento público y frente del terminal.
  - La compañía aérea ejecutará la publicación y distribución de regulaciones en cuanto a la atención de este grupo de pasajeros que facilite su tránsito y atención en zona de mesones, emigración / inmigración, control AVSEC / Aduana / SAG. Se coordinará con Carabineros y la Sociedad Concesionaria para la seguridad y eventual habilitación de un área de estacionamiento.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página <b>41</b> de <b>52</b>

## 7.8. PROCEDIMIENTO DE BULTOS Y/O ESPECIES OLVIDADAS.


- a) Aplicación: Supervisores del Terminal, personal de Vigilancia y mesón de informaciones.
- b) Antecedentes: Establecer un procedimiento para especies olvidadas, que consideren la recepción, registro, custodia, devolución, donación y/o destrucción de aquellos elementos perecibles, que se encuentren en el terminal. Un objeto será considerado Especie olvidada, una vez terminado el Procedimiento de seguridad “Objeto abandonado en la parte pública”, y descartada la amenaza. En tanto la DGAC, es la responsable de las especies olvidadas en las áreas restringidas del Aeropuerto el cual deriva a la concesionaria a través del formulario de entrega de objeto.
- c) Procedimiento:

### **Recepción**

Existen una serie de organizaciones y/o personas, a través de las cuales se reciben objetos, las que se detallan a continuación.

#### Mesón de informaciones

- La operadora del mesón de informaciones (Mesón de Información al Público), recibirá los objetos que les sean entregados en los mesones de atención al público del Terminal, pudiendo provenir entre otros del personal de vigilancia, personal de aseo, Subconcesionarios, y público en general.
- Una vez recibido el elemento, se hace registro computacional establecido para tal efecto, quien lo ingresará en la base de datos, clasificándolo para el posterior almacenaje en la Bodega de objetos encontrados.
- Cuando reciba especies valoradas, tales como dinero, joyas, cámaras fotográficas y/o video, billeteras, carteras, bolsos y/o maletas, la operadora debe solicitar la presencia del Supervisor del Terminal y/o

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página <b>42</b> de <b>52</b>

del Gerente de Operaciones, como testigo de las especies que están siendo recibidas en ese momento. En dicho registro se debe incluir el nombre y la firma del o los testigos, manteniéndolo en Custodia hasta que sea derivado a bodega.


- Las operadoras del mesón de informaciones custodian los objetos mientras se encuentren éstos en el mesón, a excepción de los objetos de valor, los cuales deben ser retirados por el Supervisor del Terminal a la brevedad.
- Una vez terminado su turno, la operadora del mesón de informaciones tiene la obligación de entregar todas las especies recibidas.

#### Personal de Vigilancia

- Una vez concluido el Procedimiento “Objeto abandonado en la parte pública”, el Guardia de seguridad entrega el o los objetos al Mesón de Informaciones.
- Al momento de la entrega de la especie al Asistente de Informaciones, el vigilante, el asistente de informaciones y el Supervisor del Terminal chequea el objeto encontrado, confirmando en conjunto el detalle del contenido del objeto en cuestión y firmará el Formulario de registro de especies olvidadas conforme al Procedimiento establecido.
- El personal de vigilancia debe avisar al Supervisor del Terminal del Procedimiento en curso.

#### Supervisor de Terminal de Turno

- Para todos los casos el Supervisor del Terminal de turno, es informado de las especies encontradas, velando porque se dé cumplimiento al Procedimiento.
- En horario nocturno los objetos deben ser entregados al Supervisor de Terminal que asuma el turno del día siguiente.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 43 de 52

- Él Supervisor de Terminal, solicitará la presencia de Carabineros apostado en el Aeropuerto o en su efecto al Gerente de Operaciones, quien cumplen la misión como ministros de fe, en el caso de la recepción de objetos de valor, tales como dinero, joyas, cámaras fotográficas y/o de video, billeteras, carteras, bolsos, maletas, etc., en conjunto con el Asistente de Informaciones.

### **Registro**


- Una vez recepcionadas las especies olvidadas se registran en el “Sistema computacional de objetos perdidos en los Terminales”.
- El reporte es ingresado al sistema, el cual, otorga un número, y éste es asignado al objeto, el cual es adherido a la especie y al reporte para así facilitar la labor de búsqueda en la bodega de custodia, y en los archivadores de respaldo correspondientes.

### **Custodia**

- Las especies olvidadas permanecen en una bodega habilitada para estos fines en el interior de Oficinas de Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria, bajo la custodia y estricto control, el acceso a la bodega será restringido.
- El objetivo de la bodega es el de almacenar todos los objetos que son encontrados en el Área Pública del Terminal de Pasajeros.
- El dinero encontrado tiene una permanencia máxima de tres meses, para luego ser donado a la institución de beneficencia que en su momento Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A asigne.

### **Devolución**

- La devolución de los objetos perdidos es de responsabilidad del Supervisor de Terminal, indicando el nombre del pasajero y la hora de

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página <b>44</b> de <b>52</b>

retiro de la especie, además adjuntan el reporte correspondiente y el objeto perdido.

- Existen dos horarios de atención para la entrega de las especies encontradas.
- Para devolución de objetos perdidos, el horario de atención es de lunes a viernes desde las 08:00 a.m. hasta las 18:00 p.m. y sábados y domingos de 09:00 a.m. hasta las 19:00 p.m.


### **Donación y destrucción**

- Los objetos encontrados y almacenados en la bodega permanecen en custodia por un período de 3 meses, luego de ello son entregadas en donación a Instituciones de beneficencia. Se excluyen del procedimiento anterior los alimentos perecibles, los que son desechados al término de los turnos en los que fueron encontrados.

### **Formato de acta de devolución de especie encontrada**

	N° 00001
NOMBRE QUIEN RETIRA OBJETO..... DIRECCION..... TELEFONO.....RUT..... FECHA DE ENTREGA.....  NOMBRE DE QUIEN ENTREGA A PASAJERO.....HORA..... RECIBÍ CONFORME (NOMBRE Y FIRMA).....	



 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 45 de 52

## **7.9. PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO.**

- a) Aplicación: Asistente de Informaciones.
- b) Política: Los Mesones de Información al público tienen por objetivo brindar al pasajero como usuario en general las informaciones referentes a itinerarios de vuelos, ubicación de locales comerciales, servicios que ofrecen el aeropuerto e información en general.
- c) Procedimiento: En los mesones de informaciones se cuenta con información actualizada respecto de ubicaciones específicas en el aeropuerto, números telefónicos, nombres de representantes y empresas aéreas en general, diferencias de horarios de los distintos países y políticas a seguir en caso de emergencias en los Terminales.


## **7.10. PROCEDIMIENTO CARROS PORTAEQUIPAJES**

- a) Aplicación: Personal de mantención, Supervisor del Terminal, personal de vigilancia, personal de aseo.

- b) Procedimiento:

Personal de mantención, personal de vigilancia, personal de aseo.

- Colabora en recolectar y distribuir los carros portaequipajes en el área concesionada, manteniendo un trato adecuado con el pasajero y respetando las normas de seguridad vigentes en el aeropuerto. La distribución se realiza de la siguiente manera: La distribución de los carros portaequipajes en los Terminales de pasajeros funciona de acuerdo a la afluencia de pasajeros lo que está directamente relacionado con las horas altas del movimiento de aeronaves.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página <b>46</b> de <b>52</b>

### Supervisor del Terminal

- Tiene la tarea de verificar en terreno la distribución de los 100 carros de equipaje de acuerdo a las necesidades que tenga el terminal.
- La mantención de los carros será de responsabilidad de la Sociedad Concesionaria.

#### **7.11. PROGRAMA DE VISITAS AL AEROPUERTO.**


- Aplicación: Difundir los avances de la infraestructura aeroportuaria impulsado por la Sociedad Concesionaria y la calidad de servicio ofrecida a su clientes.
- Procedimiento: Las instituciones o grupos que deseen conocer el aeropuerto deberán comunicarse directamente con el Gerente de Operaciones, quien coordinará la visita con la DGAC, evitando interrumpir el normal funcionamiento de las instalaciones.

#### **7.12. PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN, CAPTURA Y RETIRO DE PERROS VAGOS EN EL AEROPUERTO.**

- Procedimiento: La Sociedad Concesionaria efectuará inspecciones permanentes al área pública concesionada. En caso de detectar perros vagos, procederá a dar cuenta el servicio de Salud y se atenderá a las normas que establece la autoridad sanitaria, respecto al tema.

#### **7.13. POLÍTICA DE FUMADORES.**

- Aplicación: Líneas Aéreas, Supervisores, Subconcesionarios, Usuarios, Público en general.
- Política: El Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta cumple con las normas que establece la Ley 19.419 modificada por la Ley 20.160

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 47 de 52

que establece que no se puede fumar en lugares cerrados, entre otros el Aeropuerto.


- c) Procedimiento: Para dar cumplimiento a lo anterior, la Sociedad Concesionaria, dispuso de señalética correspondiente en los diversos lugares de acceso y dentro del Terminal de Pasajeros.

#### **7.14. PROCEDIMIENTO PARA PASAJEROS CON CAPACIDADES ESPECIALES.**

- a) Aplicación: Supervisor del Terminal, Personal de informaciones, Líneas Aéreas.
- b) Antecedentes: Sociedad Concesionaria ha desarrollado una modernización de las actuales edificaciones para brindar las comodidades que exige el medio para desplazamiento sin complicaciones de personas con capacidades especiales.
- c) Procedimiento:

##### Facilidades

- En los terminales existen una serie de facilidades para pasajeros con capacidades especiales contando para ello con rampas de acceso en todos los niveles.
- En los estacionamientos públicos de vehículos existen áreas privilegiadas (demarcadas), así mismo el edificio Terminal tiene habilitado ascensores para el desplazamiento entre niveles del terminal; teléfonos públicos a la altura adecuada, baños exclusivos con todas las facilidades y debidamente identificados, para usuarios con capacidades especiales.
- Se han incorporado señalética de podo táctil para personas con movilidad reducida desde el estacionamiento público de

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página <b>48</b> de <b>52</b>

vehículos en general al terminal de pasajeros hall check-in y hall público de llegada.

#### Supervisores del Terminal

- Inspeccionan permanentemente los servicios orientados a este tipo de pasajeros.
- Reportan al personal de mantención para la solución inmediata del problema.

### **7.15. POLÍTICA DE EVENTOS, PROMOCIONES Y FILMACIONES.**


- a) Aplicación: Todo evento, promoción y filmación de tipo comercial, que se efectuó dentro del área concesionada, debe ser controlada por el Gerente de Operaciones a través del Supervisor de Terminal.

Una vez efectuadas las coordinaciones comerciales, el interesado deberá enviar el detalle de los antecedentes e información relacionada directamente con el evento, promoción o filmación vía correo electrónico al Gerente de Operaciones.

El detalle de la información será de vital importancia para ejecutar la coordinación con personal de la DGAC, para cuando las actividades de promoción están dentro de las áreas restringidas.

### **7.16. POLÍTICA DE SEÑALÉTICA.**

- a) Aplicación: Gerencia Operaciones
- b) Procedimiento:
- Se interpretan las necesidades de los usuarios y se definen los requerimientos operativos.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página <b>49</b> de <b>52</b>

- Además, se debe mantener la comunión existente, entre la arquitectura y los letreros de señalización.
- Se considera el flujo de pasajeros, así como las nuevas subconcesiones que se van incorporando al Terminal de pasajeros. Por esta razón, es que se ejecutan y desarrollan completos programas de instrucción y capacitación para conocimiento general de todos los estamentos involucrados.

c) Política:


- De común acuerdo se conducen los roles y responsabilidades en lo que se refiere a organización, diseño, distribución, especificaciones, fabricación, instalación y mantención de la señalética.
- La coherencia es fundamental en este tema, más allá del orden estético, para la parte funcional y operacional del mismo, donde la rapidez, la visualización y la localización de la información necesaria se convierten en factores primordiales.
- Por lo anterior, se toman las medidas correspondientes, de tal forma que cualquier persona que circule por el Terminal de Pasajeros, cuente con una guía para lograr un desplazamiento por los Terminales, de fácil entendimiento.

## **7.17. POLÍTICA DE SEPARADORES DE FILA**

a) Aplicación: Líneas Aéreas, Gerencia de Operaciones.

b) Antecedentes:

- Los separadores de fila, o de flujo, contribuyen a un ordenamiento de las áreas vinculadas a los counters de check-in de las compañías aéreas.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página <b>50</b> de <b>52</b>

- Los separadores de fila destinados al uso propio de cada compañía son provistos y mantenidos por ellos, pueden además en su cinta exhibir el logo corporativo.

c) Procedimiento:

- Estos elementos, son administrados por las propias Líneas Aéreas de acuerdo al programa de asignación de counters.
- Cada Puerta de embarque puede estar equipada con separadores de filas para facilitar los procedimientos de embarque.


## 7.18. POLÍTICA DE MAPAS

a) Aplicación: Gerencia de Operaciones.

b) Antecedentes: El objetivo fundamental de los mapas es de orientación directa para pasajeros y público en general diseñados y creados de forma didáctica y de fácil comprensión para evitar confusiones. Su ubicación es de carácter estratégico.

c) Procedimiento:

- La Sociedad Concesionaria ubicará la cantidad de mapas de acuerdo a lo exigido en el contrato de concesión. Estos mapas deberán ser instalados permitiendo que sean visibles a todo el público, siendo claro y preciso, de forma de orientar a los usuarios que consultan el recorrido que deben realizar para llegar a su destino.
- A través de un completo análisis de los principales accesos y ubicaciones del Aeropuerto se determinan pautas y mecanismos de operación para la lectura comprensiva del mapa.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página <b>51</b> de <b>52</b>

### **7.19. POLÍTICA DE EXTRACCIÓN DE RESIDUOS.**


- a) Aplicación: Empresa extracción de residuos.
- b) Antecedentes: Procedimiento de retiro de residuos sólidos.
- c) Procedimiento: Los siguientes son los requerimientos generales.
  - La empresa que ejecuta el trabajo tiene posicionamiento en el mercado y comprobada experiencia en el retiro de residuos.
  - La empresa entregó la cantidad de contenedores necesarios para cumplir con las exigencias del contrato de prestación de servicios.
  - Los depósitos son retirados diariamente, de lunes a sábado, por medio de camiones especialmente diseñados para el transporte y traslado de residuos.
  - Los desechos son vaciados en vertederos autorizados por la autoridad sanitaria y fuera del recinto aeroportuario.

### **7.20. PROCEDIMIENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL CCTV.**

#### a) Propósito

La Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) es la autoridad aeronáutica encargada de elaborar y aplicar normas, Métodos, procedimientos e instrucciones para salvaguardar la aviación civil contra actos de interferencia ilícita, controlando su cumplimiento y teniendo presente la seguridad, la regularidad y la eficiencia de los vuelos, tanto nacionales como internacionales.

Para lo descrito en el punto anterior, La Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A entrega un sistema de CCTV para ser operado por el área de seguridad de la DGAC, Aeropuerto Andrés Sabella, que está basado en un conjunto de sistemas que operan en

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 3</b>	Código:
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Revisión: 0
		Página <b>52</b> de <b>52</b>

forma permanente, con el propósito de obtener información visual y en tiempo real de las actividades operativas, flujo de pasajeros y público. Este sistema también permite monitorear los estacionamientos de aeronaves.

b) Materia


- Importancia de contar con imágenes en tiempo real que permitan prevenir actos de interferencia ilícita contra la aviación civil o detectar situaciones que puedan poner en riesgo a los pasajeros, tripulaciones, público en general, aeronaves e instalaciones.



 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>111</b> de <b>113</b>

## **ANEXO N° 4**

### **RESPONSABILIDADES DEL CONCESIONARIO Y OTROS ORGANISMOS RELACIONADOS CON LA CONCESIÓN**


 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 4</b>	Código:
	RESPONSABILIDADES DEL CONCESIONARIO Y OTROS ORGANISMOS RELACIONADOS CON LA CONCESIÓN	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página <b>1</b> de <b>10</b>

# **RESPONSABILIDADES DEL CONCESIONARIO Y OTROS ORGANISMOS RELACIONADOS CON LA CONCESIÓN**

**CONCESIÓN : AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA DE  
ANTOFAGASTA, REGION DE ANTOFAGASTA.**


**CONCESIONARIO : SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO DE  
ANTOFAGASTA S.A.**

**DICIEMBRE 2022**

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 4</b>	Código:
	RESPONSABILIDADES DEL CONCESIONARIO Y OTROS ORGANISMOS RELACIONADOS CON LA CONCESIÓN	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 2 de 10

## Contenido


1. ADMINISTRACIÓN DE EMERGENCIAS QUE SE PRESENTEN DENTRO DEL ÁREA DE LA CONCESIÓN Y QUE SE RELACIONEN CON PERSONAS, INSTALACIONES O DESASTRES NATURALES.....	3
2. MANTENCIÓN DE ÁREAS EN CONCESIÓN.....	4
3. OPERACIONES DIARIAS EN ÁREA DE CONCESIÓN.....	5
4. SEGURIDAD AEROPORTUARIA EN ÁREAS RESTRINGIDAS Y PÚBLICAS EN ÁREA CONCESIONADA.....	6
5. SERVICIOS DE TERMINAL.....	7
6. ÁREA COMERCIAL Y PROPIEDADES EN ÁREA CONCESIONADA.....	8

	<b>ANEXO N° 4</b>	Código:
	RESPONSABILIDADES DEL CONCESIONARIO Y OTROS ORGANISMOS RELACIONADOS CON LA CONCESIÓN	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 3 de 10

**1. ADMINISTRACIÓN DE EMERGENCIAS QUE SE PRESENTEN DENTRO DEL ÁREA DE LA CONCESIÓN Y QUE SE RELACIONEN CON PERSONAS, INSTALACIONES O DESASTRES NATURALES.**


RESPONSABILIDAD	SC	DGAC	IF	EMPRESAS AÉREAS	SUBCONCESIONARIOS
Administración	X	X			
Planes de Emergencias	(1)	(1)			
Accidentes, Incendios, Rescates	X	X			
Planificación de Desastres	X	X			
Preparación para Emergencias	X	X		X	X
Capacitación para Emergencias	X	X		(2)	(2)
Coordinación de Emergencias	X	X		(2)	(2)
Planes de Seguridad para Incendios	X	X		(2)	(2)
Medición del Rendimiento	X	X	X		

- (1) En la parte que haya sido delegada por DGAC-AP.ANDRÉS SABELLA.
- (2) De todas aquellas que deban tener conocimiento y estar preparado “para”.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 4</b>	Código:
	RESPONSABILIDADES DEL CONCESIONARIO Y OTROS ORGANISMOS RELACIONADOS CON LA CONCESIÓN	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 4 de 10


## 2. MANTENCIÓN DE ÁREAS EN CONCESIÓN

RESPONSABILIDAD	SC	IF
Administración	<b>X</b>	
Planificación y Control del Trabajo (Mantenimiento, Administración)	<b>X</b>	
Asuntos Eléctricos/Electrónicos	<b>X</b>	
Pintura	<b>X</b>	
Plomería	<b>X</b>	
Carpintería	<b>X</b>	
Administración de Emergencia en mantenimiento	<b>X</b>	
Climatización	<b>X</b>	
Energía de Emergencia	<b>X</b>	
Ascensores/Escaleras Mecánicas	<b>X</b>	
Talleres y Equipos de Mantenimiento	<b>X</b>	
Paisajismo	<b>X</b>	
Limpieza y Mantenimiento de Caminos y Estacionamientos	<b>X</b>	
Repuestos	<b>X</b>	
Pavimentos accesos/plataforma	<b>X</b>	
Mantenimiento Infraestructura Horizontal según BALI	<b>X</b>	
FIDS/BIDS/PAS	<b>X</b>	
Puentes de Embarque	<b>X</b>	
Redes contra incendios	<b>X</b>	
Rendimiento	<b>X</b>	<b>X</b>

	<b>ANEXO N° 4</b>	Código:
	RESPONSABILIDADES DEL CONCESIONARIO Y OTROS ORGANISMOS RELACIONADOS CON LA CONCESIÓN	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 5 de 10

### 3. OPERACIONES DIARIAS EN ÁREA DE CONCESIÓN

RESPONSABILIDAD	SC	DGAC	IF	EMPRESAS AÉREAS	PDI / SAG / ADUANA
Administración	X				
Administración / Programación de Estacionamiento de aeronaves	X	X			
Coordinación Estacionamiento Aeronaves	X	X			
Operaciones de Sistema de Equipajes				X	
Control de Operación de Sistema Equipaje	X				
Comunicaciones Internas	X			X	
FIDS/BIDS/PAS	X				
Información de Incidentes/Despacho de Registros/Seguimiento	X			X	
Monitoreo del Sistema de Operación			X		
Administración de Ruidos	X	X			
Control Operación en Área Concesión	X				
Administración de Emergencias/Problemas	X	X		X	
Administración de Operaciones de Carga	X	X		X	
Puentes de Embarque	X			X	
Medición del Rendimiento	X		X		
Administración Puertas Embarque	X				

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 4</b>	Código:
	RESPONSABILIDADES DEL CONCESIONARIO Y OTROS ORGANISMOS RELACIONADOS CON LA CONCESIÓN	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 6 de 10


#### 4. SEGURIDAD AEROPORTUARIA EN ÁREAS RESTRINGIDAS Y PÚBLICAS EN ÁREA CONCESIONADA

RESPONSABILIDAD	SC	DGAC	IF	PDI	CARABINEROS
Administración	X	X			
Emisión de pases a áreas restringidas	(1)	X			
Control de Pases a áreas restringidas		X			
Conciencia de seguridad	X	X		(2)	
Vigilancia policial Área Pública	(3)				(2)
Revisión pasajeros salidos y de equipaje de mano.		X			
Plan de Seguridad General		X			
Sistemas de Seguridad Área Concesión	X	X			
Sistemas de Vigilancia Área Concesión	X	X			
Operación de Monitoreo CCTV		X			
Control de Accesos y Cerraduras de Puertas	X				
Coordinación Información (Intercambio)	X	X		(2)	(2)
Medición del Rendimiento	X	X	(2)		

(1) Propone o Solicita

(2) Sólo para efectos de coordinación


(3) Sólo como apoyo y efecto de coordinación.

