

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 1 de 168

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

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

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

OCTUBRE 2019

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 3 de 168

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	11
2.3.	OBJETIVOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO).....	11
2.4.	ALCANCE Y VIGENCIA	14
2.5.	REVISIÓN DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA Y MANUAL DE OPERACIONES	14
2.6.	PROCEDIMIENTO DE CAMBIO AL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	15
2.7.	DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS	16
2.8.	INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS	16
2.8.1.	Sistema de Registro de Información.....	16
2.8.2.	Información y Formularios.....	17
3.	DEL ÁREA CONCESIONADA	18
3.1.	PLANO DEL ÁREA DE CONCESIÓN	19
3.2.	DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN	19
4.	INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.....	22
4.1.	DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.....	22
4.2.	ASPECTOS GENERALES DE ORGANIZACIÓN	23
4.2.1.	Administración de la Sociedad Concesionaria	24
4.2.2.	Funciones y requisitos	25
4.2.3.	Horario de funcionamiento Turno Mínimo Operacional y Personal Administrativo	29
4.2.4.	Transporte para el Personal	30
4.2.5.	Organigrama.....	30
4.2.6.	Empresas que participan en la Sociedad Concesionaria.....	30
4.2.7.	Empresas subcontratadas.....	31
5.	DEL MARCO JURÍDICO	31
6.	DEL SERVICIO AL USUARIO.....	32
6.1.	DERECHOS DEL USUARIO	32
6.2.	OBLIGACIONES DEL USUARIO	35
6.3.	CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	36
6.4.	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN, EFECTUAR RECLAMOS Y SUGERENCIAS	37
6.5.	APLICACIÓN DE ENCUESTAS	43
6.6.	MEDICIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO	43
7.	DEL CONCESIONARIO.....	43
7.1.	OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO	43

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 4 de 168

7.2.	DERECHOS DEL CONCESIONARIO Y OBLIGACIONES EN LA GESTIÓN TARIFARIA	47
7.3.	DISPOSICIONES GENERALES	49
8.	MANUAL DE OPERACIÓN	58
8.1.	INTRODUCCIÓN	58
8.2.	CRITERIOS DE MEDICIÓN DE DESEMPEÑO EN CUANTO A CALIDAD Y SERVICIO	58
8.2.1.	PARÁMETROS BÁSICOS	58
8.2.2.	SERVICIOS ESENCIALES, SUS INDICADORES DE GESTIÓN Y MECANISMO DE EVALUACIÓN.....	60
8.2.3.	OPORTUNIDAD DE EJECUCIÓN DE REPARACIONES CORRECTIVAS	60
8.3.	SERVICIOS AERONÁUTICOS Y NO AERONÁUTICOS	61
8.3.1.	SERVICIOS AERONÁUTICOS	61
a)	Sistema de embarque y desembarque de pasajeros	61
b)	Cintas Transportadoras de Equipaje	64
c)	Áreas para Servicios en Plataforma.....	66
d)	Servicios Aeronáuticos en General	69
8.3.2.	SERVICIOS NO AERONÁUTICOS NO COMERCIALES	70
a)	Servicio de conservación de las obras	71
b)	Servicio de aseo de áreas públicas.....	78
c)	Servicio de mantención de áreas verdes	86
d)	Servicio de retiro de basuras	93
e)	Servicio de Señalización	94
f)	Servicio de transporte de equipaje dentro del terminal	98
g)	Servicio de información de vuelos	100
h)	Servicio de información al público.....	102
i)	Servicio de agua potable y tratamiento de aguas servidas.....	104
8.3.3.	SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES.....	105
8.3.3.1.	SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES OBLIGATORIOS	106
a)	Servicio de alimentación y bebida.....	106
b)	Áreas para servicios de comunicaciones	108
c)	Estacionamientos públicos para vehículos en general.....	113
d)	Counters para Compañías Aéreas.....	116
e)	Oficinas de apoyo a Counters para Compañías Aéreas	117
f)	Servicios de transporte público y sus áreas de estacionamiento.....	119
8.3.3.2.	SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES FACULTATIVOS.....	122
a)	Áreas para Locales Comerciales.	122
b)	Áreas para servicios Comerciales de Ámbito Financieros.	124
c)	Áreas para Publicidad y Propaganda	127

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 5 de 168

d)	Servicios de Custodia, Sellado y Embalaje de Equipajes	128
e)	Servicios de Pasajeros de Primera Clase y Ejecutivos.	129
f)	Estacionamiento para Vehículos de Arriendo (Rent-Car).	132
g)	Estacionamientos para custodias de Vehículos.	135
h)	Oficinas en General.	135
i)	Servicio de Gestión del Terminal de Carga.	136
j)	Otros.	139
8.4.	DESCRIPCIÓN DE OTROS SERVICIOS NO DEFINIDOS COMO SERVICIOS AERONÁUTICOS Y NO AERONÁUTICOS EN LAS BASES DE LICITACIÓN	139
a)	Infraestructura Vertical, Equipos y Sistemas	139
b)	Infraestructura horizontal	139
c)	Servicio de Iluminación.....	140
8.5.	PLAN DE FACILITACIÓN CON LA DGAC	140
8.5.1.	COORDINACIÓN CON LA DGAC	140
8.5.2.	COORDINACIÓN CON SUBCONTRATISTAS Y OTROS	142
8.6.	SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS.....	142
8.7.	PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	148
	PLAN DE SEGURIDAD DEL TERMINAL DE PASAJEROS DEL AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA DE ANTOFAGASTA	148
1.	PROPÓSITO	148
2.	ANTECEDENTES.....	148
3.	ORGANIZACIÓN DE SEGURIDAD	148
4.	INSTRUCCIÓN	151
5.	PROCEDIMIENTOS	152
6.	CONTROL DE CALIDAD Y MEJORAS