	<b>ANEXO N° 4</b>			Código:
	RESPONSABILIDADES DEL CONCESIONARIO Y OTROS ORGANISMOS RELACIONADOS CON LA CONCESIÓN			Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA			Página 7 de 10

## 5. SERVICIOS DE TERMINAL

RESPONSABILIDAD	SC	IF	DGAC	SUBCONCESIONARIOS
Administración	<b>X</b>			
Exhibición/Publicidad	<b>X</b>			
Mesones de Información al público	<b>X</b>			
Política de Aseo y Conserjería	<b>X</b>			<b>X</b>
Operaciones de Aseo	<b>X</b>			<b>X</b>
Eliminación de Basura	<b>X</b>			<b>X</b>
Control de Plagas	<b>X</b>			<b>X</b>
FIDS/BIDS/PAS	<b>X</b>			<b>X</b>
Llamados Visuales	<b>X</b>			
Objetos Perdidos	<b>X</b>		<b>X</b>	
Servicios Especiales y Salones VIP	<b>X</b>			<b>X</b>
Servicios de Sillas de Ruedas				<b>X</b>
Comunicaciones Públicas	<b>X</b>			<b>X</b>
Señalización	<b>X</b>			
Carros de Equipajes	<b>X</b>			
Plano de Ubicación en el Terminal	<b>X</b>			
Muebles y Accesorios	<b>X</b>			
Servicios de custodia de equipajes	<b>X</b>			<b>X</b>
Medición del Rendimiento	<b>X</b>	<b>X</b>		
Reclamos y Sugerencias	<b>X</b>		<b>X</b>	




 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 4</b>	Código:
	RESPONSABILIDADES DEL CONCESIONARIO Y OTROS ORGANISMOS RELACIONADOS CON LA CONCESIÓN	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 8 de 10

## 6. ÁREA COMERCIAL Y PROPIEDADES EN ÁREA CONCESIONADA

### Servicios de Administración


RESPONSABILIDAD	SC	SUBCONCESIONARIOS	IF
Medición	X		
Subconcesión y Administración	X		
Administración del Espacio Comercial	X		
Almacenamiento	X		
Eliminación de Basura y Aseo del Área de Subconcesionarios	X	X	
Letreros de Subconcesionarios y Criterios de Diseño	X		
Política de Precios	X	X	
Control de Calidad de Productos y Servicios	X	X	
Mezcla de Productos de Venta al Detalle	X	X	
Counters de Arriendo de vehículos	X	X	
Equipamiento de Subconcesionarios	X		
Pautas de subconcesión para Subconcesionarios	X		X
Carga	X		
Áreas Verdes	X	X	
Medición del Rendimiento	X		X
Reclamos y Sugerencias	X		

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 4</b>	Código:
	RESPONSABILIDADES DEL CONCESIONARIO Y OTROS ORGANISMOS RELACIONADOS CON LA CONCESIÓN	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Página 9 de 10

## 7. SERVICIOS DE INSPECCIÓN Y EMPRESAS AÉREAS EN ÁREA CONCESIONADA

RESPONSABILIDAD	SC	EMPRESAS AÉREAS	IF	PDI / SAG / ADUANA
Administración	<b>X</b>			
Boletos/Embarque		<b>X</b>		
Programación de Mesones/Atención pasajeros.	<b>X</b>	<b>X</b>		
Aseo	<b>X</b>	<b>X</b>		
Mesones de Información de Aerolíneas y Centros de Atención al Cliente	<b>X</b>	<b>X</b>		
Despacho de Vuelos		<b>X</b>		
Servicios Especiales		<b>X</b>		
Manipulación de Equipaje		<b>X</b>		
Coordinación de servicios para vuelos internacionales		<b>X</b>		
Aduana (Mercancías/Impuestos)				<b>(1)</b>
Migraciones (Policía Internacional)				<b>(1)</b>
Revisión Fito-Zoo Sanitaria (SAG)				<b>(1)</b>
Pre-Aprobación de Aduana				<b>(1)</b>
Medición del Rendimiento	<b>X</b>		<b>X</b>	

**(1) Sólo para eventos de coordinación.**

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 4</b>					Código:	
	RESPONSABILIDADES DEL CONCESIONARIO Y OTROS ORGANISMOS RELACIONADOS CON LA CONCESIÓN					Revisión: 0	
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA					Página <b>10</b> de <b>10</b>	

## 8. SERVICIOS TERMINAL DE CARGA Y ACCESOS AL AEROPUERTO


RESPONSABILIDAD	SC	IF	DGAC	SAG	SUBCON	ADUANA	CARABINEROS
Administración General	X						
Política de Estacionamientos Públicos	X						
Operaciones de Servicios de Utilidad Pública				(2)		(2)	(2)
Estacionamientos	X						
Controles de Equipos de Estacionamientos	X						
Arriendo de vehículos	X				X		
Letreros	X						
Administración Vías de Acceso	X						
Tratamiento Mercancías Exportación/Importación				(2)	X	(2)	
Tránsito Vehículos Parte Pública	X						(2)
Señalización	X						(2)
Aseo Área Concesionada	X				X		
Seguridad			(1)		X		(2)
Medición del Rendimiento	X	X					

(1) Sólo Control de Accesos (participación).

(2) Sólo para efectos de Coordinación.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>112</b> de <b>113</b>

**ANEXO N° 5**  
**PROGRAMAS PERIODICOS**


 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>ANEXO N° 5</b>	Código:
	<b>PROGRAMAS PERIODICOS</b> <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Revisión: 0

## **PROGRAMAS PERIODICOS**

**CONCESIÓN : AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA DE  
ANTOFAGASTA, REGION DE ANTOFAGASTA.**

**CONCESIONARIO : SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO DE  
ANTOFAGASTA S.A.**

**DICIEMBRE 2022**


 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>PROGRAMA DE ASEO PERIÓDICO</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 1 de 21

## **PROGRAMA DE ASEO PERIÓDICO**

**CONCESIÓN** : AEROPUERTO CERRO MORENO DE ANTOFAGASTA,  
REGIÓN DE ANTOFAGASTA.


**CONCESIONARIO** : SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO DE  
ANTOFAGASTA S.A.

**DICIEMBRE 2022**

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>PROGRAMA DE ASEO PERIÓDICO</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 2 de 21

## Contenido

1.	Antecedentes.....	3
2.	Objetivo .....	3
3.	Ejecución .....	3
4.	Control de las actividades .....	4
6.	Actividades y frecuencia.....	6
a)	Salas de embarque y desembarque nacional e internacional, Hall público de salidas y llegadas.....	6
b)	Ascensores, escaleras mecánicas, puentes de embarques.....	6
c)	Aseo de oficinas .....	7
d)	Limpieza de exteriores – Land Side.....	7
e)	vidrios.....	8
f)	Limpieza de exteriores – Air Side .....	8
g)	Pasarelas .....	8
h)	Pasillos.....	9
i)	Aseo de baños .....	9
j)	Remotos 5 y 6.....	10
k)	Counter de informaciones.....	10
7.	Anexo N°1, Layout sectorizado y actualizado por zonas de inspección en edificio terminal.....	11
8.	Anexo N°2, Layout sectorizado circuitos de aseo exteriores Land Side – Air Side .....	13
9.	Anexo N°3, Instructivo de Limpieza y desinfección asociado a la pandemia covid-19.....	15

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>PROGRAMA DE ASEO PERIÓDICO</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 3 de 21

## 1. Antecedentes

1. Numeral 1.10.9.2 letra b) de las Bases de Licitación.

## 2. Objetivo

Generar y programar las actividades de aseo rutinario en la Concesión Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta, que permita mantener un máximo nivel de orden, higiene y limpieza en las estructuras y sectores en el área de concesión, entregando al usuario un nivel apropiado de bienestar y comodidad en su lead time de espera de vuelos.


## 3. Ejecución

Este servicio podrá ser prestado por una empresa externa o directamente por la Administradora Aport Operaciones S.A, quien contratará al personal suficiente, calificado y adecuado, junto con la provisión de máquinas, herramientas y equipos. Los utensilios e insumos necesarios para el correcto mantenimiento del servicio de aseo y limpieza dentro del edificio terminal de pasajeros podrán ser proporcionados por la Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A.

El aseo, de acuerdo a las actividades programadas, se ejecuta diariamente en horario diurno y nocturno, realizando actividades de contención del aseo durante al arribo de vuelos, y la realización de aseo profundo a todos los sectores del edificio terminal, respectivamente. El personal para la realización de las actividades varía de acuerdo a las necesidades de los trabajos de limpieza que se deben ejecutar, tanto jornada diurna como nocturna. La ejecución del Programa de Aseo Periódico se divide en dos sectores, estos son Edificio Terminal y áreas exteriores (Air Side y Land Side).

En el área de carga el aseo de dependencias y su entorno es de responsabilidad de los operadores.



 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>PROGRAMA DE ASEO PERIÓDICO</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 4 de 21

#### 4. Control de las actividades


Se divide el terminal por sectores y se realizan a lo menos dos inspecciones diarias, por parte del personal (Supervisor de Terminal y Jefe de Operaciones). Estas inspecciones quedan registradas en plataforma para la gestión de calidad SharePoint, en cartillas de: Aseo Rutinario y Aseo de Servicios Higiénicos. En Anexo N° 1, se adjuntan fichas que describen el Layout con los sectores y zonas de inspección. El Gerente de Operaciones es el responsable de la ejecución del Programa de Aseo Periódico, el cual fija las directrices e instrucciones al Jefe de Operaciones, para el control de las diferentes funciones que involucran su cabal cumplimiento. El Supervisor de Terminal de Turno controlará por medio de la revisión de los informes diarios, rondas de inspección del Servicio de Aseo y Limpieza de áreas públicas en el Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta, informando y dejando respaldo de sus hallazgos.

#### 5. Artículos y materiales de aseo

Las maquinarias y equipos necesaria para la prestación del Servicio de Aseo y de manera referencial son:

- Vacuolavadoras.
- Aspiradora.
- Abrillantadora.

Los productos de limpieza utilizados, debido a su disposición final, son todos biodegradables, neutros o alcalinos. Esto con el objetivo no afectar la actividad bacteriana, necesaria para el buen proceso de la planta de tratamiento de aguas servidas. De manera referencial estos son:

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>PROGRAMA DE ASEO PERIÓDICO</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 5 de 21


- Lava lozas.
- Limpiador de Aceros Inoxidable.
- Desodorante Ambiental.
- Desinfectante.
- Desincrustante.
- Limpia vidrios.
- Lustra muebles.
- Limpiadores de piso, mantenedores de piso.
- Limpiadores de alfombra.

Respecto a los insumos y de manera referencial se contempla el suministro de:

- Papel higiénico.
- Jabón líquido.
- Odorizadores para urinarios.

Respecto a las herramientas y/o accesorios, también de manera referencial podrían incluirse:

- Carros de Aseo.
- Escobillón para barrer.
- Pala plástica.
- Mopa húmeda.
- Mopa seca.
- Espátula.
- Balde con estrujador de mopa.
- Dúplex moja / seca vidrios.
- Pértiga apoyo dúplex moja / seca vidrios.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>PROGRAMA DE ASEO PERIÓDICO</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 6 de 21

## 6. Actividades y frecuencia

La Sociedad Concesionaria mantiene un programa de actividades de limpieza del edificio Terminal de Pasajeros del Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta. El Supervisor de Terminal de Turno de la Sociedad Concesionaria, es el encargado de supervisar su cumplimiento y reportar al Jefe de Operaciones. Este último es el encargado de coordinar y dirigir las actividades, según las circunstancias.

En caso de presentarse contingencias no previstas en el Programa de Aseo, el Supervisor del Terminal de Turno instruirá y priorizará las labores del personal de aseo, hasta superar el estado de contingencia, por ejemplo, un corte del suministro de agua potable en el terminal de pasajeros, retomando las actividades consideradas en el programa.

A continuación, se describen las áreas, actividades, frecuencia y personal responsable de cada actividad de la Sociedad Concesionaria para cada una de las labores en terreno del Programa de Aseo Periódico.

### a) Salas de embarque y desembarque nacional e internacional, Hall público de salidas y llegadas.

ACTIVIDAD	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Barrido de pisos	Diaria	Supervisor de terminal
Retiro de basura	Diaria	Supervisor de terminal
Barrido perímetro exterior	Diaria	Supervisor de terminal
Lavado de pisos	Semanal	Supervisor de terminal
Despolvado de paredes	Quincenal	Supervisor de terminal
Lavado de alfombras o cubre pisos	Mensual	Supervisor de terminal
Barrido espacio entre muros y correas líneas aéreas	Semanal	Supervisor de terminal
Limpieza entre counters y pesas	Semanal	Supervisor de terminal
Limpieza de correas	Mensual	Supervisor del terminal
Limpieza de pilares	Mensual	Supervisor del terminal

### b) Ascensores, escaleras mecánicas, puentes de embarques.



ACTIVIDAD	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Barrido de pisos	Diaria	Supervisor de terminal
Limpieza de vidrios (interior y exterior)	Semanal	Supervisor de terminal
Despolvado de paredes	Quincenal	Supervisor de terminal
Vitrificado de pisos	Mensual	Supervisor de terminal
Limpieza estructura	Mensual	Supervisor de terminal
Limpieza peldaños escalas mecánicas	Mensual	Supervisor de terminal

**c) Aseo de oficinas**

ACTIVIDAD	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Barrido de pisos	Diaria	Supervisor de terminal
Limpieza de mobiliario y maquinarias	Diaria	Supervisor de terminal
Retiro de basura	Diaria	Supervisor de terminal
Despolvado de vidrios	Semanal	Supervisor de terminal
Despolvado de puertas	Semanal	Supervisor de terminal
Despolvado de aluminios	Semanal	Supervisor de terminal
Aspirado de alfombras	Semanal	Supervisor de terminal
Lavado de pisos	Quincenal	Supervisor de terminal
Limpieza de vidrios por dentro / fuera	Semestral	Supervisor de terminal
Lavado de alfombras	Semestral	Supervisor de terminal

**d) Limpieza de exteriores – Land Side**

ACTIVIDAD	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Limpieza de exteriores (de acuerdo a circuito de sectores, Anexo)	Diario	Supervisor de terminal
Barrido de andén	Diario	Supervisor de terminal
Vaciado de papeleros	Diario	Supervisor de terminal
Despolvado de vidrios	Quincenal	Supervisor de terminal
Humedecer perímetro exterior al barrer	Diario	Supervisor de terminal
Barrido de veredas	Diario	Supervisor de terminal
Sacar basura de las rejas costado norte	Diario	Supervisor de terminal
Sacar basura de basureros que se encuentran extremo a extremo	Diario	Supervisor de terminal
Retiro basura de bandejón área verde y sector entre plataforma y lado poniente edificio	Diario	Supervisor de terminal
Sacar basura de basureros estacionamientos	Diario	Supervisor de terminal
Retiro basura costados cercos área	Diario	Supervisor de terminal



concesionada		
Barrido de calzadas estacionamientos públicos –	Semanal	Supervisor de terminal
Limpieza de estructuras estacionamientos públicos –	Mensual	Supervisor de terminal

**e) Vidrios**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Limpieza de puertas automáticas.	Diario	Supervisor de terminal
Limpieza de puertas de vidrio galerías	Diario	Supervisor de terminal
Limpieza muro delimitador hall de llegadas y salas de retiro de equipaje nacional e internacional	Diario	Supervisor de terminal
Limpieza de vidrios perimetral del edificio (interior, primera y segunda planta)	Semanal	Supervisor de terminal
Limpieza de vidrios perimetral del edificio (exteriores, primera y segunda planta).	Semanal	Supervisor de terminal
Limpieza de vidrios perimetral del edificio interiores (tercera planta)	Trimestral	Supervisor de terminal
Limpieza de vidrios perimetral del edificio exteriores (tercera planta).	Trimestral	Supervisor de terminal
Limpieza de vidrios en aluminios	Diario	Supervisor de terminal
Limpieza de lámparas o focos en altura	Semestral	Supervisor de terminal
Limpieza de vidrios exteriores	Trimestral	Supervisor de terminal

**f) Limpieza de exteriores – Air Side**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Limpieza de exteriores (de acuerdo a circuito de sectores, Anexo N° 2)	Diario	Supervisor de terminal
Barrido desde la correa de salida norte hacia el sur	Semanal	Supervisor del terminal
Despolvado de aluminio de las correas de desembarque nacional e internacional	Semanal	Supervisor del terminal
Barrido debajo de las ruedas de los puentes de embarque	Semanal	Supervisor del terminal

**g) Pasarelas**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Barrer las escaleras, pasar mopa seca en manga 1, 2, 3 y 4.	Diario	Supervisor de terminal
Retiro de basura	Diario	Supervisor de terminal

	<b>PROGRAMA DE ASEO PERIÓDICO</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 9 de 21
AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA		

Despolvado de orillas	Diario	Supervisor de terminal
Despolvado de baranda	Semanal	Supervisor de terminal
Limpieza de vidrios retrovisor y laterales	Semanal	Supervisor de terminal
Vitrificado de gomas	Mensual	Supervisor de terminal
Despolvado de pilares	Trimestral	Supervisor de terminal

#### **h) Pasillos**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Barrido de pisos	Diario	Supervisor de terminal
Retiro de basura	Diario	Supervisor de terminal
Despolvado de baranda (pasamanos)	Diario	Supervisor de terminal
Despolvado de guarda polvos	Semanal	Supervisor de terminal
Lavado de pisos	Mensual	Supervisor de terminal

#### **i) Aseo de baños**

Este servicio se realizará continuamente durante los horarios de operación del terminal.

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Barridos de pisos	Diario	Supervisor de terminal
Desinfección de sanitarios	Diario	Supervisor de terminal
Reposición de papel higiénico	Diario	Supervisor de terminal
Reposición de jabón líquido	Diario	Supervisor de terminal
Limpieza de grifería	Diario	Supervisor de terminal
Limpieza de espejos	Diario	Supervisor de terminal
Mopeado de pisos	Diario	Supervisor de terminal
Limpieza de secador de manos	Diario	Supervisor de terminal
Despolvado de aluminios	Semanal	Supervisor de terminal
Lavado de pisos	Semanal	Supervisor de terminal
Limpieza de división de baños	Semanal	Supervisor de terminal
Limpieza de paredes	Semanal	Supervisor de terminal
Limpieza de puertas	Semanal	Supervisor de terminal
Despolvado de rejillas	Quincenal	Supervisor de terminal

	<b>PROGRAMA DE ASEO PERIÓDICO</b>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 10 de 21
AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA		

**j) Remotos 5 y 6**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Barrido de pisos	Miércoles y sábado	Supervisor de terminal
Retiro de basura	Miércoles y sábado	Supervisor de terminal
Limpieza de baños	Miércoles y sábado	Supervisor de terminal
Lavado de pisos	Mensual	Supervisor de terminal

**k) Counter de informaciones**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Limpieza profunda counter informaciones	Diario	Supervisor de terminal
Barrer	Diario	Supervisor de terminal
Limpieza todos los counter sin arrendar especialmente en zócalos de acero	Mensual	Supervisor de terminal



**Aeropuerto Antofagasta**

## PROGRAMA DE ASEO PERIÓDICO

AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA

Código:

Revisión: 0

Página: 11 de 21

7. Anexo N°1, Layout sectorizado y actualizado por zonas de inspección en edificio terminal.

<b>AEROPUERTO CERRO MORENO DE ANTOFAGASTA</b>		
LAYOUT SECTORIZADO Y ACTUALIZADO POR ZONAS DE REBIFOCIÓN		
TERMINAL	TERMINAL	TERMINAL
SUPERFICIE	ANTOFAGASTA	30-03-2014
SOCIEDAD OPERADORA	SCFA	TERMINAL DOBLE CAPTA
PROYECTO	SCFA EXP. PL SUP	DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN
AUTORIZADO POR	DIRECTOR GENERAL	ANTOFAGASTA
FECHA	AS 01	0
AUTORIZADO POR	DIRECTOR TERCERA	

SUPERFICIE POR ZONA DE INSPECCIÓN Y LIMPIEZA	
SALA PÚBLICA	1.147,34 M <sup>2</sup>
SALA DE REPOSICIÓN DE EQUIPAMIENTO OPERACIONAL	2.744,40 M <sup>2</sup>
SALA DE REPOSICIÓN DE EQUIPAMIENTO OPERACIONAL	2.836,50 M <sup>2</sup>
SALA DE PASEO	1.192,35 M <sup>2</sup>
<b>TOTAL</b>	<b>8.120,59 M<sup>2</sup></b>





Aeropuerto  
Antofagasta

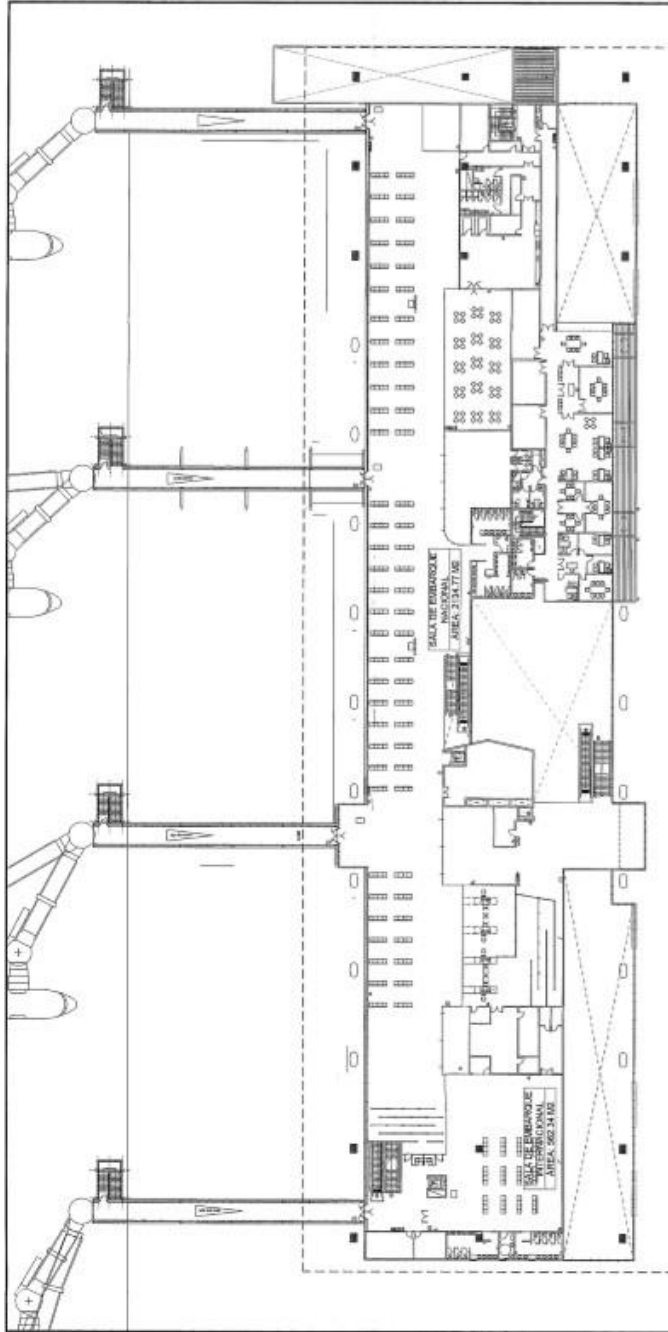
## PROGRAMA DE ASEO PERIÓDICO

AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA

Código:

Revisión: 0

Página: 12 de 21



SUPERFICIE POR ZONA DE INSPECCIÓN 2º NIVEL	2.134,77 M <sup>2</sup>
SALA DE EMBARQUE NACIONAL	962,38 M <sup>2</sup>
SALA DE EMBARQUE INTERNACIONAL	2.097,11 M <sup>2</sup>
TOTAL	

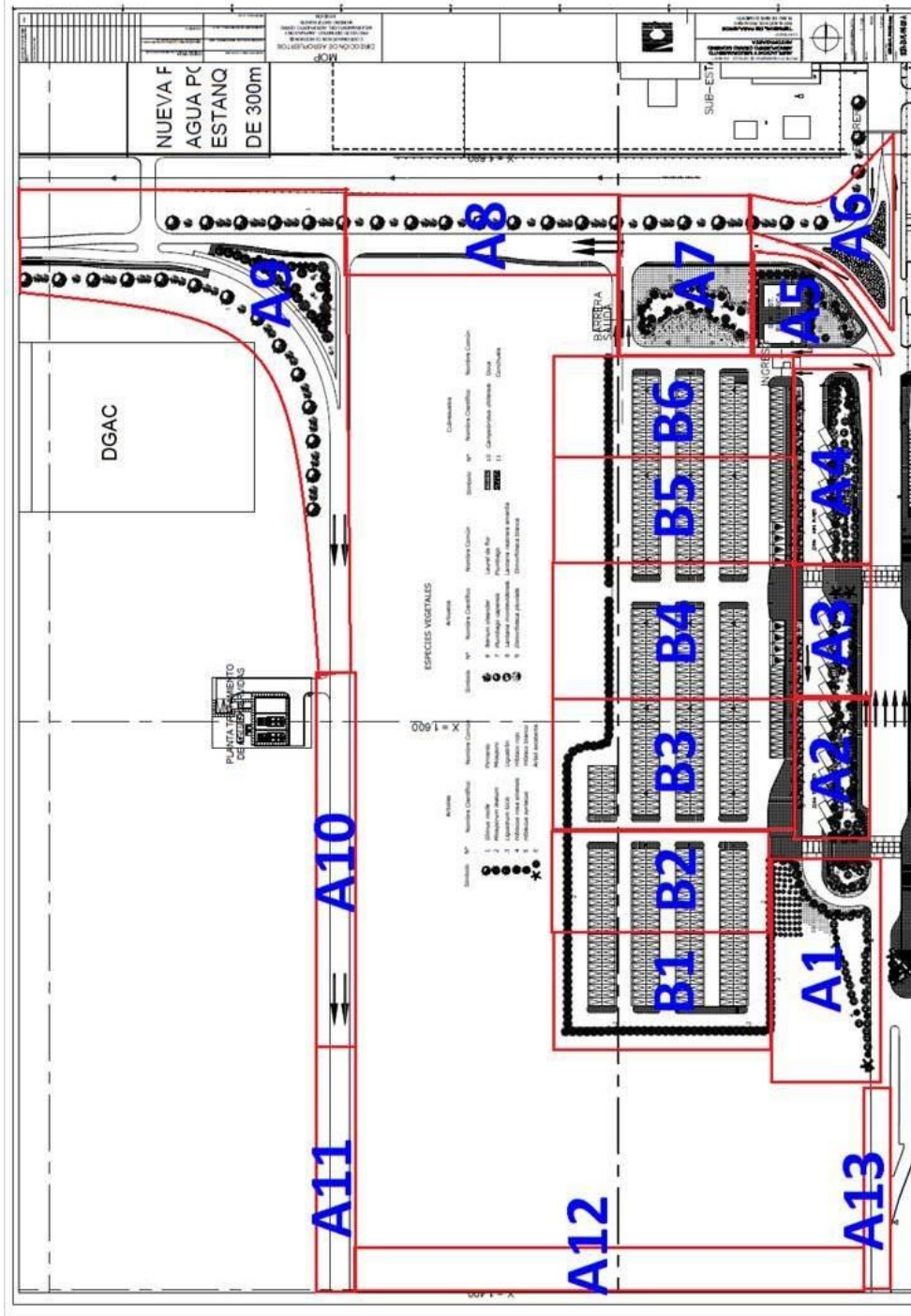
### AEROPUERTO CERRO MORENO DE ANTOFAGASTA

UBICACION	LAYOUT SECTORIZADO Y ACTUALIZADO POR ZONAS DE INSPECCION	FECHA	30-05-2014
PROYECTO	TERMINAL PAZ	UBICACION	ANTOFAGASTA
EMPRESARIO	SOCIEDAD CONCESIONARIA	SE	SE
PROYECTISTA	ARCHITECTOS	PROYECTO	SCFA-EXP-PL-SUP-002-INV-0
CONTRATISTA	CONSTRUCCIONES	PROYECTADO	9/11/14
PROYECTADO	INSPECCIONADO	VERIFICADO	AS 02 0


GERENTE, TERMINO JC  
 GERENTE OPERACIONES  
 INSPECTOR FISCAL



8. Anexo N° 2, Layout sectorizado circuitos de aseo exteriores Land Side – Air Side.






 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>PROGRAMA DE ASEO PERIÓDICO</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 15 de 21

9. Anexo N° 3, Instructivo de Limpieza y desinfección asociado a la pandemia covid-19

## **INSTRUCTIVO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN ASOCIADOS A LA PANDEMIA COVID-19**

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>PROGRAMA DE ASEO PERIÓDICO</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 16 de 21

## Objetivo

Establecer las medidas de limpieza y desinfección de ambientes, incorporando recomendaciones establecidas por la autoridad y evidencie las gestiones asociadas al control de contagios por virus SARS-COV-2, causante del COVID-19, proporcionando las directrices para el desarrollo seguro de actividades de limpieza y desinfección en los centros de trabajo de la empresa, contribuyendo a la reducción del riesgo de contagio asociados a la enfermedad COVID-19.

## Alcance

El presente Instructivo aplica para todos los centros de trabajo de la empresa.

## Términos y definiciones

Virus SARS-CoV-2: Nombre del virus que ocasiona la enfermedad Covid-19.

## Responsabilidades

El Gerente General es responsable de proporcionar los recursos para la aplicación de este plan.

El Oficial de Cultura Organizacional es el responsable de llevar a cabo y velar por el cumplimiento de este plan en casa matriz.


El Gerente de Operaciones es el responsable de llevar a cabo y velar por el cumplimiento de este plan en Aeropuerto.

La Directora de Recursos Humanos es responsable de organizar y materializar, en las diversas fases, lo relacionado a productos de limpieza y desinfección en casa matriz.

El Jefe de operaciones es responsable de organizar y materializar, en las diversas fases, lo relacionado a productos de limpieza y desinfección en Aeropuerto.

El Experto de Prevención de Riesgos es responsable de dar las directrices para el correcto cumplimiento de la normativa que rige la materia.

Personal de aseo son responsables de cumplir con las recomendaciones y/o instrucciones de este plan.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>PROGRAMA DE ASEO PERIÓDICO</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 17 de 21

## Desarrollo

### PRODUCTOS PARA UTILIZAR EN LA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Según lo establecido en PROTOCOLO MINSAL, “los desinfectantes de uso ambiental más usados son las soluciones de hipoclorito de sodio, amonios cuaternarios, peróxidos de hidrógeno y los fenoles, existiendo otros productos en que hay menor experiencia de uso. Para los efectos de este protocolo, se recomienda el uso de hipoclorito de sodio al 0.1 % (dilución 1:50 si se usa cloro doméstico a una concentración inicial de 5%. Lo anterior equivale a que por cada litro de agua se debe agregar 20 cc de Cloro (4 cucharaditas) a una concentración de un 5%.”

Para las superficies que podrían ser dañadas por el hipoclorito de sodio, se puede utilizar una concentración de alcohol al 70%.

Para los efectos del presente instructivo se entiende por:


- a) **LIMPIEZA DE SUPERFICIES:** Es la remoción de materia orgánica e inorgánica desde ésta, mediante fricción con detergente y enjuagando posteriormente con agua para eliminar la suciedad por arrastre.
- b) **DESINFECCIÓN:** Es la aplicación de un producto desinfectante, que por un proceso físico o químico mata, inactiva o inhibe el crecimiento de microorganismos tales como: bacterias, virus, protozoos y otros.
- c) **METODOLOGÍA:** En la siguiente tabla se detalla la metodología para uso de los productos de limpieza y desinfección, a saber:

Tabla N°1:

<b>Producto</b>	<b>Uso</b>	<b>Dosis</b>	<b>Riesgo</b>	<b>Medida de control</b>
<i>Indica si el producto es un detergente, tenso activo, jabón o desinfectante.</i>	<i>Señala que acción puede efectuar el producto, siendo: limpieza, o desinfección.</i>	<i>Indica la concentración (% , ppm o proporción) a la cual será diluido el producto en agua.</i>	<i>Señala que riesgo presenta la aplicación del producto a utilizar.</i>	<i>Indica las medidas de control al riesgo ventilación, señalización, capacitación, uso de EPP.</i>
Solución de Cloro doméstico (hipoclorito de sodio al 5%)	Desinfección (La superficie debe estar limpia)	Por cada litro de agua agregue 20cc de Cloro (4 cucharaditas)	Irritación o quemaduras en la piel. Al ingerirse causará una intoxicación.	Utilizar lentes cerrados, mascarilla, buzo Tyvek desechable o similar, botas antideslizantes y guantes de manga larga.



				No mezclar con otros desinfectantes (La mezcla puede liberar gases irritantes para las vías respiratorias). Ventilar los recintos.
Alcohol al 70%	Desinfección (La superficie debe estar limpia)	7 partes de alcohol por 3 de agua destilada o hervida	Irritación o quemaduras en la piel.	Utilizar lentes cerrados, mascarilla, buzo Tyvek desechable o similar, botas antideslizantes y guantes de manga larga. No mezclar con otros desinfectantes. Ventilarlos recintos.
Amonio cuaternario (4 <sup>a</sup> o 5 <sup>a</sup> Generación)	Limpieza y desinfección a la vez.	10 cc AC en 990 cc de agua (Concentración 10%)	Irritación o quemaduras en la piel.	Utilizar lentes cerrados, mascarilla, buzo Tyvek desechable o similar, botas antideslizantes y guantes de manga larga. No mezclar con otros desinfectantes. Ventilarlos recintos.
Peróxido de hidrógeno al 0,5% (Agua oxigenada)	Desinfección (La superficie debe estar limpia)	50 cc PO en 950 cc de agua (Concentración 10 volúmenes)	Irritación o quemaduras en la piel.	Utilizar lentes cerrados, mascarilla, buzo Tyvek desechable o similar, botas antideslizantes y guantes de manga larga. No mezclar con otros desinfectantes. Ventilarlos recintos.
Cloro Gel	Desinfección (La superficie debe estar limpia)	No aplica preparación	Irritación o quemaduras en la piel. Al ingerirse causará una intoxicación.	Utilizar lentes cerrados, mascarilla, buzo Tyvek desechable o similar, botas antideslizantes y guantes de manga larga. No mezclar con otros desinfectantes (La mezcla puede liberar gases irritantes para las vías respiratorias). Ventilar los recintos.
Jabón de uso	Limpieza	Usar con agua	No aplica	No aplica.


 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>PROGRAMA DE ASEO PERIÓDICO</b>		Código:
			Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA		Página: 19 de 21

doméstico.	(lavado de manos)	de	corriente.		
------------	-------------------	----	------------	--	--

## CONSIDERACIONES

- Se deben tener las siguientes consideraciones con los productos de limpieza y desinfección:
- Al momento de comprar productos desinfectantes debe solicitarse la respectiva hoja técnica y la de seguridad. Los productos deben contar con registro ante el Instituto de Salud Pública, los que se puede revisar <http://registrosanitario.ispch.gob.cl/>
- Debe destacarse que el cloro para piscina, dado sus componentes, no debe utilizarse para la desinfección de superficies. Por otra parte, debe tenerse presente que el ozono no cuenta con registro ante el Instituto de Salud Pública, por lo tanto, no debe emplearse.
- Para evitar riesgos y sanciones de parte de la autoridad, los productos deben ser almacenados correctamente.
- Los trabajadores(as) que realizan tareas de limpieza y desinfección serán informados del procedimiento para la limpieza y desinfección, del correcto uso y retiro de los elementos de protección personal, su desinfección o eliminación.
- Se mantendrán contenedores (basureros) para la disposición de los residuos(mascarillas desechables, papel de secado de mano, guantes desechables, otros)
- Se mantendrán los ambientes ventilados durante la jornada de trabajo y durante el proceso de limpieza y desinfección.
- Los elementos de protección personal para el desarrollo de actividades de limpieza y desinfección respecto al virus SARS-CoV-2 son: protección facial, lentes o gafas cerradas, mascarilla o respirador N95, buzo Tyvek, botas antideslizantes, guantes resistentes, impermeables y de manga larga (no quirúrgicos).
- Se debe mantener un registro de entrega de los elementos de protección personal, los que deben ser sin costo para el trabajador.



 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>PROGRAMA DE ASEO PERIÓDICO</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 20 de 21

- Los EPP deben estar certificados por un organismo competente. Adicionalmente, su utilización debe realizarse según las especificaciones técnicas del fabricante.

## DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

### Limpieza y desinfección

A continuación, se detallan las actividades de limpieza y desinfección:

Tabla N°2:

Zona	Secuencia de actividades de limpieza y desinfección	Frecuencia	Trabajador(a)
Oficinas, salas de reuniones, áreas de uso común tales como comedores, servicios higiénicos y recepción.	a) Prepare o aliste el material, máquina a utilizar en esta zona y luego colocarse los EPP. b) Instalar señalización para que no ingresen personas a la zona c) Limpiar y desinfectar cielos y paredes. (arriba hacia abajo) d) Limpiar y desinfectar superficies mediante pulverizadores y paños. (Las definidas para esta zona) e) Limpiar y desinfectar pisos (afuera hacia adentro) f) Vaciar la basura, limpiar y desinfectar contenedores, recambiar bolsas y otros elementos de reposición. g) Retirar señalización, retirar los EPP y luego lavar sus manos.	a) Antes del inicio de la jornada laboral. b) Al término de la jornada laboral. c) Según requerimiento circunstancial. d) Los servicios higiénicos de deben limpiar a lo menos cuatro veces al día. e) Los comedores antes y después de cada uso.	Aseador interno de la empresa o servicios externalizados, según corresponda.

### Gestión de residuos

La limpieza y desinfección asocia residuos, entre otros, pañuelos desechables usados, EPP usados o contaminados, paños utilizados en la limpieza y en la desinfección, basura).


 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>PROGRAMA DE ASEO PERIÓDICO</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 21 de 21

Tabla N°3:

<b>Zona</b>	<b>Residuo generado</b>	<b>Descripción de gestión de residuos</b>
Oficinas, salas de reuniones, áreas de uso común tales como comedores, servicios higiénicos y recepción	Residuos sólidos admisibles domiciliarios. a	Los residuos deben ser trasladados a la sala de basuras por quien realizó la limpieza y desinfección, quien deberá utilizar los siguientes EPP: lentes cerrados, mascarilla, buzo Tyvek desechable o similar, botas antideslizantes y guantes de mangalarga. El retiro será efectuando con doble bolsa de plástico resistente, evitando derrames.


## CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

El personal que realizará tareas de limpieza y desinfección debe ser capacitado y entrenado respecto al presente protocolo. Además, debe realizar el curso de limpieza y desinfección que la ACHS tiene disponible para sus empresas adherentes, antes de asumir sus labores. Dado que el conocimiento sobre este virus está evolucionando permanentemente, deberán actualizarse sus conocimientos de forma anual o según sea necesario. Deberá mantenerse registros de las actividades de capacitación efectuada.

## ACTUACIÓN ANTE UN CASO COVID-19

Ante la presencia de un caso sospechoso o confirmado COVID-19, se realizará la limpieza y desinfección de todas las instalaciones por donde se desplazó o permanecieron la o las personas afectadas. Esto podría ser ampliado a todo el recinto en el caso que la autoridad lo instruyese.

**NOTA: Anexo presente se implementará de acuerdo con las Etapas del Plan Seguimos Cuidándonos, establecido por la autoridad sanitaria.**

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>PROGRAMA PERIÓDICO DE RETIRO DE BASURAS</b> AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:  Revisión: 0
---	--	----------------------------

# **PROGRAMA PERIÓDICO DE RETIRO DE BASURAS**


**CONCESIÓN** AEROPUERTO CERRO MORENO DE ANTOFAGASTA,  
REGIÓN DE ANTOFAGASTA.

**CONCESIONARIO** SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO DE  
ANTOFAGASTA S.A.

**DICIEMBRE 2022**

**Contenido**

1. Antecedentes .....	3
2. Objetivo.....	3
3. Medios .....	3
Empresa Externa .....	3
Recipientes .....	3
Sanitización .....	4
Sala de Basura .....	4
Contenedores .....	4
Pavimentos .....	4
Muros .....	5
Puertas.....	5
Iluminación.....	5
Lavadero .....	5
4. Frecuencia .....	5
5. Control .....	6
Generación de Residuos.....	6
6. Proceso de sustancias NO domésticos.....	7
7. Otros .....	8
Plan de Contingencia específico .....	8
8. Anexo N° 1, descripción de contenedores a utilizar. ....	10
9. Anexo N° 2, Layout ubicación sala de basura.....	11
10. Anexo N° 3: Resolución Sanitaria Vigente empresa externa y ORD N° 1222, Informa sobre autorización de camiones recolectores. ....	13
11. Anexo N° 4, FICHA TÉCNICA: VIREX II 256.....	17
12. Anexo N° 5, Resolución exenta N° 0960, autorización sanitaria vigente .....	22
13. Anexo N° 6, Layout circuito de retiro de basura .....	24

 <p>Aeropuerto Antofagasta</p>	<p><b>PROGRAMA PERIÓDICO DE RETIRO DE BASURAS</b></p> <p>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</p>	<p>Código:</p> <p>Revisión: 0</p>
---	--	-----------------------------------

## 1. Antecedentes

Artículo N° 1.10.9.2 letra d) de las Bases de Licitación de la Concesión Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta

## 2. Objetivo

Por medio del retiro y disposición adecuada de los residuos sólidos, mantener un alto grado de higiene y limpieza, evitando la presencia de focos de vectores y plagas en el área concesionada.

## 3. Medios

### Empresa Externa

El servicio de Retiro de Basuras será prestado por la empresa externa que resulte adjudicataria del proceso de licitación que desarrollará la Sociedad Concesionaria para la contratación del servicio.


La empresa externa contratada deberá contar con las autorizaciones sanitarias y municipales para la actividad (ANEXO N° 3).

### Recipientes

La empresa externa adjudicada proveerá de 14 contenedores con ruedas y cierre hermético de 360 litros cada uno los que se detallan, a modo referencial, en la ficha adjunta en ANEXO N°1. Estos contenedores serán ubicados en la sala de basura del Aeropuerto, cuyo plano de ubicación se encuentra en ANEXO N° 2.

La Sociedad Concesionaria por medio de personal propio o por medio de subcontratos, lavará y desinfectará cada contenedor plástico que ingrese a la Sala de Basura. Cada contenedor que retorne a la o las zonas de acopio deberá disponerse aseado y desinfectado.

Además, la Sociedad Concesionaria mantendrá monitoreo periódico de los contenedores con el fin de no sobrepasar los límites de estos, considerando que el retiro se realiza con la frecuencia establecida en el RCA.

 <p>Aeropuerto Antofagasta</p>	<p><b>PROGRAMA PERIÓDICO DE RETIRO DE BASURAS</b></p> <p>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</p>	<p>Código:</p> <p>Revisión: 0</p>
---	--	-----------------------------------

El procedimiento de sanitización consiste en lo siguiente:

Sanitización:

- Retiro mecánico de residuos sólidos.
- Lavado de contenedores.
- El contenedor se deja escurrir por al menos 5 minutos.
- Se aplica desinfectante (ANEXO N° 4) del tipo agente cuaternario con bomba manual.

La empresa proveerá de una tolva metálica cerrada de a lo menos 20 m<sup>3</sup> exclusivamente para los residuos que se generan en los vuelos rutinarios comerciales que operan en el aeropuerto. La tolva será ubicada al costado norte del edificio terminal de pasajeros y será cambiada periódicamente o de forma inmediata cada vez que llegue a su capacidad máxima.

Sala de Basura


La Sala de Basura cuenta (Anexo 2) con una superficie útil de 41,8 mt<sup>2</sup>. Las especificaciones técnicas de la sala son:

Contenedores

Serán 14 de 360 litros y 2 de 770 litros, ubicados en el interior de la sala de basura. Los contenedores serán de polietileno de alta densidad y tratados con estabilizante contra rayos U.V. con capacidad de levante mecánico o manual.

Pavimentos

La sala de basura deberá tener en su totalidad, pavimento de baldosa micro vibrada. Su encuentro con muros es con cerámico. Su pavimento deberá ser limpiado con dilución de cloro y deberá tener una pendiente mínima del 1% hacia piletas.

 <p>Aeropuerto Antofagasta</p>	<p><b>PROGRAMA PERIÓDICO DE RETIRO DE BASURAS</b></p> <p>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</p>	<p>Código:</p> <p>Revisión: 0</p>
---	--	-----------------------------------

### Muros

Los muros son estucados, lisos y pintados con las manos suficientes de pintura óleo blanco brillante, que resista un aseo profundo mediante agua a presión y aseo con dilución de cloro al 0,5 % o similar.

### Puertas

- Puertas metálicas, interior liso lavable.
- La puerta no debe ser texturada.

### Iluminación

La sala cuenta con iluminación hermética que permite el lavado interior. No existen conos de sombra.

### Lavadero


La sala cuenta con zona de lavado de receptáculo, el cual cuenta con llave de agua fría, manguera y piso de cerámica.

Los residuos serán retirados desde distintos lugares subconcesionados, oficinas y recintos de preparación de alimentos. Se trasladarán en los contenedores hacia la Sala de Basura, la que deberá tener acceso restringido y se deberá mantener cerrada en todo momento.

Por medio de Resolución Exenta N° 0960 de fecha 13 de febrero de 2015, la Seremi de Salud de la Región de Antofagasta autorizó el funcionamiento del Sistema de Recolección y Extracción de Basura Doméstica de “Terminal de Pasajeros Aeropuerto Cerro Moreno” (Anexo N° 5).

## **4. Frecuencia**

La empresa externa adjudicada deberá proceder al retiro de desechos proveniente de la sala de basura de acuerdo a requerimiento con una periodicidad de 3 veces por semana, dando cumplimiento al RCA en los horarios de menor afluencia de público.

 <p>Aeropuerto Antofagasta</p>	<p><b>PROGRAMA PERIÓDICO DE RETIRO DE BASURAS</b></p> <p>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</p>	<p>Código:</p> <p>Revisión: 0</p>
---	--	-----------------------------------

## 5. Control

El responsable directo del cumplimiento del programa de retiro de basura del Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta es el Gerente de Operaciones, el cual dicta las instrucciones y directrices al Jefe de Operaciones para el cumplimiento de los horarios y limpieza de la sala de basura.

Mensualmente, la empresa externa adjudicada deberá entregar un informe de gestión que indique a lo menos el reporte de los retiros realizados.

Para el retiro de los residuos generados por los subconcesionarios de alimentos y bebidas, estos podrán utilizar los contenedores dispuestos en la sala de basura para depositar sus residuos a requerimiento.

En la tabla “Registro mensual de retiro de Basuras”, en el recuadro de observaciones y/o comentarios el supervisor de turno podrá señalar como observación de calidad del servicio, la verificación la limpieza de sala de basura, contenedores y ducto después del retiro. Además, verificará que la sala de basura no cuente con malos olores al igual que los contenedores.

### Generación de Residuos

El Aeropuerto Andrés Sabella genera residuos de oficina y alimentación. Su cálculo contempla la totalidad de los residuos generados, los cuales se dejarán en la Sala de Basura dispuesta para su manejo, de acuerdo al circuito de retiro de basura, incluido en ANEXO N° 6.


Normalmente en el país se acepta la cantidad de 3.50 Lts./día/persona, para el cálculo de producción de basura en centros de alimentación, considerando además un factor de riesgo.

El Aeropuerto Andrés Sabella contempla una superficie útil de 8.230 mt<sup>2</sup> considerando la totalidad del recinto, restaurante y cafetería para capacidad de 144 personas aproximadamente en su máximo.

Producción Aeropuerto:

$$8.230 \text{ m}^2 \times 0.25 \text{ (coeficiente)} = 2.058 \text{ Lts./día}$$



 <p>Aeropuerto Antofagasta</p>	<p align="center"><b>PROGRAMA PERIÓDICO DE RETIRO DE BASURAS</b></p> <p align="center">AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</p>	<p>Código:</p> <p>Revisión: 0</p>
---	--	-----------------------------------

Producción Restaurante y Cafetería:  
144 personas x 3.50 Lts. = 504 Lts. /día


## 6. Proceso de sustancias NO domésticos

El instrumento ambiental que rige esta materia, a saber la Resolución Exenta N°154 del 13 de mayo de 2010 (en adelante RCA), que califica favorablemente el proyecto “Anteproyecto referencial Ampliación y Mejoramiento del Aeropuerto Cerro Moreno II Región”, en el considerando 4.3.2 de la RCA N°154/2010, se señala que: “el proyecto en su etapa de operación no generará residuos peligrosos (RESPEL)”, por lo tanto, dicho instrumento no estipula la generación de este tipo de residuos y por ende al no ser evaluado ambientalmente no genera compromiso ambiental regulado en dicho instrumento. No obstante, y en beneficio de continuar con el compromiso que la Sociedad Concesionaria tiene en materias ambiental, en orden a que se evalúe por la autoridad competente nuevos compromisos ambientales e implementar las medidas para abordar eventuales impactos ambientales no evaluados, esta Sociedad Concesionaria, ha tomado la decisión de ingresar una Consulta de Pertinencia al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA), considerando que los residuos peligrosos a considerar no generan un cambio de consideración al Proyecto. Una vez obtenida la respectiva Resolución del SEIA, se efectuará las gestiones con el SEREMI de Salud para la autorización de una bodega de Residuos Peligrosos. Sin embargo, mientras dure este proceso, en caso de generarse este tipo de residuos, se efectuará retiro y disposición final inmediata con empresa autorizada para dicha labor.

### 6.1 Manejo, almacenamiento y disposición de residuos peligrosos.

El manejo, almacenamiento y disposición final de residuos peligrosos, será de acuerdo al D.S. 148/2003 del Ministerio de Salud “Aprueba reglamento sanitario sobre manejo de residuos peligrosos”. Una vez obtenida la respectiva Resolución de funcionamiento de la jaula RESPEL por parte de la SEREMI de Salud, se dará inicio a su operación, la cual contendrá todos los RESPEL que se generen en la etapa de operación, cuya frecuencia de retiro será cada 6 meses por empresa de retiro y disposición final autorizadas por la SEREMI de Salud.

A continuación, se adjunta cuadro de la caracterización de los RESPEL considerados en la Consulta de Pertinencia.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>PROGRAMA PERIÓDICO DE RETIRO DE BASURAS</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:  Revisión: 0
---	--	----------------------------

Caracterización de los RESPEL producidos en el Aeropuerto de Antofagasta	
Aceites usados	246
Envases de gas butano y aerosol	150
Filtros de aceites	100
Pilas	100
Baterías líquidas	204
Tóner de impresora	40
Balastro	80
Envases de Pinturas al óleo y restos de residuos pétreos; y diluyentes o solventes usados	170
Tubos fluorescentes	50
Ropa, paños y trapos contaminados	100
Envases de sustancias químicas de limpieza y desinfección	50
TOTAL	1.290 (Kg/año)

Cabe señalar que esta Sociedad Concesionaria no genera residuos de tipo industrial.


## 7. Otros

En la eventualidad que, por fuerza mayor, por ejemplo; cierre del botadero municipal, la empresa adjudicada no pueda retirar los desechos, se le solicitará el aumento de contenedores o tolva para sostener la contingencia.

El plan de contingencia específico considera:

### Plan de Contingencia específico

1. Empresa Externa comunicará al Supervisor de Terminal cierre del botadero municipal.
2. Supervisor de Terminal comunicará de inmediato al Gerente de Operaciones.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>PROGRAMA PERIÓDICO DE RETIRO DE BASURAS</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:  Revisión: 0
---	--	----------------------------

3. Supervisores de Terminal coordinará directamente con la empresa externa el aumento de contenedores de acuerdo a la disponibilidad de la empresa.
4. Gerente de Operaciones solicitará a la autoridad sanitaria que indique el lugar autorizado para verter los residuos domésticos que se generan en el área en concesión.
5. Una vez determinado el nuevo lugar, se procederá a indicar a la empresa externa que traslade, en los viajes que sean necesarios, la totalidad de los residuos que pudieran estar en el aeropuerto.

En el caso de amago de incendio, personal encargado ocupará extintor existente en el sector y si está dentro de las capacidades, se podrá usar la manguera conectada a llave de agua fría en el lavadero. Se avisará a personal SSEI del Aeropuerto.

Anexo N°1, descripción de contenedores a utilizar.

## CONTENEDOR 360 LITROS




Características	360L
Marca	ESE (ex OTTO)
Volumen	360 litros
Peso Muerto (Kg)	Aprox. 16
Carga Nominal (Kg)	Max. 160
Material	HDPE, estabilizado ultravioleta
Ruedas	2 Ruedas de goma 200mm con eje acero inoxidable
Tapa / Cuerpo	2 bisagras de labio, tapa con asa de borde, asa continua: aprox. 27 mm diámetro.
Certificación	EN840, RAL GZ951/1, ISO 9001 E ISO14001
Total Altura	1264 mm
Total Ancho	585 mm
Total Fondo	880 mm
Colores	VERDE / GRIS / AZUL / ROJO AMARILLO




fppt.com

## CONTENEDOR 770 LITROS

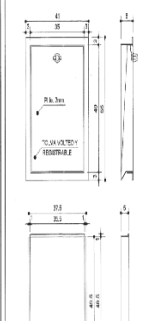
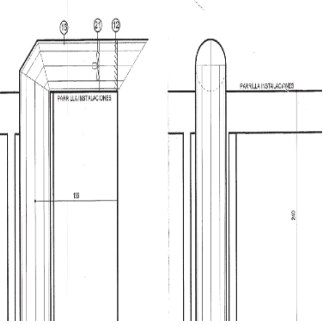
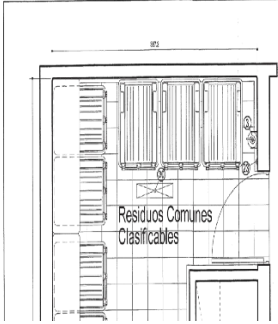



Características	770L
Marca	ESE (ex OTTO)
Volumen	770 litros
Peso Muerto (Kg)	Aprox. 45 kg.
Carga Nominal (Kg)	Max. 360 kg.
Material	HDPE, estabilizado ultravioleta 4 ruedas de goma 200mm
Ruedas	2 delanteras con freno y 2 traseras sin freno.
Pernos	Reforzados con nervaduras plásticas en el interior.
Tapa / Cuerpo	4 Pivotes-bisagra con clip elástico de seguridad incluido.
Certificación	EN840, RAL GZ951/1, ISO 9001 E ISO14001
Total Altura	1368 mm
Total Ancho	1353 mm
Total Fondo	773 mm
Colores	Verde / Gris/ Rojo/ Amarillo/ Azul



 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>PROGRAMA PERIÓDICO DE RETIRO DE BASURAS</b> AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código: Revisión: 0
---	--	------------------------

## 8. Anexo N° 2, Layout ubicación sala de basura

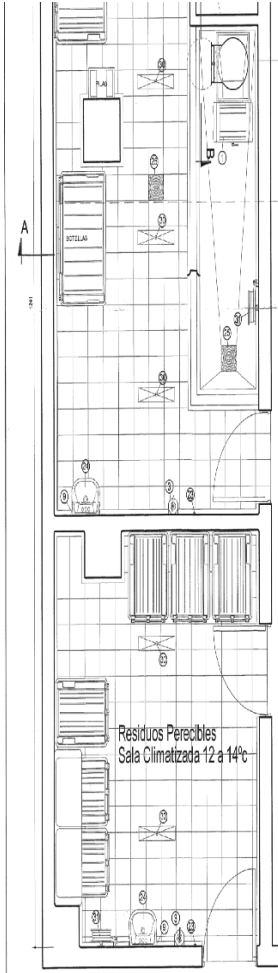


NOMENCLATURA		EQUIPAMIENTO AUXILIAR	
A- EQUIPAMIENTO PROPORCIONADO POR INSTALADOR SISTEMA DE BASURA		SALAS DE BASURA	
		Salones	S. Bas. TOTAL
1	COMPACTADOR 200L	NO HAY	1
2	TOLVA DE TRANSICION	NO HAY	1
3	EXTINTOR POLVO SECO ABC 10 kg	NO HAY	3
4	CONSOLE METALICA plegable 2 mm. pH. ancho 204 x 60 mm. sobre soporte industrial	NO HAY	4.50 m.
5	RECEPTACULO 120 lbs. con tapa	NO HAY	NO HAY
6	COMPUERTA DE SEGURIDAD	NO HAY	1
7	placa 1/2 x 3 mm perfil 30303	NO HAY	1
8	CAJA DE CONEXION O CONTRAMURO 1/2 x 3 mm perfil 30303	1	1
9	TOLVA VOLTEO-RESISTRO	1	1
10	REPISA UTILES DE ASBO	NO HAY	2
11	LIFT-CONTAINER DE 340 lbs	NO HAY	14

PROYECTO INGENIERIA DE DETALLE - AS-BUILT

CONTENIDO

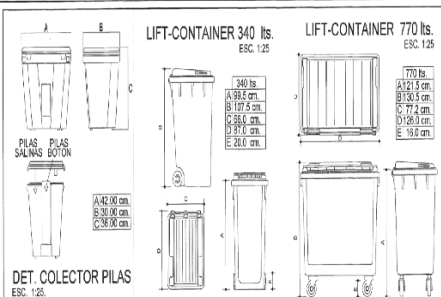
PROYECTO REDUCCION DE BASURA PLANTAS



**PLANTA SALA DE BASURA**  
ESC. 1:25 - Superf. 41.8 m<sup>2</sup>

**CORTE B-B**  
ESC. 1:25-

**CORTE A-A**  
ESC. 1:25-



**MOP**  
DIRECCION DE AEROPUERTOS  
COORDINACION DE CONCESIONES  
PROYECTO DEFINITIVO - AMPLIACION Y MEJORAMIENTO DEL AEROPUERTO CERRO MORENO ANTOFAGASTA  
II REGION

ADUCCION DUCTO 4" - DOBLE FONDO		1	NO HAY	1
1	ADUCCION VENTILACION EXTRACTOR	1	NO HAY	1
2	DUCTO Diam 61 cm. espesor: pintacil 204" o epoxico sobre armado industrial	NO HAY	11.3 mt	11.3 mt
B- EQUIPAMIENTO PROPORCIONADO POR EMP. CONST. O INMOBILIARIA:				
1	EXTRACTOR 12 INDUSTRIAL: Acero inoxidable con ondas y metal rojo, metálica	NO HAY	1	1
2	ENCUADRE TREFASICO 1" x 1.80 mts.	NO HAY	1	1
3	INTERRUPTOR-ENCUADRE 1" x 1.40 mts.	gl	gl	gl
4	accesorio 20" x 10" 1/2" 1/2"	gl	gl	gl
5	CARRABANOS CON LLAVE ROSCA DE mangrueta	NO HAY	2	2
6	PILETA DESAGUE	gl	gl	gl
7	PISO DE BALDOSA O CERAMICA 1/2" de espesor a junta	gl	gl	gl
8	MUROS ARMADOS Y EMPUJADOS CON: alba blanco brillante o cerámico blanco brillante	gl	gl	gl
9	1/2 CANAMEN ENCUENTRO DE MUROS, PISO Y cielo	gl	gl	gl
10	CANAMEN PARA LIFT-CONTAINERS: 100 x 2 x 40 m fluorescente lavable	NO HAY	1	1
11	ILUMINACION HERMETICA: 100 x 2 x 40 m fluorescente lavable	NO HAY	7	7
12	LLAVE DE JARDIN CON MANGUERA y pistón axial	NO HAY	2	2
13	REPISA ECOLOGICA (BANDEJA 3 NIVELES) metalina 20 mm. o similar	NO HAY	NO HAY	NO HAY
14	LLAVE AGUA SISTEMA DE BASURA: Valvula solenoide	1	NO HAY	1
15	DUCHA TIPO CHALLA O PISTON DE RIEGO adaptada para válvula solenoide	NO HAY	1	1
16	TARJETA LAVABLE F-60 ampatado y pintado con alba brillante claro	gl	gl	gl

**DETALLE PUERTA**  
ESC. 1:25

**DETALLE PAPELERO URBANO 60 lbs.**  
ESC. 1:25 (SE USARA DE ACABADO DIBUJO HOMOLOGICO)

**S.R.S. LTDA**

PROYECTO: AMPLIACION Y MEJORAMIENTO AEROPUERTO CERRO MORENO ANTOFAGASTA

PROFESOR: [Firma]

CONTRATACION: A P. ARQUITECTO

OBJETO: [Firma]

FECHA: [Firma]

REVISION: [Firma]


NUMERO: 99512




INTEC  
INSTITUTO NACIONAL DE EDUCACION TECNICA



10/10/2014

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>PROGRAMA PERIÓDICO DE RETIRO DE BASURAS</b> AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:  Revisión: 0
---	--	----------------------------

- 9.** Anexo N°3: Resolución Sanitaria Vigente empresa externa y ORD N° 1222, Informa sobre autorización de camiones recolectores.

 <p><b>Aeropuerto Antofagasta</b></p>	<p><b>PROGRAMA PERIÓDICO DE RETIRO DE BASURAS</b></p> <p>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</p>	<p>Código:  Revisión: 0</p>
--	--	-------------------------------------



SEREMI DE SALUD REGIÓN DEL BÍO BÍO  
DEPARTAMENTO ACCIÓN SANITARIA  
Unidad de Saneamiento  
Ing. SIFG/Ing. CPR

ORD.: N° 1222 05 MAY 2016 ,  
ANT.: No hay  
MAT.: Solicita información sobre  
autorización de camiones  
recolectores de residuos  
domiciliarios

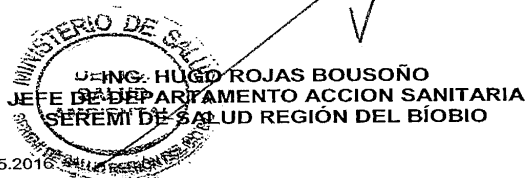
**De :** Hugo Rojas Bousoño  
Jefe Departamento Acción Sanitaria

**A :** Humberto Miguel Cerda  
Gerente General Empresas de Servicios Himce Ltda.  
Calle Local 115 Lote 17 Parque Industrial Michaihue  
San Pedro de la Paz

Informo a Ud. ante su consulta sobre sí los camiones recolectores de basuras domiciliarias necesitan resolución sanitaria para funcionar, informo a Ud. que ellos no necesitan de nuestra autorización. Pero, si deben operar en condiciones adecuadas, de modo que no generen problemas sanitarios.

Si esta Autoridad Sanitaria detecta o recibe denuncias por mal operación de estos vehículos, como derrame de percolados, pérdida de residuos en el transporte, o cualquier acción o actividad que genere un problema de salud o alarma pública en la población, se iniciarán los sumarios sanitarios que correspondan.

Saluda atentamente a Ud.




U. de Saneamiento  
Ord. Int. N° 116 del 03.05.2016

**DISTRIBUCIÓN:**

- La indicada
- Saneamiento
- Of. de Partes
- Id: 576/20.04.2016



 <p><b>Aeropuerto Antofagasta</b></p>	<p><b>PROGRAMA PERIÓDICO DE RETIRO DE BASURAS</b></p> <p>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</p>	<p>Código:  Revisión: 0</p>
--	--	-------------------------------------

Fono Contacto: 92401800

Empresa de Servicios HIMCE Ltda...  
Calle local 115, Lote 17  
Parque Industrial Michaihue  
San Pedro de la Paz  
Fono 41-2277888 Fax 2277888  
Rut 78.137.180-7  
E- mail: [empresas@himce.cl](mailto:empresas@himce.cl)  
[www.himce.cl](http://www.himce.cl)

*Juan Carlos*  
*6 0205 216*

Concepción, 19 de Abril de 2016

SEÑOR  
Mauricio Careaga  
SEREMI DE SALUD REGIÓN DEL BIO BIO

Unidad de Saneamiento Ambiental  
Oficina Concepción

*607203*

Por la presente consultamos a ustedes como entidad fiscalizadora  
Las empresas recolectoras de basura asimilable a domiciliaria con camiones recolectores con cajas computadoras deben solicitar resolución sanitaria a Seremi de Salud para transportar los residuos en camiones de estas características

Se adjunta fotografía camión recolector de basura asimilable a domiciliaria

Atte.

*Humberto Miguel Cerda*  
HUMBERTO I. MIGUEL CERDA  
RUT: 6.756.479-0  
GERENTE GENERAL  
EMPRESA DE SERVICIOS HIMCE LTDA.  
Gerente General  
EMPRESAS HIMCE Ltda.

*596* *685589*

SECRETARÍA REGIONAL MINISTERIAL DE SALUD  
RECEPCIÓN  
DEPARTAMENTO SALUD DEL AMBIENTE  
FECHA: *20/4/2016*  
REGIÓN DEL BIO BIO

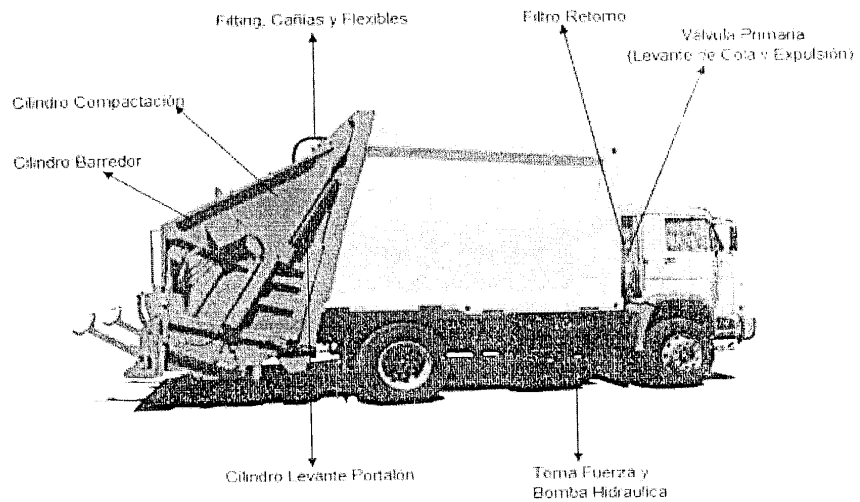



Aeropuerto  
Antofagasta

**PROGRAMA PERIÓDICO DE  
RETIRO DE BASURAS**  
AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA –  
ANTOFAGASTA

Código:

Revisión: 0



 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>PROGRAMA PERIÓDICO DE RETIRO DE BASURAS</b> AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:  Revisión: 0
---	--	----------------------------

**10. Anexo N° 4, FICHA TÉCNICA: VIREX II 256**



Aeropuerto  
Antofagasta

**PROGRAMA PERIÓDICO DE  
RETIRO DE BASURAS**  
AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA –  
ANTOFAGASTA

Código:

Revisión: 0

**HOJA DE DATOS DE SEGURIDAD**



**VIREX II 256**

HMIS	NFPA	Protección personal
Salud	3	3
Peligro de incendio	1	1
Reactividad	0	0



Número de Revisión: 2

Fecha de revisión: 2009-07-20

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA SUSTANCIA/PREPARACIÓN Y DE LA SOCIEDAD/EMPRESA**

**Nombre del producto:** VIREX II 256  
**MSDS #:** 114331002  
**Código del producto:** 04329, 04331, 04332, 04337, 3062637, 3062768, 5019317  
**Uso recomendado:** Desinfectante. Este producto está destinado a ser diluido antes de usarse.  
**Fabricante, importador, proveedor:**  
Oficinas centrales en Estados Unidos  
JohnsonDiversey, Inc.  
8310 16th St.  
Sturtevant, Wisconsin 53177-1964  
Phone: 1-888-352-2249  
Dirección electrónica para obtener las Hojas de Seguridad (MSDS): [www.johnsondiversey.com](http://www.johnsondiversey.com)  
**Teléfono de emergencia:** 1-800-851-7145 (U.S.); 1-651-917-6133 (Int'l)

**2. IDENTIFICACIÓN DE LOS PELIGROS**

**Perspectiva General de Emergencia**  
Peligro: corrosivo. Causa quemaduras en la piel y los ojos. PERJUDICIAL O FATAL SI SE TRAGA. LIQUIDO Y VAPOR COMBUSTIBLE.

**Vía de base de exposición:** Contacto con los ojos. Contacto con la piel. Inhalación.  
**Contacto con los ojos:** Corrosivo. Provoca daño permanente a los ojos, inclusive la ceguera.  
**Contacto con la piel:** Corrosivo. Causa daño permanente.  
**Inhalación:** Puede causar irritación y efectos corrosivos en nariz, garganta y tracto respiratorio.  
**Ingestión:** Puede ser irritante para boca, garganta y estómago.

**3. COMPOSICIÓN/INFORMACIÓN SOBRE LOS INGREDIENTES**

**Componentes Peligrosos**

Componente(s)	CA#	% en peso	DL Oral (mg/kg)	DL 60 Dérmica	DL 60 Inhalación
Cloruro de amonio n-alquil-dimetil-bencílico	68424-85-1	5 - 10%	426	No disponible	No disponible
Cloruro de amonio didecildimetílico	7173-51-5	5 - 10%	84	No disponible	No disponible
Alcohol etílico	64-17-5	1 - 5%	7060	No disponible	No disponible
Óxido de amina lauril-dimetílico	1643-20-5	1 - 5%	2700	No disponible	No disponible

**4. PRIMEROS AUXILIOS**

**Contacto con los ojos:** De inmediato, enjuague con agua corriente durante al menos 15 minutos, manteniendo los párpados abiertos. Obtenga atención médica inmediatamente.  
**Contacto con la piel:** De inmediato, enjuague con mucha agua de 15 a 20 minutos. Obtenga atención médica inmediatamente.  
**Inhalación:** Si afecta a la respiración, suministrar aire fresco. Obtenga atención médica inmediatamente.  
**Ingestión:** EN CASO DE INGESTIÓN: Dé de beber una taza de agua o leche. LUEGO CONTACTE INMEDIATAMENTE CON UN MÉDICO O UN CENTRO DE CONTROL DE INTOXICACIONES. NO induzca vomito a menos que se indique lo contrario por el personal médico. Nunca debe administrarse nada por la boca a una persona inconsciente.  
**Condiciones Médicas Agravadas:** Individuos con problemas respiratorios crónicos como asma, bronquitis crónica, enfisema, etc., pueden ser más susceptibles a los efectos irritantes.

**5. MEDIDAS DE LUCHA CONTRA INCENDIOS**

**Medios de extinción adecuados:** Utilizar polvo químico seco, CO2, agua pulverizada o espuma de "alcohol".  
**Peligros específicos:** Aunque este producto tiene un punto de inflamación debajo de 200 Deg. F, constituye una solución acuosa que contiene alcohol el no sostiene la combustión.  
**Riesgos inusuales:** Materiales corrosivos (Véase la sección 8 y 10).  
**Métodos específicos:** No se requieren métodos especiales.

**Equipo de protección especial para los bomberos:** Como en cualquier incendio, llevar un aparato respiratorio autónomo con demanda de presión, MBHA/NIOSH (aprobado o equivalente) y una ropa de protección total



Aeropuerto  
Antofagasta

**PROGRAMA PERIÓDICO DE  
RETIRO DE BASURAS**  
AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA –  
ANTOFAGASTA

Código:

Revisión: 0

**5. MEDIDAS DE LUCHA CONTRA INCENDIOS**

Medios de extinción que no deben utilizarse por razones de seguridad: No hay información disponible

**6. MEDIDAS QUE DEBEN TOMARSE EN CASO DE VERTIDO ACCIDENTAL**

Precauciones Individuales:

Utilice equipo de protección personal

Métodos de limpieza:

Métodos de limpieza - escape importante. Retire todas las fuentes de ignición. Absorber el derrame con un material inerte (p. ej.: arena seca o tierra), y echarlo en un contenedor para desechos químicos. Use un enjuague de agua para una limpieza final.

**7. MANIPULACIÓN Y ALMACENAMIENTO**

Manipulación:

Evite el contacto con la piel, ojos y ropa. No probar ni tragar. Evitar respirar los vapores o las neblinas. Use sólo con ventilación adecuada. Eliminar y lavar la ropa y calzado contaminado antes de volver a usarlo. Lavarse cuidadosamente después de la manipulación. Residuos del producto pueden quedar sobre/dentro de los envases vacíos. Todas las precauciones para el manejo del producto deben ser también usadas en el manejo de envases vacíos y residuos. VAPOR Y LÍQUIDO COMBUSTIBLE. Manténgalo apartado de las llamas abiertas, de las superficies calientes y de los focos de ignición. Utilícese sólo en zonas bien ventiladas. PARA USO COMERCIAL E INDUSTRIAL ÚNICAMENTE

Almacenamiento:

Proteja contra la congelación. Mantenga el envase cerrado, en un lugar seco, fresco y bien ventilado. MANTÉNGASE ALEJADO DEL ALCANCE DE LOS NIÑOS.

**8. CONTROLES DE EXPOSICIÓN Y PROTECCIÓN PERSONAL**

Disposiciones de Ingeniería:

Una ventilación usual debería ser suficiente para mantener el número de partículas aerotransportadas a un nivel ace. No se requiere protección respiratoria si se mantiene una buena ventilación.

Protección personal

Protección de los ojos:

Gafas protectoras contra salpicaduras químicas.

Protección de las manos:

Gaúnes resistentes a productos químicos

Protección de la piel y del

calzado protector . Si hay riesgo de contacto con el producto, usese indumentaria protectora adecuada.

cuerpo:

Protección respiratoria:

En caso de ventilación insuficiente, use equipo de respiración adecuado. Si las condiciones de trabajo exigen el uso de un aparato respiratorio, seguir las recomendaciones de protección respiratoria de OSHA 29 CFR 1910.134 et ANSI Z88.2.

Medidas de higiene:

Manipúelo con las precauciones de higiene industrial adecuadas, y respete las prácticas de seguridad

Componente(s)	CAS #	ACGIH	OSHA	México
Alcohol etílico	64-17-5	1000 ppm (TWA)	1900 mg/m <sup>3</sup> (TWA) 1000 ppm (TWA)	1000 ppm (TWA) 1900 mg/m <sup>3</sup> (TWA)


**9. PROPIEDADES FÍSICAS Y QUÍMICAS**

Estado de la materia:	líquido	Densidad aparente:	No hay información disponible
pH:	10.2	pH de la solución diluida:	8.8 @ 1:256
Aspecto:	Solución acuosa	Densidad de vapor:	No hay información disponible
Color:	claro azul	Índice de evaporación	No hay información disponible
Olor:	Con menta	Temperatura de ebullición/rango:	Indeterminado
Gravedad	1.0	Temperatura de fusión/rango:	Indeterminado
Especifico(s):		Temperatura de descomposición:	Indeterminado
Densidad:	8.34 lbs/gal 1 Kg/L	Temperatura de autoignición:	No hay información disponible
Contenido (%) COV 3.1% *		Coefficiente de reparto (n-octanol/agua):	No hay información disponible
Punto de Inflamación:	187°F 86.0°C	Solubilidad en otros disolventes:	No hay información disponible
Solubilidad:	Totalmente Soluble	Fósforo elemental:	0.00% by w t.
Viscosidad:	No hay información disponible		

\* -Título 17, Código de Regulaciones de California, Tercera División, Capítulo 1, Subcapítulo 8.5, Artículo 2, Productos de Consumo, Secciones 94508

**10. ESTABILIDAD Y REACTIVIDAD**

Estabilidad:	El producto es estable
polimerización:	La polimerización peligrosa no ocurre.
Productos de descomposición peligrosos:	No previsible en condiciones normales.

 <p>Aeropuerto Antofagasta</p>	<p><b>PROGRAMA PERIÓDICO DE RETIRO DE BASURAS</b></p> <p>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</p>	<p>Código:</p> <p>Revisión: 0</p>
---	--	-----------------------------------

**10. ESTABILIDAD Y REACTIVIDAD**

**Materias a evitar:** oxidantes.  
**Condiciones a evitar:** No debe exponerse al calor. Manténgalo apartado de las llamas abiertas, de las superficies calientes y de los focos de ignición.

**11. INFORMACIÓN TOXICOLÓGICA**

**Toxicidad aguda:** corrosivo. Oral LD50 está entre 1000 - 2000 mg/kg . Dérmica LD50 mayor de 2000 mg/kg .  
**Información del Componente:** Ver la Sección 3

**Toxicidad crónica:** No conocidos

**Efectos específicos:**

- efectos carcinógenos:** No conocidos
- efectos mutágenos:** No conocidos
- Toxicidad a la reproducción:** No conocidos
- Efectos sobre los Organos de Destino:** No conocidos

**Componentes Peligrosos**

Componente(s)	CAS #	NTP	IARC	OSHA
Alcohol etílico	64-17-5	X		X

**12. INFORMACIONES ECOLÓGICAS**

**Información al medio ambiente:** sin datos disponibles

**13. CONSIDERACIONES SOBRE LA ELIMINACIÓN**

No contaminar el agua, los alimentos o forraje con el almacenamiento o la eliminación

**Almacenaje de Pesticidas:**  
 Almacénelo en su envase original en áreas fuera del alcance de los niños. Las descargas abiertas están prohibidas. No volver a usar el recipiente usado

**Eliminación de Pesticidas:**  
 Los residuos de pesticidas son agudamente peligrosos. La eliminación incorrecta del pesticida, la mezcla para atomización o el enjuague excedente es violación de la ley federal

**Eliminación del Recipientes:**  
 Realizar un enjuague triple (o su equivalente). Luego ofrecer para reciclaje o reacondicionamiento o perforar y eliminar en un vaciadero sanitario o incinerar o, si lo permiten las autoridades estatales y locales, quemarlo. Si se quema, mantenerse fuera del humo

**14. INFORMACIÓN RELATIVA AL TRANSPORTE**

DOT/TDG: Favor de referirse al conocimiento de embarque/los documentos de recibo para información actualizada sobre envíos

**15. INFORMACIÓN REGLAMENTARIA**

**Inventarios Internacionales:**  
 Todos los componentes de este producto figuran en los inventarios siguientes: Estados Unidos (TSCA).


**Normativas de los EE.UU.**  
 EPA Reg. No. 70527-24  
 Proposición 65 de California: Este producto no contiene productos químicos declarables según la "Proposición 65" de California

**CERCLA/ SARA**  
**Categorías de Riesgos bajo la ley SARA 311/312**

Irmediato	x
Tardío	-
Fuego:	x
Reactividad	-
Calda brusca de presión	-


**16. OTRAS INFORMACIONES**

**Razón de la revisión:** No aplicable  
**Preparado Por:** NAFRAC  
**Consejos adicionales:** ninguno

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>PROGRAMA PERIÓDICO DE RETIRO DE BASURAS</b> <b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Código:  Revisión: 0
---	--	----------------------------

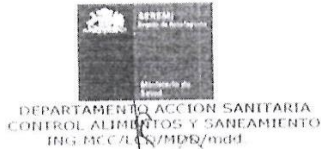
#### 16. OTRAS INFORMACIONES

*Aviso al lector: Este documento ha sido preparado con datos de Fuentes consideradas técnicamente serias. No constituye una garantía, expresa o implícita, de la exactitud de la información. Las condiciones actuales de uso y manipuleo están fuera del control del vendedor. El usuario es responsable de evaluar toda la información cuando usa el producto para asegurarse de cumplir con todas las regulaciones federales, de estados, provinciales y municipales.*

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>PROGRAMA PERIÓDICO DE RETIRO DE BASURAS</b> AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:  Revisión: 0
---	--	----------------------------

**11. Anexo N°5, Resolución exenta N° 0960, autorización sanitaria vigente**





RESOLUCION EXENTA N°: 0980,  
ANTOFAGASTA, 13 FEB 2015


**VISTOS:** Estos antecedentes, solicitud de autorización de Funcionamiento de Proyecto de Sistema de Extracción y Recolección de Basura doméstica de edificio "TERMINAL DE PASAJEROS AEROPUERTO CERRO MORENO", Reg. Int. N° 117/2014 realizada por D. Rodrigo Castiglione González Gerente Técnico de Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S. A.; Resolución Exenta N° 4838 de fecha 06 de Agosto del 2014 de SEREMI de Salud Región de Antofagasta, Orden de pago N° 60688, de SEREMI de Salud Región Antofagasta y;

**TENIENDO PRESENTE** lo dispuesto en el Código Sanitario Art. 3°, 78°, 79° y 80°; Resolución N° 7328 del 19.10.76 del Ministerio de Salud; D. L. N° 2763 de 1979; las modificaciones introducidas por la Ley 19.937, publicada en el Diario Oficial el 24 de Febrero del 2004; R. Exenta N° 2619 y 2622 del 2014 de la SEREMI de Salud Región Antofagasta; y en virtud de las facultades de las cuales me encuentro investido,

#### RESUELVO

- AUTORIZASE** el Funcionamiento de Sistema de Recolección y Extracción de Basura domésticas de "TERMINAL DE PASAJEROS AEROPUERTO CERRO MORENO" de propiedad de Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S. A., ubicado en Camino Aeropuerto Cerro Moreno S/N°, Comuna de Antofagasta, el cual contempla lo siguiente:
  - Un ducto metálicos con diámetro de 51 cms. el cual dispone de una ducha tipo challa, un extractor 12" industrial.
  - Un compactador de 200 lts.
  - Una sala residuos comunes clasificables con 8 contenedores de 340 lts. cada uno y un contenedor de 770 lts.
  - Una sala de residuos perecibles, climatizada con 6 contenedores de 340 lts. cada uno.
- NOTIFICASE** la presente Resolución por el Departamento Acción Sanitaria de esta Secretaría Regional Ministerial de Salud Región Antofagasta.

"POR ORDEN DE LA SEREMI DE SALUD"



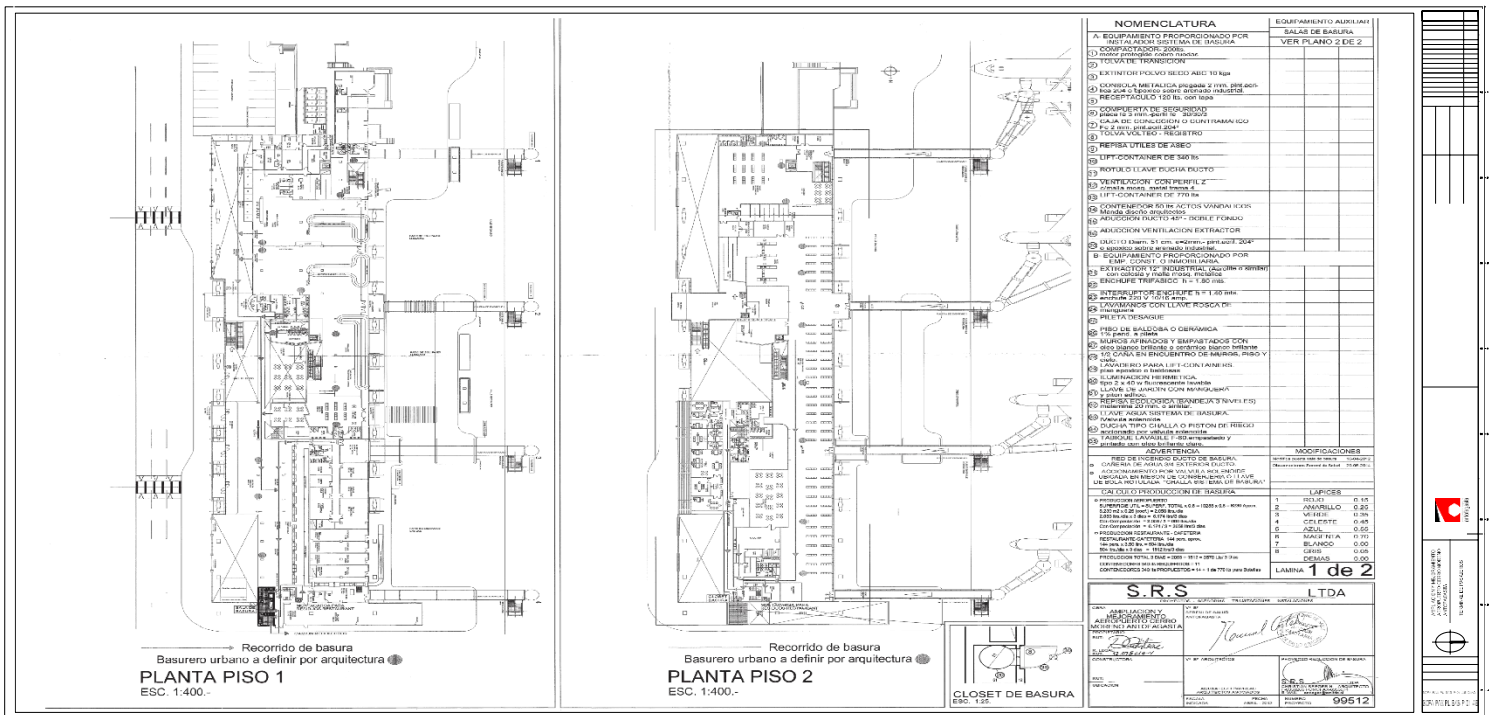
ING. MANUEL CORTES CARO  
JEFE DEPARTAMENTO ACCIÓN SANITARIA  
SEREMI DE SALUD REGION ANTOFAGASTA

#### DISTRIBUCION:

- La indicada
- SEREMI
- Archivo (2)
- Ofipar
- Ley Transparencia
- RIA N° 0980

M. Antonio Matta N° 1999  
Fonos: (55) 655014  
<http://seremi2.regsalud.gob.cl>  
ANTOFAGASTA

## 12. Anexo N°6, Layout circuito de retiro de basura





Aeropuerto  
Antofagasta

**PROGRAMA PERIÓDICO DE MANTENCIÓN DE  
ÁREAS VERDES**

AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA

Código:

Revisión: 0

Página: 1 de 14

# **PROGRAMA PERIÓDICO DE MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES**

CONCESIÓN: AEROPUERTO CERRO MORENO DE ANTOFAGASTA,  
REGIÓN DE ANTOFAGASTA.

CONCESIONARIO: SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO DE  
ANTOFAGASTA S.A.

**DICIEMBRE 2022**



## Contenido

1.	Objetivo principal .....	3
2.	Descripción del Programa .....	3
3.	Actividades y frecuencia .....	6
	a) Poda de árboles y arbustos .....	6
	b) Tutores .....	7
	c) Limpieza de entorno de especies .....	7
	d) Reposición de especies muertas .....	7
	e) Orilla duras .....	8
	f) Control de plagas .....	8
	g) Sistema de riego por goteo automático .....	9
4.	Otros .....	10
5.	Anexo N° 1, Cartilla de verificación y control de actividades. ....	11
6.	Anexo N° 2, Circuitos de paisajismo .....	13
7.	Anexo N° 3, Ejemplo de cartilla indicador de servicio .....	14

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>PROGRAMA PERIÓDICO DE MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 3 de 14

## 1. Objetivo principal

El presente programa, tiene por objetivo dar cumplimiento a lo establecido en el Manual de Manejo de Áreas Verdes para proyectos concesionados y de proteger y mantener el desarrollo de las áreas verdes existentes como una forma de mejorar el entorno y contribuir al agrado y tranquilidad que deben tener los usuarios y pasajeros.

Lo anterior es sustentable en el tiempo, debido a la utilización del efluente de la planta de tratamiento de aguas servidas para efectos de riego y conservación de áreas con tratamiento de paisajismo.

## 2. Descripción del Programa

La Conservación y Mantención de las Áreas Verdes del terminal de pasajeros del Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta será ejecutado por la Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A.

- a) La Sociedad Concesionaria contará con a lo menos un jardinero que cuente con conocimientos básicos de factores ambientales que pueden afectar el suelo y las especies del Paisajismo; sus labores las realizará en horario administrativo de lunes a viernes, y tendrá como función, entre otras y de manera referencial;
- Mantener en buen estado el sistema de goteo de cada especie.
  - Realizar las podas de especies según cuadro de frecuencias.
  - Mantener limpio los sectores de paisajismo libre de hojas y ramas secas.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>PROGRAMA PERIÓDICO DE MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 4 de 14

b) La Sociedad Concesionaria, implementará al personal con la vestimenta de acuerdo con las normativas de seguridad vigente para el cumplimiento del programa las que se indican a modo referencial:

- Chaqueta.
- Pantalón largo.
- Loción bloqueadora con factor de acuerdo a la temporada.
- Gorro con visera y coipa.
- Lentes de seguridad para sol.
- Zapatos de seguridad.
- Guantes de trabajo resistentes
- Protectores auditivos.

c) Incorporará los equipos y herramientas necesarios para el cumplimiento de la labor del jardinero las que se indican a modo referencial:

- Carretilla estándar
- Azada para cavar
- Pala de lámina rectangular
- Tijeras grandes para podar.
- Serrucho profesional de 24 pulgadas.
- Serrucho curvo para podar.
- Rastrillo para hojas
- Rastrillo para jardinería.
- Perforadora para manguera de PE de 2,5 mm.



Los insumos propios del trabajo de las Áreas Verdes, como herramientas y equipos serán almacenados y/o guardados en un lugar seguro de acceso restringido dentro de las bodegas de la Sociedad Concesionaria.

d) Uso de fertilizantes y fumigaciones

Fertilización:

De acuerdo con el punto 6.6. del Manual de Manejo de Áreas Verdes para Proyectos Concesionados, se aplicará fertilizantes en los meses de abril, agosto y diciembre. Los productos serán informados a la Inspección Fiscal con sus correspondientes fichas técnicas.

Control fitosanitario:

De acuerdo con punto 6.7. del Manual de Manejo de Áreas Verdes para Proyectos Concesionados, se realizarán los controles los meses de mayo y noviembre.

e) Para la mantención de la red de riego se cuenta además con la participación de los Supervisores de Terminal y Personal de Mantenimiento, en donde:

- Los Supervisores de Terminal de Turno, verificarán el cumplimiento del Plan de Mantención de Áreas Verdes.
- Operadores de Mantenimiento prestarán el apoyo necesario al cumplimiento del Programa de Mantención de Áreas verdes, cuando el Supervisor de Terminal de turno lo requiera.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>PROGRAMA PERIÓDICO DE MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 6 de 14

La ejecución de las actividades será parcializada a través de circuitos de trabajos, diagrama que se adjunta en Anexo N° 2. Esto a su vez es medido diariamente, entregando un indicador de servicio mensual de cumplimiento, un ejemplo de esta medición en un mes cualquiera está adjunto en Anexo N° 3.

### 3. Actividades y frecuencia

A continuación, se describen las frecuencias y actividades para cada una de las labores que se indican.

#### a) Poda de árboles y arbustos

##### Mensual

- Poda de formación en arboles nuevos.
- Poda de cubre suelos (docas), se deberán mantener los cubre suelos en excelente estado y vigorosos.

##### Semestral

- Poda mayor de arbusto.
- Eliminación de ramas secas, mal ubicadas, quebradas y/o enfermas.

##### Anual

- Poda de árboles, las cuales se realizan de acuerdo a crecimiento.
- Corte de hojas de palmera y limpieza, de acuerdo a crecimiento.



 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>PROGRAMA PERIÓDICO DE MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 7 de 14

- Reposición de especies individuales muertas o enfermas, cuando corresponda.

## **b) Tutores**

Se considera la colocación y reemplazo de tutores defectuosos para especies que lo requieran, según evaluación y ejecución de actividades a realizar por circuito adjunto en Anexo N° 2.

## **c) Limpieza de entorno de especies**

### Mensual

Se considera la mantención general del entorno de la especie, se deberá trabajar el suelo unos 20 a 30 cms. de profundidad para favorecer el aireo, drenaje y abonado actividad que se realizará en forma mensual. A ejecutar por sistema de circuito adjunto en Anexo N° 2. Reposición de especies muertas

### Anual

Se considera la reposición de ejemplares claramente deteriorados dependiendo de la época que corresponda para cada especie.

Considerando las especies existentes, serán repuestas según proyecto original con sus correspondientes modificaciones vigentes. Se llevará un registro de las especies que consideran en la actualidad lo siguiente:

- 99 pinos
- 47 pimientos.
- 81 mioporos.
- 111 laureles
- 10 eucaliptus.
- 29 cucardas.
- 4 dimorfo teca.
- 1 espino.
- 27 arbustos.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>PROGRAMA PERIÓDICO DE MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 8 de 14

- 31 palmeras

**d) Orilla duras**

Actividad por realizar diariamente, se mantendrá un margen de aproximadamente de 10 centímetros (o lo que se estime conveniente), respecto a la vereda y soleras con el fin de evitar deterioro de estas.

Se ejecutará por sistema de circuitos, los cuales se adjuntan en Anexo N° 2.

**e) Control de plagas**

Mensual

- Se mantendrá un control de malezas mediante el desmalezamiento manual y mecánico en las zonas comprendidas para jardines en toda el área Concesionada, según el programa diario de las zonas asignadas.
- Se realizará la limpieza de malezas de las tazas de árboles, arbustos, macizos florales y cubre suelos. Esta labor se realizará de forma manual o mecánica.

Semestral

- Se realizará control fitosanitario dos veces al año, en los meses de mayo y noviembre en todas las especies vegetales que componen el paisajismo. Con esto, se debe lograr mantener constantemente a los ejemplares vegetales libres del ataque de plagas, insectos, enfermedades, virus, hongos o cualquier otro organismo que le genere alteración en el normal crecimiento y desarrollo.

	<b>PROGRAMA PERIÓDICO DE MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 9 de 14

- Se contempla la fumigación de árboles, arbustos y cubre suelos mediante la aplicación de productos sistémicos o fungicidas de acuerdo al tipo de plaga y aparición que se presente en las diferentes especies.
- En relación con productos de fumigación y fertilizantes que puedan ser utilizados en las áreas verdes, tendrán las fichas técnicas de los productos ofrecidos para su aplicación y serán informados a la Inspección Fiscal de Explotación del Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta para su aprobación.

**f) Sistema de riego por goteo automático**

Diario

- El riego se realizará con la frecuencia suficiente para mantener una hidratación óptima del suelo, la cual garantice un crecimiento y desarrollo adecuado de los distintos vegetales existentes en las áreas verdes.
- Se realizará riego diario sectorizado cada 3 horas por un tiempo de 30 minutos de riego. Se priorizan sectores que muestren menor humedad.
- Se comprobará funcionamiento óptimo de la red de riego en las áreas verdes y se realizarán las reparaciones ante cualquier anomalía que provoque escurrimiento excesivo de agua, para evitar la erosión del terreno.

	<b>PROGRAMA PERIÓDICO DE MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 10 de 14

#### 4. Otros

- a) Mantención de cámaras y sus tapas.

##### Mensual

- Se verificará el buen estado de todas las tapas de Hormigón y plásticas de la red de regadío. En caso de ser necesario se contempla la reposición de tapas de hormigón, plástico y/o metálicas cuando se encuentren deterioradas.

##### Trimestral

- Se realizará limpieza al interior de las cámaras de Hormigón y plásticas de la red de regadío.

Los desperdicios vegetales serán almacenados en contenedores especialmente dispuestos para los excedentes de las faenas de poda y recolección de hojas del área verde. Respecto de su disposición, se tendrá especial cuidado en no botar otro tipo de desperdicio.

Los contenedores serán retirados al completar su capacidad y se ubicarán en un lugar que no dificulte la circulación de los vehículos, bloquee la visual de la señalética y sea de fácil acceso para retirar.

El suministro de los contenedores y su retiro será contratado a una empresa externa calificada, cuya disposición final será realizada en vertedero autorizado.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>PROGRAMA PERIÓDICO DE MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES</b> AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 11 de 14

**5. Anexo N° 1, Cartilla de verificación y control de actividades según lo establecido en el programa de conservación de la Obra PACO.**

**DESCRIPCIÓN DE LA FICHA:**

PARTIDA	FICHA TÉCNICA	MES CORRESPONDIENTE
MANTENIMIENTO AREAS VERDES	J1 - PLAN DE MANTENIMIENTO	

**2.- DESCRIPCIÓN DE LA INSPECCIÓN:**

Trabajo a Ejecutar	Limpieza de áreas verdes. Inspección del estado de funcionamiento de la red de riego automático. Verificación de zonas de regadío, que no humedezcan aceras y calzadas. Poda de formación de árboles o arbustos nuevos. Eliminación de ramas secas, mal ubicadas y/o enfermas. Despeje de aceras y calzadas de especies cubre suelo. Limpieza de goteros de la red de riego. Retiro de una tolva con material vegetal.
--------------------------	---

**3.- DESCRIPCIÓN DE CONDICIÓN:**

<i>SIGNIFICADO</i>	<i>CÓDIGO</i>	<i>CONDICIÓN</i>
BUENO	<b>B</b>	NO REQUIERE INTERVENCIÓN
REGULAR	<b>R</b>	REQUIERE LIMPIEZA
DEFICIENTE	<b>D</b>	REQUIERE DESMANCHE
MALO	<b>M</b>	REQUIERE REPARACIÓN MAYOR. PROGRAMAR TRABAJOS.

**4.- DESCRIPCIÓN:**

	<i>DEPENDENCIA</i>	<i>ESTADO</i>	<i>OBSERVACIONES</i>
Norte bandejón central	Árboles		
	Arbustos		
	Cubresuelos		
	Plantas		
	Palmeras		
Curva salida rent a car	Árboles		
	Arbustos		
	Cubresuelos		
	Plantas		
	Palmeras		
Bandejón central centro	Árboles		
	Arbustos		
	Cubresuelos		
	Plantas		
	Palmeras		
Bandejón central sur	Árboles		
	Arbustos		
	Cubresuelos		
	Plantas		
	Palmeras		
Curva eje 1	Árboles		
	Arbustos		
	Cubresuelos		
	Plantas		
	Palmeras		

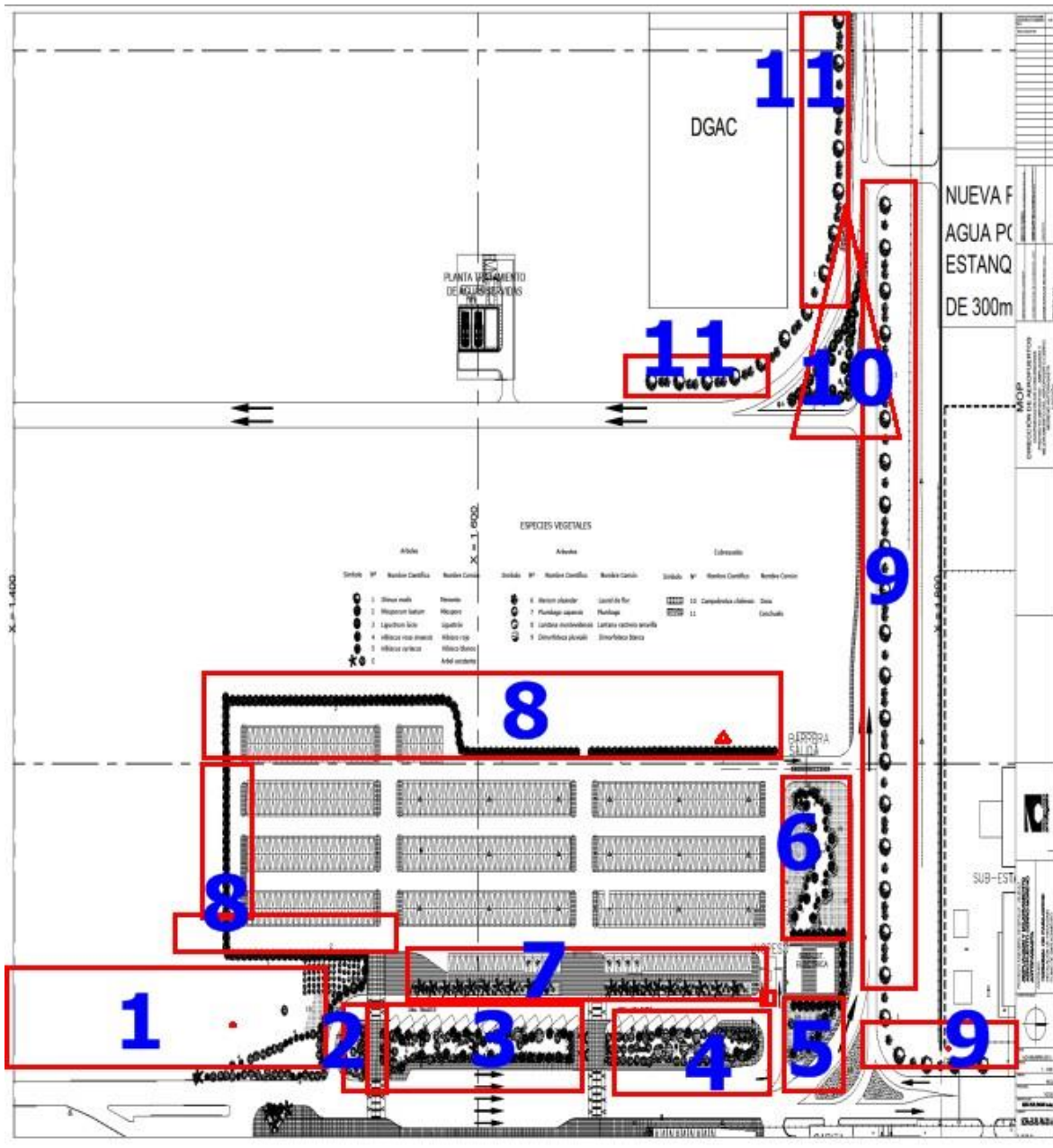
	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>ESTADO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Sur estacionamiento público	Árboles		
	Arbustos		
	Cubresuelos		
	Plantas		
	Palmeras		
Palmeras de estacionamiento	Árboles		
	Arbustos		
	Cubresuelos		
	Plantas		
	Palmeras		
Borde este, norte y oeste estacionamiento	Árboles		
	Arbustos		
	Cubresuelos		
	Plantas		
	Palmeras		
Lado sur eje 1	Árboles		
	Arbustos		
	Cubresuelos		
	Plantas		
	Palmeras		
Triángulo planta elevadora	Árboles		
	Arbustos		
	Cubresuelos		
	Plantas		
	Palmeras		
Costado norte eje 1	Árboles		
	Arbustos		
	Cubresuelos		
	Plantas		
	Palmeras		

HORA INICIO	HORA TERMINO	H/H	SUPERVISOR DE TERMINAL	OPERADOR DE MANTENIMIENTO
			NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA
JEFE DE ÁREA			PROGRAMACIÓN Y CONTROL	
NOMBRE Y FIRMA			NOMBRE Y FIRMA	

**5.- OBSERVACIONES:**

N°	DETALLES DE OBSERVACIÓN


**6. Anexo N° 2, Circuitos de paisajismo.**




**7. Anexo N° 3, Ejemplo de cartilla indicador de servicio.**

Aeropuerto Antofagasta		Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta Servicio de mantenimiento de Áreas Verdes y Paisajismo				
indicador de servicio	Calificación	Significado	Plazo de reparación			
	1	Inaceptable	En un plazo de 0 - 48 horas.			
	2	Insuficiente	En un plazo entre 2 días y máx. 7 días.			
	3	Suficiente	Reprogramación de las actividades y modificación del PACO.			
	4	Buena	Se mantiene PACO.			
5	Muy Buena	No Tiene.				
		MES		NOVIEMBRE		
		ESTÁNDAR: Cumplimiento Plan de Áreas Verdes y Paisajismo $\geq 80\%$ y $\geq 4$ (EVA)				
CUMPLIMIENTO MENSUAL DE ÁREAS VERDES Y PAISAJISMO						
Día	Sector	Ubicación	Calificación	Significado	Plazo de Reparación	Promedio Diario
1	6	Ver estacionamiento público.	4	Buena	Se mantiene PACO.	4
2	7	Palmeras de estacionamiento.	4	Buena	Se mantiene PACO.	4
3	8	Borde este, norte y oeste de estacionamiento.	4	Buena	Se mantiene PACO.	4
4	9	Lado sur eje I.	4	Buena	Se mantiene PACO.	4
5	10	Triangulo plaza elevadora.	5	Muy buena	No Tiene	5
6	11	Costado norte eje I.	5	Muy buena	No Tiene	5
7	1	Norte bandejón central.	5	Muy buena	No Tiene	5
8	2	Curva salida de Rent a Car.	4	Buena	Se mantiene PACO.	4
9	3	Bandejón central centro.	5	Muy buena	No Tiene	5
10	4	Bandejón central sur.	5	Muy buena	No Tiene	5
11	5	Curva eje I.	5	Muy buena	No Tiene	5
12	6	Ver estacionamiento público.	5	Muy buena	No Tiene	5
13	7	Palmeras de estacionamiento.	5	Muy buena	No Tiene	5
14	8	Borde este, norte y oeste de estacionamiento.	5	Muy buena	No Tiene	5
15	9	Lado sur eje I.	5	Muy buena	No Tiene	5
16	10	Triangulo plaza elevadora.	5	Muy buena	No Tiene	5
17	11	Costado norte eje I.	5	Muy buena	No Tiene	5
18	1	Norte bandejón central.	4	Buena	Se mantiene PACO.	4
19	2	Curva salida de Rent a Car.	4	Buena	Se mantiene PACO.	4
20	3	Bandejón central centro.	5	Muy buena	No Tiene	5
21	4	Bandejón central sur.	5	Muy buena	No Tiene	5
22	5	Curva eje I.	5	Muy buena	No Tiene	5
23						0
24						0
25						0
26						0
27						0
28						0
29						0
30						0
PROMEDIO MENSUAL EVA					3	
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					69%	
OBSERVACIONES / COMENTARIOS						



 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>113</b> de <b>113</b>


**ANEXO N° 6**  
**MECANISMOS DE ASIGNACIÓN**

	<b>ANEXO N° 6</b>	Código:
	<b>MECANISMOS DE ASIGNACIÓN</b> AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Revisión: 0

## **MECANISMOS DE ASIGNACIÓN**

**CONCESIÓN : AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA DE ANTOFAGASTA, REGION DE ANTOFAGASTA.**

**CONCESIONARIO : SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO DE ANTOFAGASTA S.A.**

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>MECANISMO DE ASIGNACIÓN COUNTERS PARA LÍNEAS AÉREAS</b>	Código:
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Revisión: 0
		Página 1 de 8

# **MECANISMO DE ASIGNACIÓN COUNTERS PARA LÍNEAS AÉREAS**


**CONCESIÓN : AEROPUERTO CERRO MORENO DE ANTOFAGASTA,  
REGION DE ANTOFAGASTA.**

**CONCESIONARIO : SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO DE  
ANTOFAGASTA S.A.**

**NOVIEMBRE 2022**

**Contenido**

1.	ANTECEDENTES.....	3
2.	OBJETIVO.....	3
3.	PROCEDIMIENTO.....	4
a)	CANTIDAD DE COUNTERS A ASIGNAR .....	4
b)	OPERADORES AÉREOS QUE UTILIZAN AERONAVES CON CAPACIDAD SUPERIOR A 20 PASAJEROS.....	4
i.	Tiempo de atención por pasajero (T).....	4
ii.	Embarque promedio de pasajeros por vuelo (E) .....	4
iii.	Periodo en check-in (P) .....	5
c)	PARA OPERADORES AÉREOS QUE UTILIZAN AERONAVES CON CAPACIDAD IGUAL O INFERIOR A 20 PASAJEROS.....	5
a.	ASIGNACIÓN DE COUNTERS ADICIONALES.....	6
b.	UBICACIÓN DE LOS COUNTERS ASIGNADOS.....	6
c.	OTRAS SITUACIONES.....	7
d.	REQUERIMIENTO DE OPERADORES DE MAYOR NÚMERO DE COUNTERS, NO EXISTIENDO COUNTERS ADICIONALES ASIGNADOS. ....	8
e.	EJEMPLO DE APLICACIÓN DEL MECANISMO.....	8

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>MECANISMO DE ASIGNACIÓN COUNTERS PARA LÍNEAS AÉREAS</b>	Código:
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Revisión: 0
		Página 3 de 8

## 1. ANTECEDENTES.


- 1) Bases de Licitación de la obra pública fiscal denominada "Concesión Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta, artículo 1.10.9.3.1 Letra d).
- 2) Decreto Supremo N° 317 de fecha 14 de octubre de 2011, publicado en el Diario Oficial de fecha de 18 de noviembre de 2011.
- 3) Las líneas aéreas comerciales que operan en el Aeropuerto Andrés Sabella son las que se señalan:
  - a) Latam
  - b) Sky Airline S.A.
  - c) Jetsmart
- 4) Se detallan a continuación, la cantidad de vuelos que cada línea aérea registró el año inmediatamente anterior a la fecha de entrega de este mecanismo:

Compañía	Vuelos anuales 2021	Pasajeros Anuales 2021
Latam	3.384	412.195
Sky Airlines	1.458	154.392
Jetsmart	1.795	195.467

- 5) Número de counter con que cuenta el terminal para su asignación:
  - 25 counters

## 2. OBJETIVO.

El presente documento, tiene por objeto dar cumplimiento a lo establecido en las Bases de Licitación de la obra pública fiscal denominada "Concesión Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta", específicamente en lo relacionado con la explotación de las áreas de counters para que las compañías aéreas puedan atender y realizar el chequeo de pasajeros y equipaje, de acuerdo con las necesidades del aeropuerto.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>MECANISMO DE ASIGNACIÓN COUNTERS PARA LÍNEAS AÉREAS</b>	Código:
	<b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Revisión: 0
		Página 4 de 8

### 3. PROCEDIMIENTO.

#### a) CANTIDAD DE COUNTERS A ASIGNAR

Para definir la cantidad de counters a asignar a los operadores aéreos, se han considerado estándares de servicio generalmente aceptados por dichos operadores para la atención de sus pasajeros, específicamente en lo referido a tiempo de atención por pasajero y horarios de presentación a sus vuelos.

De esta forma, los parámetros que se utilizarán para la asignación de la cantidad de counters a cada operador, serán los que a continuación se señalan:

#### b) OPERADORES AÉREOS UE UTILIZAN AERONAVES CON CAPACIDAD SUPERIOR A 20 PASAJEROS.

Los parámetros que se utilizarán para determinar la cantidad de counters para estos operadores serán los siguientes:


##### i. Tiempo de atención por pasajero (T)

En general, y considerando el perfil de los pasajeros en este aeropuerto, los operadores aéreos aceptan que un buen estándar de servicio permite que se utilice en promedio, un lapso no superior a 1,5 minutos en la atención de cada pasajero.

##### ii. Embarque promedio de pasajeros por vuelo (E)

Este parámetro se obtendrá tomando como muestra, para cada operador, el mes que registre la mayor cantidad de pasajeros embarcados, considerando para este efecto el año calendario inmediatamente anterior al de aplicación de este mecanismo.

La cantidad de pasajeros embarcados durante ese mes se dividirá por la cantidad de vuelos efectuados durante el mismo mes, obteniéndose de esta forma el promedio de pasajeros embarcados por vuelo.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>MECANISMO DE ASIGNACIÓN COUNTERS PARA LÍNEAS AÉREAS</b>	Código:
	<b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Revisión: 0
		Página <b>5</b> de <b>8</b>

### iii. Periodo en check-in (P)

Si bien es cierto, los operadores establecen como horario de presentación al check-in para vuelos nacionales, 60 minutos antes de la hora de salida del vuelo según itinerario, la experiencia también indica que la mayor parte de los pasajeros se presenta al check-in con una antelación de 25 minutos a dicha hora. De este modo, la definición de la cantidad de counters necesarios por operador, pretenderá otorgar la cantidad de posiciones necesarias para que sus pasajeros sean atendidos en un lapso de 25 minutos.

De esta forma el sistema a aplicar para definir la cantidad de counters, se entenderá como la cantidad de posiciones de chequeo necesarias para que el operador efectúe el check-in del promedio de pasajeros por vuelo que resulte del mes durante el cual se embarcó la mayor cantidad de pasajeros, en un lapso de 25 minutos.

Siendo X la cantidad de counters o posiciones de chequeo a asignar, la fórmula de su asignación será la siguiente:


$$X = (E \times T) / P$$

El resultado de esta fórmula se obtendrá con dos decimales.

El número entero resultante será el que defina la cantidad de counters a asignar y los decimales, servirán para asignar los counters adicionales según el método establecido en el número 1.4 del presente mecanismo.

#### **c) PARA OPERADORES AÉREOS QUE UTILIZAN AERONAVES CON CAPACIDAD IGUAL O INFERIOR A 20 PASAJEROS.**

Estos operadores ofrecen sus servicios en el ámbito regional, tanto en itinerarios nacionales como internacionales y la capacidad máxima de pasajeros de las aeronaves que utilizan es igual o inferior a 20 pasajeros y la frecuencia de sus itinerarios es, como máximo, 10 operaciones mensuales, de modo que, al aplicar la fórmula  $E \times T / P$ , siempre se obtendrá un resultado equivalente a la asignación de 1 counter por empresa.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>MECANISMO DE ASIGNACIÓN COUNTERS PARA LÍNEAS AÉREAS</b>	Código:
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Revisión: 0
		Página 6 de 8

Por tal razón, para la atención de pasajeros para operadores aéreos que utilicen este tipo de aeronaves, se considerará la asignación de 1 counter por operador.

#### **a. ASIGNACIÓN DE COUNTERS ADICIONALES**


En el evento que, una vez efectuado el cálculo de la cantidad de counters a asignar para todos los operadores de este aeropuerto, el número de counters requeridos sea inferior a los 25 disponibles, se procederá de acuerdo con el siguiente criterio:

- i. Se ofrecerá un counter adicional a aquella compañía aérea que opere con aeronaves con capacidad superior a 20 pasajeros y que haya obtenido el decimal mayor, en el resultado de la fórmula para el cálculo de cantidad de counters a asignar. Este counter adicional se asignará bajo las mismas condiciones de subconcesión que regirán para el resto de los counters asignados.
- ii. Si persiste la disponibilidad de counters, se procederá con el mismo procedimiento señalado en el punto anterior, es decir, se ofrecerá un counter adicional al operador que obtenga el decimal inferior al anterior, es decir, se seguirá un orden decreciente respecto al decimal obtenido en el resultado del cálculo, hasta completar la cantidad de counters disponibles.

#### **b. UBICACIÓN DE LOS COUNTERS ASIGNADOS**

- i. Una vez determinada la cantidad de counters asignados para cada operador, se procederá a definir la ubicación de dichos counters. Para distribuir las ubicaciones se considerará el parámetro de pasajeros embarcados en el año calendario inmediatamente anterior al de aplicación del mecanismo.
- ii. De esta forma, el operador que registre el mayor número de pasajeros embarcados tendrá la opción de escoger la ubicación de los counter asignados y los counters adicionales, cuando corresponda.
- iii. Esta distribución se aplicará comenzando por los operadores que utilicen aeronaves con capacidad superior a 20 pasajeros y posteriormente con los operadores que utilicen aeronaves de capacidad igual o inferior a 20 pasajeros.



 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>MECANISMO DE ASIGNACIÓN COUNTERS PARA LÍNEAS AÉREAS</b>	Código:
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Revisión: 0
		Página 7 de 8


### c. OTRAS SITUACIONES

Requerimiento de counter por parte de nuevos operadores, habiéndose asignado counters adicionales.

Habiéndose asignado la totalidad de los counters disponibles utilizando el procedimiento de counters, puede presentarse el requerimiento de nuevos operadores para la asignación de uno o más counters.

En tal caso, se procederá de acuerdo con el siguiente criterio:

- i. Se definirá la cantidad de counters que el operador requerirá para lograr una atención expedita de sus pasajeros. Por tratarse de un nuevo operador, no se dispondrá de los parámetros utilizados para la asignación de counters, por tal motivo esta definición se obtendrá sobre la base de un acuerdo con el nuevo operador, analizando parámetros tales como tipo de aeronave a utilizar en sus operaciones, rutas en las que operará, frecuencia de sus vuelos, etc. Estos parámetros se confrontarán con los operadores existentes, lo que permitirá definir con mayor precisión el número de counters requeridos. Si el nuevo operador utiliza aeronaves con capacidad igual o inferior a 20 pasajeros, se entenderá que requiere la asignación de 1 counter para su operación.
- ii. Una vez definida la cantidad de counters requeridos, se revisará los antecedentes utilizados para la asignación de counters adicionales, según lo señalado en el punto 1.4. De esta forma, se procederá a reasignar los counters adicionales, comenzando por el operador cuyo resultado en el cálculo del número de counters a asignar, haya obtenido el decimal menor en la asignación de un counter adicional, el cual será asignado al nuevo operador.  
  
De ser necesario, esta reasignación continuará en orden creciente con el operador que disponga de counter adicional, hasta completar el número de counter requeridos de acuerdo con lo establecido en el punto 1.6.1, anterior.
- iii. Esta reasignación de counters adicionales no estará sujeta a determinada fecha o época del año y se aplicará cada vez que se presente la necesidad por parte de un nuevo operador. Los counters serán devueltos por el operador al cual le fueron asignados en carácter de adicional, en un plazo no superior a 30 días corridos contados desde la fecha de notificación de la Sociedad Concesionaria al operador

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>MECANISMO DE ASIGNACIÓN COUNTERS PARA LÍNEAS AÉREAS</b>	Código:
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Revisión: 0
		Página <b>8</b> de <b>8</b>

aéreo, al objeto de no provocar trastornos en el inicio de las operaciones del nuevo operador.

**d. REQUERIMIENTO DE OPERADORES DE MAYOR NÚMERO DE COUNTERS, NO EXISTIENDO COUNTERS ADICIONALES ASIGNADOS.**

Habiéndose asignado la totalidad de counters disponibles de acuerdo con el requerimiento de cada operador, y no existiendo counters adicionales asignados, puede presentarse el requerimiento de un nuevo operador en orden a solicitar la asignación de uno o más counters necesarios para su operación o el requerimiento de actuales operadores en orden a aumentar el número de counter asignados.

Ante este tipo de eventualidades, y sólo de ser necesario, sí así lo calificare el Inspector Fiscal, podrá ampliarse la zona habilitada para counters.

**e. EJEMPLO DE APLICACIÓN DEL MECANISMO**

i. Antecedentes

Compañía	Latam
Mes mayor embarque pasajeros	Diciembre 2021
Cantidad pasajeros	48.785
Cantidad de vuelos	324


ii. Aplicación de fórmula

$$X = (E \times T) / P$$

Cantidad counter a asignar a Latam	=	(150,57 x 1,5) / 25	=	9,03
------------------------------------	---	---------------------	---	------

iii. Cantidad de counter asignados (solicitados)

Latam = 8


 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>MECANISMO DE ASIGNACIÓN</b>	Código:
	<b>EMBARQUE / DESEMBARQUE</b>	Revisión: 0
	AEROPUERTO ANDRES SABELLA – ANTOFAGASTA	Página: 1 de 8

# **MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE LOS SISTEMAS DE EMBARQUE / DESEMBARQUE**

**CONCESIÓN : AEROPUERTO CERRO MORENO DE  
ANTOFAGASTA, REGION DE ANTOFAGASTA.**


**CONCESIONARIO : SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO  
DE ANTOFAGASTA S.A.**

**NOVIEMBRE 2022**

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>MECANISMO DE ASIGNACIÓN EMBARQUE / DESEMBARQUE</b>	Código:
	<b>AEROPUERTO ANDRES SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Revisión: 0
		Página: <b>2 de 8</b>

## Contenido

1. APLICACIÓN.....	3
2. ANTECEDENTES.....	3
3. INSPECCIÓN DIARIA Y NOTIFICACIÓN DE FALLA.....	4
4. MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE ESTACIONAMIENTO DE AERONAVES EN PLATAFORMA COMERCIAL.....	4
I.    Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A.....	4
II.   Líneas aéreas comerciales.....	6
III.  Dirección General de Aeronáutica Civil:.....	7

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>MECANISMO DE ASIGNACIÓN</b> <b>EMBARQUE / DESEMBARQUE</b>	Código:
	AEROPUERTO ANDRES SABELLA – ANTOFAGASTA	Revisión: 0
		Página: <b>3</b> de <b>8</b>


## 1. APLICACIÓN

- A. Dirección General de Aeronáutica Civil, Oficina ARO.
- B. Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A. Supervisor de Terminal.
- C. Líneas Aéreas Comerciales que tengan contrato vigente con la Sociedad Concesionaria para utilizar Puentes de Embarque.

## 2. ANTECEDENTES.

- a) Según lo establecido en las BALI, numeral 1.10.9.1 letra a), el concesionario deberá proveer, mantener y operar, en carácter de obligatorio, las facilidades para el embarque y desembarque de pasajeros, a través de la totalidad de los puentes de embarque/desembarque (en adelante “puentes”), que se encuentren disponibles, tanto para vuelos nacionales como internacionales que operen en el aeropuerto.
- b) Acta Comité de Gestión N° 68-2017 Rev. A de fecha 22 de noviembre de 2017.

Donde se define el procedimiento de Asignación de Estacionamiento de Aeronaves en Plataforma Comercial Rev. E, entregado mediante Carta de la SC N° 720/2017 de fecha 21 de Noviembre de 2017, la forma y oportunidad en que se deben efectuar las comunicaciones entre la Dirección General de Aeronáutica Civil, Oficina ARO y la Sociedad Concesionaria, a través del Supervisor de Terminal, para la asignación de estacionamientos en plataforma de aeronaves comerciales con disponibilidad de uso de puente de embarque, y mantener actualizados en tiempo real los sistemas de información al público que opera la Sociedad Concesionaria, tales como el sistema FIDS en cada puerta de embarque, teleindicadores de llegada y salida en hall público, página web del aeropuerto y mesón de informaciones.


 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>MECANISMO DE ASIGNACIÓN EMBARQUE / DESEMBARQUE</b>	Código:
	<b>AEROPUERTO ANDRES SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Revisión: 0
		Página: 4 de 8

### **3. INSPECCIÓN DIARIA Y NOTIFICACIÓN DE FALLA.**


- a) Los puentes serán inspeccionados diariamente, al inicio del servicio, por el Supervisor de Terminal de turno, quien pondrá el puente en operación con clave de mantenimiento o llave correspondiente. Cualquier observación será registrada en el libro de novedades de los Supervisores del Terminal.
- b) El operador de puente que detecte una falla o anomalía antes, durante o después de la operación, deberá comunicarla por la vía más expedita al Supervisor de Terminal de turno, quien se encargará de verificar la falla, tomando las medidas tendientes a recuperar la operatividad del equipo. La Sociedad Concesionaria llevará un registro de estas notificaciones a fin de determinar sus causas y corregir eventuales errores en la inspección, mantenimiento la operatividad del puente.

### **4. MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE ESTACIONAMIENTO DE AERONAVES EN PLATAFORMA COMERCIAL.**

- I. Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A.
  - a) Entregará diariamente a la D.G.A.C., Oficina de Servicios de Vuelo, antes de las 19:00 hora local, se remitido vía correo electrónico la propuesta de asignación de puentes de embarque que se utilizará al día siguiente enviado a la Oficina de Servicios de Vuelo y la otra para la Oficina SSEI.
  - b) En la pre-asignación de vuelos de itinerario regular, con horas de arribo similares (máximo de diferencia de 5 minutos en la hora prevista de aterrizaje), se dará prioridad a aquellas compañías aéreas cuyo material de vuelo tenga mayor capacidad de asientos considerando la siguiente tabla de prioridad:
    - Boeing 747, o similares,
    - Boeing 787 Dreamliner o similares,
    - Boeing 767, Boeing 757, o similares,
    - Airbus 320, Airbus 321, o similares,
    - Airbus 319, Airbus 318, o similares,
    - Boeing 727, Boeing 737, o similares,
    - Focker – 100 o similares.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>MECANISMO DE ASIGNACIÓN</b> <b>EMBARQUE / DESEMBARQUE</b>	Código:
	AEROPUERTO ANDRES SABELLA – ANTOFAGASTA	Revisión: 0
		Página: <b>5 de 8</b>


- c) La propuesta de asignación estará definida básicamente por la hora estimada de arribo de los vuelos al Aeropuerto Andrés Sabella, según itinerario vigente entregado por las compañías aéreas que operan ocasional y diariamente, considerando una permanencia en plataforma de 30 minutos para cada aeronave, con la sola excepción de las operaciones con aeronaves B-787, B-767, en cuyo caso la proposición considerará una permanencia en plataforma de 45 minutos.
- d) Cuando por razones de mantenimiento de una aeronave conectada a puente o por malas condiciones meteorológicas en el aeropuerto de destino, la aeronave deba prolongar su permanencia de conexión a puente por un lapso superior a los 30 minutos programados, se otorgará un lapso adicional de 30 minutos de conexión, es decir, podrá permanecer conectada por un período máximo de 1 hora. Una vez transcurrido el lapso de 1 hora y existiendo la necesidad de uso del puente por parte de otras aeronaves arribando al aeropuerto, el Supervisor de Terminal notificará a la compañía aérea y esta tomará las acciones que corresponda para desconectarse del puente y trasladar la aeronave a un estacionamiento remoto, con la antelación suficiente de modo que permita a la otra aeronave hacer uso del equipo.
- e) Realizará las consultas de confirmación de estacionamientos por sistema VHF a la oficina ARO, para mantener actualizados, en tiempo real, los sistemas de información a los pasajeros que embarcan en el edificio terminal por las puertas de embarque y usuarios en general.
- f) La Sociedad Concesionaria a través del Gerente de Operaciones, tendrá la facultad de impedir el uso del puente de embarque por parte de una compañía aérea, cuando se verifique que el empleado de la compañía que operará el puente no ha recibido la capacitación señalada.
- g) Ante el evento que una compañía aérea transgreda las disposiciones de asignación de puente y estacionamiento de aeronave, será la Sociedad Concesionaria quien oficie a la Dirección General de Aeronáutica Civil Aeropuerto Andrés Sabella, quien aplicará las medidas y/o sanciones que la ley le faculta.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>MECANISMO DE ASIGNACIÓN EMBARQUE / DESEMBARQUE</b>	Código:
	<b>AEROPUERTO ANDRES SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Revisión: 0
		Página: <b>6</b> de <b>8</b>

## II. Líneas aéreas comerciales

- a) Los puentes de embarque podrán ser utilizados por cualquier compañía aérea que mantenga contrato vigente con la Sociedad Concesionaria.
- b) Para acceder al servicio de uso de puentes de embarque, el operador o compañía aérea deberá cumplir todas las condiciones establecidas en el contrato de subconcesión de este servicio y las disposiciones contenidas en el presente mecanismo.
- c) Para la operación de los puentes de embarque, deberá contar con personal habilitado formalmente por la Sociedad Concesionaria, mediante instrucción teórico/práctico realizado por Supervisores de Terminal de la Sociedad Concesionaria.
- d) La operación de aproximación y retiro del puente de embarque, hacia y desde la aeronave, deberá ser ejecutada por empleados de la misma compañía aérea que solicite el uso del puente de embarque. Será el Supervisor de Terminal quien verifique que el operador está efectivamente habilitado.
- e) El operador del puente de embarque que no cumpla con los procedimientos establecidos en la habilitación de puentes será informado en el momento de la falta, y dependiendo de la gravedad, se informará a la compañía aérea que será revocada la habilitación de ese funcionario, no pudiendo operar puente de embarque en el Aeropuerto Andrés Sabella.
- f) Recibirán una copia de la pre-asignación de puentes de embarque que se utilizará al día siguiente. Esta pre-asignación será enviada vía correo electrónico a la oficina de operaciones de cada línea aérea.
- g) Utilizarán los puentes de embarque, puertas de embarque y cinta de entrega de equipaje, entregadas el día anterior en la pre-asignación de la Sociedad Concesionaria y confirmada por Oficina ARO.
- h) Confirmarán con la Dirección General de Aeronáutica Civil, oficina ARO, la utilización de puentes de embarque o cambios de puentes de embarque que necesiten realizar.




 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>MECANISMO DE ASIGNACIÓN</b> <b>EMBARQUE / DESEMBARQUE</b>	Código:
	<b>AEROPUERTO ANDRES SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Revisión: 0
		Página: <b>7 de 8</b>

- i) Coordinarán con la Dirección General de Aeronáutica Civil, oficina ARO, el uso de estacionamientos sin puentes de embarque (remoto N° 5 – N° 6 y N° 7).
- j) Ante solicitud de uso de puentes de embarque por parte de vuelos no regulares, los vuelos de itinerario regular tendrán prioridad de uso.
- k) Cada vez que la compañía aérea utilice el puente de embarque para una determinada operación, se deberá llenar el formulario de “Control de uso de puentes de embarque” diseñado por la Sociedad Concesionaria para el control de uso, el que tendrá identificado el responsable que opera el puente, horario de inicio y término del uso, número del vuelo y si utilizó la unidad de energía. El llenado del formulario de utilización de puentes de embarque deberá ser realizado por el empleado de la compañía aérea que opere el puente.
- l) El derecho a uso de puentes de embarque por parte de las compañías aéreas se extinguirá ante el incumplimiento del contrato de subconcesión del servicio o de las disposiciones contenidas en el presente mecanismo.

### III. Dirección General de Aeronáutica Civil:

- i) La Dirección General de Aeronáutica Civil, será la encargada de asignar los estacionamientos en plataforma que cuenten con puentes de embarque (estacionamientos N° 1 – N° 2 – N° 3 y N° 4), de acuerdo con la pre-asignación entregada por la Sociedad Concesionaria.
- j) La oficina ARO de la Dirección General de Aeronáutica Civil, comunicará a la Sociedad Concesionaria, los cambios que se produzcan en los estacionamientos de aeronaves comerciales que no estén de acuerdo a la pre-asignación de puentes de embarque entregada el por la Sociedad Concesionaria.
- k) Para el intercambio de información referente a los estacionamientos en plataforma comercial de la Dirección General de Aeronáutica Civil, oficina

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>MECANISMO DE ASIGNACIÓN</b> <b>EMBARQUE / DESEMBARQUE</b>	Código:
	<b>AEROPUERTO ANDRES SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Revisión: 0
		Página: <b>8</b> de <b>8</b>

ARO con la Sociedad Concesionaria, se utilizará un equipo VHF portátil facilitado por la Sociedad Concesionaria para tal efecto.

- l) La Dirección General de Aeronáutica Civil, será la encargada de asignar los estacionamientos en plataforma que no cuenten con puentes de embarque (remoto N° 5 – N° 6 y N° 7).
  
- q) Cuando se produzca una reasignación de estacionamiento por parte de la D.G.A.C., oficina ARO, se deberá comunicar al Supervisor de Turno de la Sociedad Concesionaria para que se modifique la información que se entregue a los pasajeros mediante los sistemas FIDS y PAS, oportunamente.
  
- r) Para dos vuelos de itinerario regular cuyos horarios de arribo se encuentren dentro de la programación entregada a la Sociedad Concesionaria y que sean de diferentes compañías aéreas, se empleará la norma de otorgar prioridad al primer avión que arribe a la losa de estacionamiento. En caso de que uno de los vuelos de compañías aéreas diferente se atrase un período superior a 5 minutos de su itinerario regular, se mantendrá la norma de otorgar la prioridad al primer avión que arribe a la losa de estacionamiento, por lo que perderá la prioridad, debiendo respetarse la asignación al vuelo siguiente.

# **MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE OFICINAS DE APOYO A COUNTERS**

**CONCESIÓN : AEROPUERTO CERRO MORENO DE  
ANTOFAGASTA, REGION DE ANTOFAGASTA.**

**CONCESIONARIO : SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO DE  
ANTOFAGASTA S.A.**

**NOVIEMBRE 2022**

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>MECANISMO DE ASIGNACIÓN OFICINAS DE APOYO A COUNTER</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>2 de 8</b>

## Contenido

1.	ANTECEDENTES .....	3
2.	OBJETIVO .....	4
3.	PROCEDIMIENTO .....	4
3.1.	ASIGNACIÓN DE OFICINAS .....	4
3.2.	UBICACIÓN DE LA O LAS OFICINAS ASIGNADAS .....	5
3.3.	ASIGNACIÓN DE OFICINAS ADICIONALES .....	6
4.	OTRAS SITUACIONES .....	6
5.	LAYOUT .....	8

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>MECANISMO DE ASIGNACIÓN OFICINAS DE APOYO A COUNTER</b>	Código:
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Revisión: 0
		Página: 3 de 8

## 1. ANTECEDENTES

- a) Bases de Licitación obra pública fiscal denominada "Concesión Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta", artículo 1.10.9.3.1 Letra d).
- b) Decreto Supremo N° 317 de fecha 14 de octubre de 2011, publicado en el Diario Oficial de fecha de 18 de noviembre de 2011.
- c) La cantidad de oficinas de apoyo a counter para líneas aéreas es la siguiente:

N° de Oficina	Área (m <sup>2</sup> )
N° 1	49.88
N° 2	51.74
N° 3	104.80
N° 4	33.02
N° 5	19.25
N° 6	40.03
N° 7	63.76
N° 8	53.15
N° 9	18.74
N° 10	34.62
N° 11	34.00

- d) Las líneas aéreas comerciales que operan en el Aeropuerto Andrés Sabella son las que se señalan:
  - a) Latam
  - b) Sky Airlines
  - c) JetSmart
- e) Se detallan a continuación, la cantidad de vuelos que cada línea aérea registró el año inmediatamente anterior a la fecha de entrega de este mecanismo.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>MECANISMO DE ASIGNACIÓN OFICINAS DE APOYO A COUNTER</b>	Código:
	AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Revisión: 0
		Página: 4 de 8

Compañía	Vuelos anuales 2021	Pasajeros Anuales 2021
Latam	3.384	412.195
Sky Airlines	1.458	154.392
JetSmart	1.795	195.467

## 2. OBJETIVO

El presente documento, tiene por objeto dar cumplimiento a lo establecido en las Bases de Licitación de la obra pública fiscal denominada "Concesión Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta", específicamente en lo relacionado con la explotación de las áreas disponibles para oficinas para apoyo a los counter, de acuerdo con las necesidades del aeropuerto.

## 3. PROCEDIMIENTO

### 3.1. ASIGNACIÓN DE OFICINAS

- a) Las oficinas disponibles se asignarán sólo a aquellos operadores aéreos a los que se les haya otorgado una subconcesión de counter para atención al público, a través de la aplicación del mecanismo de asignación de counter y que expresamente soliciten el otorgamiento de una subconcesión por oficina de apoyo a counter.
- b) La asignación de oficinas se mantendrá mientras se encuentre vigente el respectivo contrato de subconcesión por área de counter. A excepción de las oficinas entregadas en calidad de adicionales.
- c) Asumiendo que la cantidad de pasajeros que embarca cada compañía aérea es un parámetro directamente proporcional a la carga de trabajo que deben soportar los counter de atención al público, y por ende las oficinas de apoyo a counter, será este el único parámetro que se utilizará para determinar la asignación de estas oficinas, considerándose para estos efectos los pasajeros embarcados en el año calendario inmediatamente anterior de la aplicación de este mecanismo.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>MECANISMO DE ASIGNACIÓN OFICINAS DE APOYO A COUNTER</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 5 de 8

- d) Para efectos de este cálculo de asignación se considerará el requerimiento de una oficina por compañía aérea y un área de estar losa por compañía aérea.
- e) De esta forma, la asignación de oficinas de apoyo a counter se circunscribirá a aquellos operadores aéreos a los que se les haya otorgado una subconcesión de counter para líneas aéreas y que, habiendo solicitado expresamente una subconcesión por oficina de apoyo a counter, resulten dentro de los primeros lugares del cálculo o ranking de pasajeros embarcados en el año inmediatamente anterior.

### **3.2. UBICACIÓN DE LA O LAS OFICINAS ASIGNADAS**

Una vez definidas las compañías aéreas que podrán acceder al otorgamiento de subconcesión por oficina de apoyo a counter, se procederá a la definición de la ubicación de la oficina de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- f) El operador aéreo que ocupó el primer lugar del ranking, es decir, aquel que embarcó un mayor número de pasajeros en el año inmediatamente anterior a la aplicación del presente mecanismo, tendrá el derecho de elegir la ubicación de la oficina y área de estar losa.
- g) Posteriormente procederá a elegir la ubicación de la oficina y área de estar losa, dentro de las oficinas y áreas de estar losa disponible, aquel operador que ocupó el segundo lugar en el ranking.
- h) Posteriormente elegirá el operador aéreo que ocupó el tercer lugar en el ranking, entre las oficinas y áreas de estar losa disponibles y así sucesivamente hasta completar todas las oficinas.
- i) Para todos los efectos de elección, se entenderá como representante del operador aéreo a aquella persona que ocupe el cargo de Gerente o Jefe de Base o quien lo represente para estos efectos.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>MECANISMO DE ASIGNACIÓN OFICINAS DE APOYO A COUNTER</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 6 de 8

### 3.3. ASIGNACIÓN DE OFICINAS ADICIONALES

En el evento de quedar oficinas disponibles habiéndose efectuado todo el procedimiento señalado precedentemente, podrá asignarse una oficina adicional para cada operador que lo requiera. Para materializar esta asignación se procederá de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- j) Se informará a los operadores aéreos que ya disponen de una subconcesión de oficina de apoyo a counter, que existen oficinas disponibles para ser asignadas en calidad de oficinas adicionales, indicándose además la ubicación de dichas oficinas.
- k) Las oficinas adicionales se asignarán entre los operadores aéreos interesados, siguiendo el mismo procedimiento utilizado, es decir, le corresponderá la asignación de una oficina adicional a aquel operador que registre el mayor número de pasajeros embarcados en el año calendario inmediatamente anterior de la aplicación de este mecanismo. Este operador aéreo tendrá el derecho de elegir la ubicación de la oficina en el evento que exista más de una disponible.
- l) Si continúan existiendo oficinas disponibles, corresponderá asignar estas oficinas a los operadores utilizando el mismo orden decreciente respecto a la cantidad de pasajeros embarcados en el año inmediatamente anterior, hasta completar el otorgamiento de la totalidad de oficinas disponibles.

## 4. OTRAS SITUACIONES

1. Requerimiento de oficina por parte de nuevos operadores, habiéndose asignado oficinas adicionales.
  - a) Habiéndose asignado la totalidad de las oficinas, utilizando el procedimiento de asignación de oficinas adicionales, puede presentarse el requerimiento de nuevos operadores para la asignación de oficinas.
  - b) En tal caso, corresponderá asignar al nuevo operador aquella oficina que fue asignada en calidad de oficina adicional al operador aéreo que registró la menor cantidad de pasajeros embarcados en los últimos doce meses. La asignación de esta oficina corresponderá sólo en el evento que el



 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>MECANISMO DE ASIGNACIÓN OFICINAS DE APOYO A COUNTER</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 7 de 8

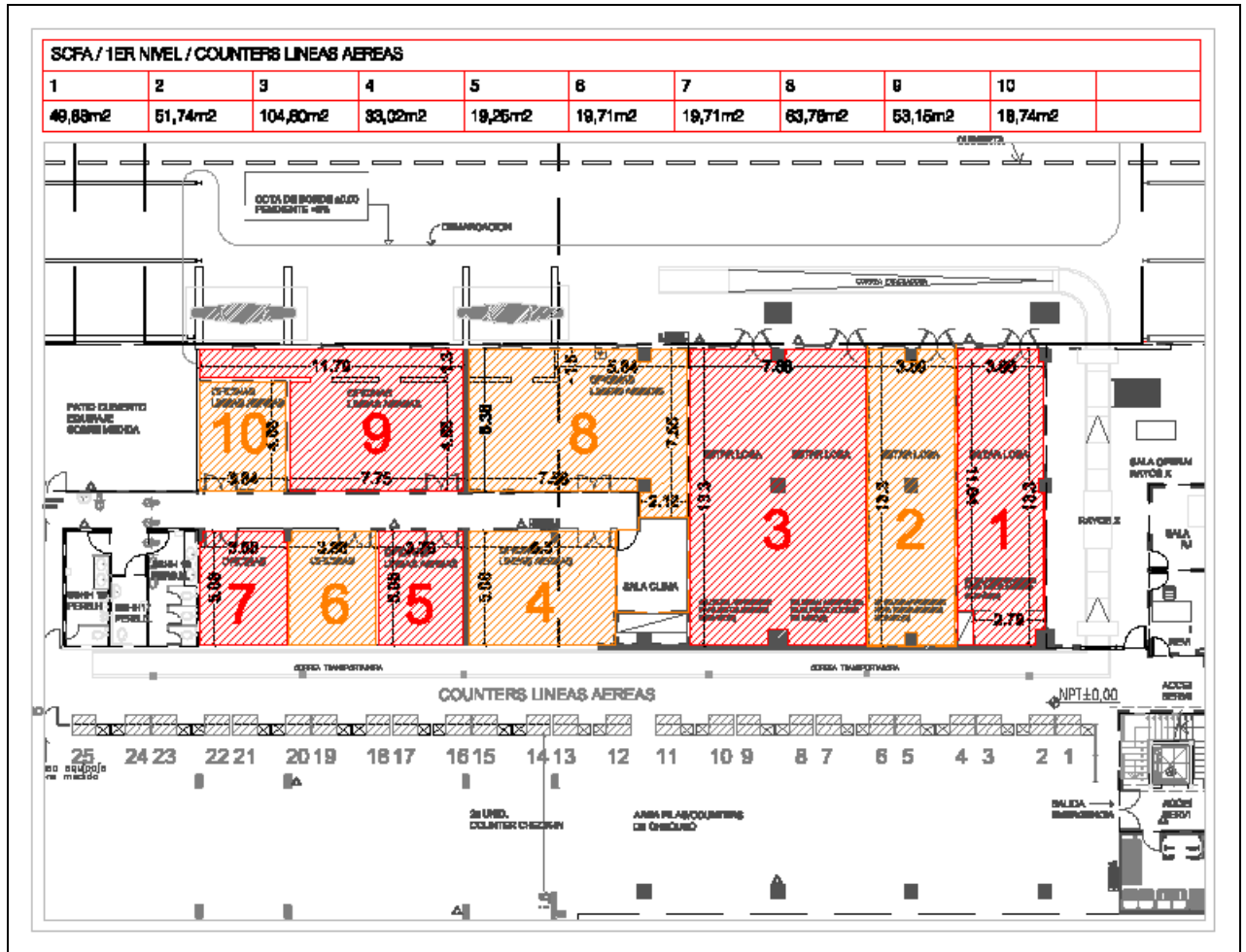
nuevo operador cumpla con el requisito de disponer de una subconcesión de counter.

- c) De existir otros requerimientos de nuevos operadores, se utilizará este mismo procedimiento en orden creciente, respecto del número de pasajeros embarcados en el año inmediatamente anterior, hasta satisfacer los requerimientos de nuevos operadores y completar la cantidad de oficinas adicionales asignadas.
  - d) La devolución de la oficina asignada en carácter de adicional deberá efectuarse en un plazo no superior a 30 días corridos, contados desde la fecha de notificación de la Sociedad Concesionaria al operador. Lo anterior, con el objeto de no provocar trastornos respecto a las facilidades que debe otorgar el Terminal de Pasajeros a nuevos operadores.
2. Requerimiento de oficina por parte de nuevos operadores, no existiendo oficinas adicionales asignadas.
- a) Habiéndose asignado la totalidad de oficinas disponibles sin utilizar el procedimiento de oficinas adicionales, el nuevo operador podrá postular a una oficina en la forma y oportunidad que se señala en el presente mecanismo, siempre y cuando cumpla con la condición de disponer de una subconcesión de counter.

### 5. LAYOUT

En la siguiente página, se indica la ubicación y cantidad de oficinas.

Ubicación oficinas 1 nivel



# **MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO Y SUS ÁREAS DE ESTACIONAMIENTO**

**CONCESIÓN : AEROPUERTO CERRO MORENO DE  
ANTOFAGASTA, REGIÓN DE ANTOFAGASTA.**

**CONCESIONARIO : SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO DE  
ANTOFAGASTA S.A.**

**NOVIEMBRE 2022**

## Contenido

1. ANTECEDENTES.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. CONSIDERACIONES GENERALES.....	4
4. ÁREAS PARA EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE RECORRIDO VARIABLE EN MINIBUSES.....	5
5. ÁREAS PARA EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LA MODALIDAD DE TAXIS.....	7
6. OBLIGACIONES DEL SUBCONCESIONARIO.....	9
7. VIGENCIA DEL MECANISMO DE ASIGNACIÓN.....	10
8. ANEXO N: 1.....	11

## 1. ANTECEDENTES.

- 1) Bases de Licitación obra pública fiscal denominada “Concesión Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta”, artículo 1.10.9.3.1 letra f).
- 2) Decreto Supremo N° 317 de fecha 14 de octubre de 2011, publicado en el Diario Oficial de fecha 18 de noviembre de 2011.
- 3) Decreto Supremo N° 212 de fecha 15 de octubre de 1992 que reglamenta los Servicios Nacionales de Transporte Público de Pasajeros.
- 4) Decreto Supremo N° 211 de fecha 16 de agosto de 1995 que reglamenta los Servicios de Transporte Público Remunerado de Pasajeros desde y hacia aeródromos y aeropuertos.

## 2. OBJETIVO

El presente documento, tiene por objeto dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 1.10.9.3.1 letra f) de las Bases de Licitación de la Obra Pública Fiscal denominada “Concesión Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta”, con el fin de establecer la forma y oportunidad en que se utilizarán las áreas destinadas a los Servicios de Transporte Público y sus Áreas de Estacionamiento por parte de los subconcesionario que dispongan de una subconcesión para la explotación de estos servicios.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO Y SUS ÁREAS DE ESTACIONAMIENTO</b>	Código:
	<b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Revisión: 0
		Página: 4 de 11

### 3. CONSIDERACIONES GENERALES

- a) Las condiciones legales y reglamentarias que deben cumplir los vehículos que exploten este servicio serán debidamente observadas y cumplidas por el subconcesionario. Esta explotación del servicio deberá ceñirse estrictamente a las normas que el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones fije para este efecto.
- b) La Sociedad Concesionaria no es responsable de otorgar ninguna licencia, autorización o permiso de carácter gubernamental, que requiera la explotación de estos servicios, siendo responsabilidad del subconcesionario encargarse de obtener y cumplir con las exigencias establecidas por los organismos respectivos y que le permitan realizar la explotación del servicio. La Sociedad Concesionaria prestará toda la colaboración necesaria a los subconcesionarios, mediante la entrega de los documentos que la autoridad fiscalizadora exija, para el otorgamiento de dichas licencias, autorizaciones o permisos.
- c) Las empresas prestadoras del servicio podrán utilizar el o los counters de uso común o el o los counters de uso exclusivo provistos por la Sociedad Concesionaria, que se les hayan adjudicado en los respectivos procesos de licitación. Estos counters estarán ubicados en hall de espera de llegada de pasajeros, para la oferta y venta de sus servicios a los usuarios del aeropuerto.
- d) Las áreas para la explotación de estos servicios estarán disponibles para los Subconcesionarios los 365 días del año, horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos ordinarios y/o extraordinarios, tanto nacionales como internacionales con la excepción de eventuales contingencias dispuestas por la autoridad facultada para disponer de estas áreas para otros fines en forma temporal, como es el caso de visitas de alta convocatoria de público o visitas de autoridades que requieran de estas áreas.
- e) Las empresas prestadoras del servicio deberán incorporar a sus respectivos vehículos un logo identificatorio y brindar el servicio en forma continua e ininterrumpida de acuerdo con las necesidades del aeropuerto

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO Y SUS ÁREAS DE ESTACIONAMIENTO</b>	Código:
	<b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Revisión: 0
		Página: 5 de 11

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.

#### **4. ÁREAS PARA EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE RECORRIDO VARIABLE EN MINIBUSES.**

- a) Para la explotación del servicio la Sociedad Concesionaria entregará en subconcesión 5 espacios de uso común ubicados en calzada ubicada frente al Terminal de Pasajeros. Estos estacionamientos se pueden visualizar en el Anexo N° 1 del presente Mecanismo de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación de estacionamiento para transporte público vigente.
- b) Adicionalmente a los calzados de estacionamiento de vehículos antes señalados, la Sociedad Concesionaria proveerá de counters de uso común y/o counters de uso exclusivo para el uso de los Subconcesionarios de este servicio de acuerdo con las adjudicaciones de las licitaciones que se realizarán para este efecto. Estos counters estarán ubicados en hall de espera de llegada de pasajeros o salas de arribo según corresponda.
- c) Cada uno de estos espacios de uso común para el estacionamiento de vehículos, podrá ser utilizado hasta por un máximo de tres vehículos, es decir, un vehículo en postura (estacionado en uno de los 5 calzados).
- d) Los vehículos en posición remota o stand by deberán mantenerse estacionados en el interior del estacionamiento público para vehículos en general. Los estacionamientos utilizados se considerarán como parte de la Subconcesión. Para este efecto, la Sociedad Concesionaria dispondrá de un mecanismo o dispositivo de acceso que permitan ingresar y salir del estacionamiento a estos vehículos.
- e) Los vehículos en posición remota o stand by, reemplazarán al vehículo estacionado en los calzados de uso común adyacentes al andén del edificio

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO Y SUS ÁREAS DE ESTACIONAMIENTO</b>	Código:
	<b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Revisión: 0
		Página: 6 de 11

terminal, una vez que este vehículo, abandone el calzo con pasajeros, en la ubicación que le corresponda.

- f) Los 5 espacios o calzos adyacentes al edificio terminal serán utilizados por las empresas prestadoras del servicio de manera rotativa y continua, en dos jornadas diarias. La primera jornada corresponderá al horario comprendido entre la llegada de la primera operación comercial al aeropuerto en la mañana hasta las 15:00 horas. La segunda jornada corresponderá al horario comprendido entre las 15:00 horas hasta la última operación comercial de llegada de aeronaves del día.
- g) El uso rotativo y continuo de los calzos se realizará de la siguiente forma:
- i. El subconcesionario que ocupe el calzo 5 a la llegada de la primera operación comercial al aeropuerto, mantendrá esa posición hasta las 15:00 horas. Esa posición podrá ser utilizada por cualquiera de los tres vehículos a los que se refiere el numeral 1.4.2 anterior,
  - ii. A partir de las 15:00 horas (segunda jornada) el subconcesionario ocupará el calzo 4 con él o los vehículos, posición que mantendrá hasta el final de las operaciones del día. Al producirse este desplazamiento, todos los vehículos se desplazarán en un calzo hacia el sur, es decir, el subconcesionario que utilizaba el calzo 4 se desplazará al calzo 3 y así sucesivamente.
  - iii. Al desplazarse al calzo 4, el calzo 5 será utilizado por el subconcesionario que ocupó en la jornada anterior, el calzo 1.
  - iv. De esta forma, la rotación del uso de calzos se realizará jornada a jornada por todos los Subconcesionarios, permitiendo el uso rotativo y equitativo de los 5 calzos destinados a este servicio.
  - v. En caso de interrupción del ciclo por cualquier motivo, al momento de reiniciar las operaciones, los vehículos retomarán sus posiciones originales dependiendo de si se encuentran en la misma jornada del día en que se interrumpió el ciclo, esto es, si la interrupción se produjo antes de las 15:00 horas o después de las 15:00 horas.



 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO Y SUS ÁREAS DE ESTACIONAMIENTO</b>	Código:
	<b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Revisión: 0
		Página: 7 de 11

## **5. ÁREAS PARA EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LA MODALIDAD DE TAXIS.**


- a) Para la explotación del servicio la Sociedad Concesionaria entregará en subconcesión 31 espacios de uso común para el uso de vehículos que presten este servicio. Trece (13) de estos espacios o calzados estarán ubicados en la calzada poniente adyacente al andén del Terminal de Pasajeros, cinco (5) calzados o estacionamientos, estarán ubicados en la calzada suroriente frente al Terminal de Pasajeros, y Trece (13) de estos espacios o calzados estarán ubicados en la calzada nororiente adyacente al andén del Terminal de Pasajeros (ver anexo N°1), los que deberán ser ocupados de acuerdo al orden de llegada en este mismo orden.
- b) Los vehículos que resultaren adjudicados deberán informar sus placas patentes a la Sociedad Concesionaria, debiendo operar exclusivamente con los vehículos informados, no pudiendo hacer uso de un vehículo alternativo o cesión de su derecho a otro vehículo para la prestación del servicio de transporte público. En caso de realizar un cambio de vehículo, deberá ser informado por escrito a la Sociedad Concesionaria y no podrá comenzar su operación sin autorización previa de ella. En cualquier caso, el vehículo de reemplazo deberá cumplir con la normativa vigente para la prestación del servicio
- c) Los vehículos que resultaren adjudicados en los respectivos procesos de licitación y que no se encuentren utilizando alguno de los 31 espacios de uso común cuyas ubicaciones se detallan en Anexo N° 1 del presente Mecanismo, se estacionarán en la playa de estacionamiento del aeropuerto utilizando cualquiera de los calzados que se encontrare disponible. Los estacionamientos utilizados se considerarán como parte de la Subconcesión. Para este efecto, la Sociedad Concesionaria dispondrá de un mecanismo o dispositivo de acceso que permitan ingresar y salir del estacionamiento a estos vehículos.
- d) Cada espacio será utilizado por los prestadores del servicio de manera rotativa y continúa aplicándose el procedimiento para cada uno de los servicios que se detalla más adelante.

- e) El uso rotativo y continuo de los calzos se realizará por orden de llegada al aeropuerto, en caso de que no existan calzos disponibles al momento de la llegada de un subconcesionario, éste deberá hacer espera de su turno para los calzos en el estacionamiento público o el área de estacionamiento definida para este fin, en caso de que dentro del área de concesión se defina un área distinta al estacionamiento público.
- i. Con el objeto de evitar excesos de velocidad en la autopista para marcar el orden de llegada de los vehículos, se define que el primer vehículo que cruce por la autopista a la salida de la caletería de la Avenida Pedro Aguirre Cerda marcará con preferencia, independiente del lugar en que los vehículos ingresen físicamente al aeropuerto. Los vehículos que provengan del norte siempre marcarán detrás del vehículo que circule por la autopista desde la ciudad de Antofagasta.
- ii. Toda ausencia en la prestación del servicio deberá ser notificada y autorizada previamente por escrito por la Sociedad Concesionaria.
- f) En virtud de lo dispuesto en la Regulación Vigente, se prohíbe el empleo de voceros y/o agentes encargados de atraer pasajeros para los vehículos que efectúen servicios de pasajeros modalidad taxi.
- g) Para el caso de los Subconcesionarios o conductores cuyos vehículos se encuentren dentro de los primeros trece (13) calzos de estacionamientos, deberán permanecer a un costado de ellos, de modo de estar disponibles para requerimientos de los usuarios o público en general.
- h) Las áreas estarán disponibles para asegurar que el servicio sea prestado por el subconcesionario los 365 días del año, horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos ordinarios y/o extraordinarios, tanto nacionales como internacionales con al menos, el 50% del total de subconcesionarios.

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO Y SUS ÁREAS DE ESTACIONAMIENTO</b>	Código:
	<b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Revisión: 0
		Página: <b>9 de 11</b>

## **6. OBLIGACIONES DEL SUBCONCESIONARIO**

- a) Forman parte de este mecanismo las obligaciones del subconcesionario y las causales de término de contrato establecidas en las cláusulas TERCERA ("Obligaciones del subconcesionario") y SEXTA ("Termino de contrato") de los respectivos contratos de subconcesión de áreas de estacionamiento para el servicio de transporte público en la modalidad de taxi y del transporte público remunerado de pasajeros en la modalidad de recorrido variable en minibuses.
- b) El subconcesionario no podrá utilizar los espacios de uso común otorgados en subconcesión, para el estacionamiento de más de un vehículo a la vez, así como también efectuar actividades de voceo y trasbordo de pasajeros.
- c) El trato hacia los pasajeros y público en general o en presencia de estos, deberá ser siempre respetuoso y deferente. Queda prohibido iniciar o participar en discusiones o grescas bajo cualquier pretexto o circunstancia, sean estas entre subconcesionarios del mismo servicio, otros servicios y otros usuarios del Terminal. Cualquier situación conflictiva debe ser puesta en conocimiento del Supervisor de Terminal de Turno quien definirá el procedimiento a seguir para su solución.
- d) En ninguna circunstancia los subconcesionarios o conductores de los vehículos, interferirán o tomarán acciones que involucren el uso de la fuerza, respecto a servicios de transporte prestados por otras personas o empresas, sean estos subconcesionarios o no. En el evento que un subconcesionario observe alguna situación que le parezca irregular, se limitará a informarla al Supervisor de Terminal de turno o al personal de servicio de Carabineros de Chile.
- e) No está permitido efectuar trabajos de mantención o limpieza de vehículos en los estacionamientos ubicados en los andenes. En la zona de estacionamiento público, sólo se permitirá la limpieza interior y exterior de los vehículos sin utilizar agua. No se podrá estacionar en lugares no habilitados o permitido para ello al interior del estacionamiento público. El

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO Y SUS ÁREAS DE ESTACIONAMIENTO</b>	Código:
	<b>AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA</b>	Revisión: 0
		Página: <b>10 de 11</b>

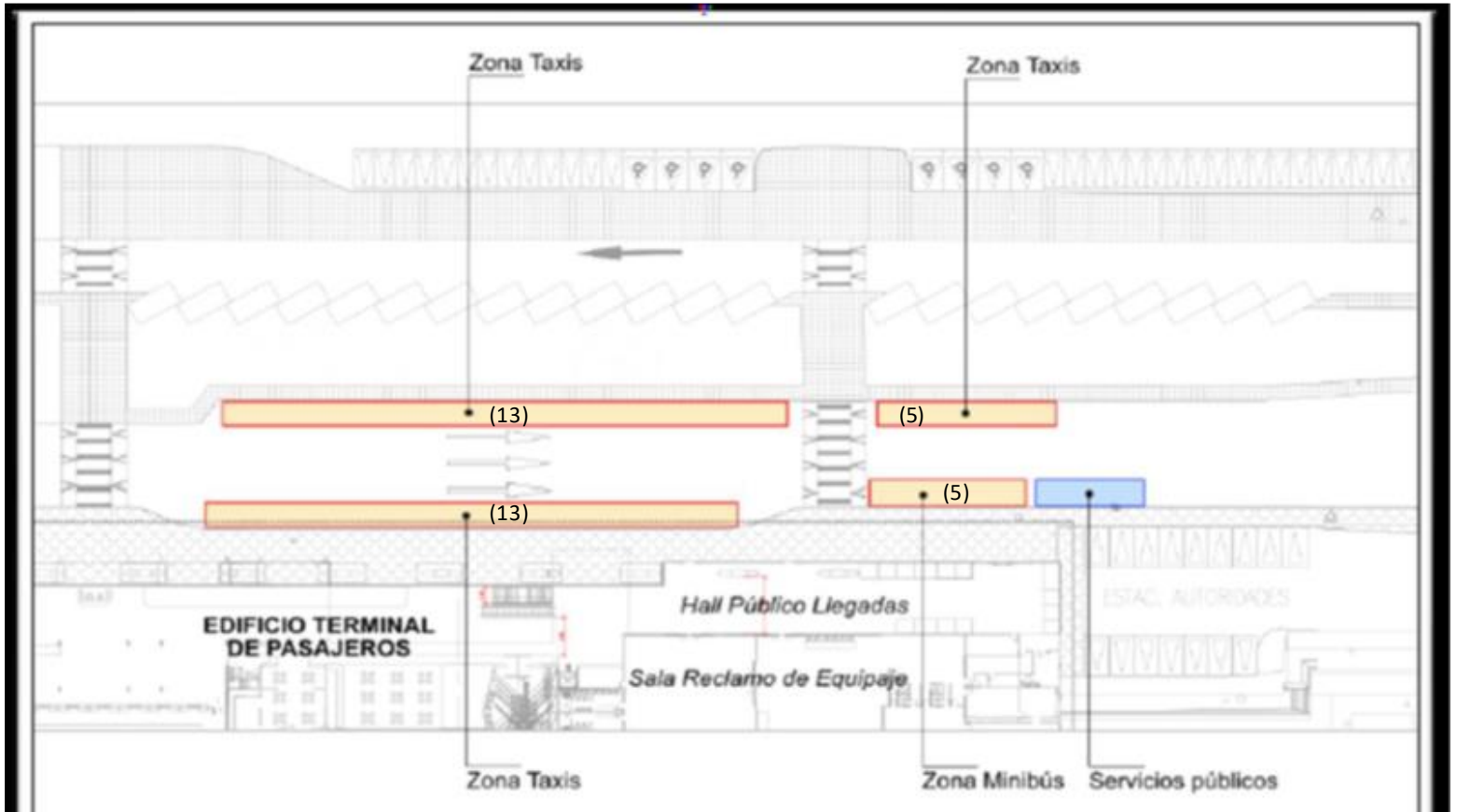
volumen de la radio del vehículo nunca debe escucharse fuera del vehículo, en todo evento.


- f) Será obligación de los conductores mantener en un lugar visible el logotipo del Aeropuerto que deberá ser instalado en el costado inferior izquierdo del vidrio trasero del vehículo.
- g) Los subconcesionarios y/o conductores no podrán ofrecer el servicio de taxi compartido en ninguna circunstancia, mientras la autoridad competente no autorice la prestación de esta modalidad de servicio.
- h) No está permitido a los subconcesionarios o conductores, utilizar las garantías de ubicación que les otorga la subconcesión para ofrecer otro tipo de servicios que no sean aquellos exclusivos para los cuales se les otorgó la subconcesión.
- i) No estará permitido por parte de los conductores de los vehículos subconcesionados, autorizar a terceros o ceder el uso de los lugares habilitados para estacionamiento de taxi. Cualquier autorización especial deberá ser coordinada con el Supervisor de Terminal de turno.

## **7. VIGENCIA DEL MECANISMO DE ASIGNACIÓN**

El presente mecanismo de asignación tendrá vigencia desde la Puesta en Servicio Definitiva de las instalaciones existentes hasta el término de la explotación de la concesión.

**8. ANEXO N: 1**




 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE ESTACIONAMIENTOS PARA VEHÍCULOS EN ARRIENDO</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 1 de 4

# **MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE ESTACIONAMIENTOS PARA VEHÍCULOS EN ARRIENDO**

**CONCESIÓN : AEROPUERTO CERRO MORENO DE ANTOFAGASTA,  
REGIÓN DE ANTOFAGASTA.**


**CONCESIONARIO : SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO DE  
ANTOFAGASTA S.A.**

**ENERO 2023**

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE ESTACIONAMIENTOS PARA VEHÍCULOS EN ARRIENDO</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>2</b> de <b>4</b>

## Contenido

1. MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE ESTACIONAMIENTOS PARA VEHÍCULOS EN ARRIENDO .....	3
1.1 ANTECEDENTES. ....	3
1.2 OBJETIVO .....	3
1.3 CONSIDERACIONES GENERALES .....	4

 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE ESTACIONAMIENTOS PARA VEHÍCULOS EN ARRIENDO</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 3 de 4

## **1. MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE ESTACIONAMIENTOS PARA VEHÍCULOS EN ARRIENDO**


### **1.1. ANTECEDENTES.**

- 1) Bases de Licitación obra pública fiscal denominada “Concesión Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta”, artículo 1.10.9.3.2 letra f).
- 2) Decreto Supremo N° 317 de fecha 14 de Octubre de 2011, publicado en el Diario Oficial de fecha 18 de Noviembre de 2011.
- 3) Bases de Licitación para la explotación comercial del Servicio Estacionamientos para Vehículos en Arriendo (rent a car) en el aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta.

### **1.2. OBJETIVO**

El presente documento, tiene por objeto dar cumplimiento a lo establecido en las Bases de Licitación de la Obra Pública Fiscal denominada “Concesión Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta”, específicamente en lo relacionado a disponer las áreas de estacionamiento para vehículos en Arriendo (Rent a Car) y counter de atención a pasajeros dentro del Edificio Terminal, para la explotación del servicio no aeronáutico comercial facultativo, Estacionamientos para vehículos en Arriendo (rent a car), de acuerdo a las necesidades del aeropuerto.



 <b>Aeropuerto Antofagasta</b>	<b>MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE ESTACIONAMIENTOS PARA VEHÍCULOS EN ARRIENDO</b>  AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: <b>4 de 4</b>

### 1.3. CONSIDERACIONES GENERALES

1.3.1. Las condiciones legales y reglamentarias que deben cumplir los vehículos que exploten este servicio deberán ser debidamente observadas y cumplidas por el Subconcesionario, como cualquier otra norma que sea aplicable durante todo el período de vigencia de la subconcesión.

1.3.2. “La Concesionaria”, no es ni será responsable de otorgar ninguna licencia, autorización o permiso de ninguna naturaleza, que requiera la explotación comercial del servicio señalado, siendo de exclusiva responsabilidad del proponente encargarse de obtener y cumplir con las exigencias establecidas por la autoridad competente respectiva, que le permita realizar la explotación del servicio.

1.3.3. La disponibilidad de espacios o superficies para la explotación de este servicio consta de 11 módulos para la atención de público al interior del edificio terminal de pasajeros y 27 estacionamientos para la recepción o entrega de vehículos con reserva, ubicados en el exterior del edificio terminal de pasajeros.

1.3.4. En cada módulo de atención a público y cada área para estacionamiento, el subconcesionario sólo podrá explotar el servicio de arriendo de vehículos de sólo una marca o franquicia.

1.3.5. La asignación de los módulos de atención a público y la asignación de las áreas para estacionamiento se efectuará considerando exclusivamente la oferta comercial realizada por los proponentes en el proceso de licitación que finalmente adjudicará las áreas y espacios para la prestación del servicio de estacionamientos para vehículos en arriendo (Rent a Car).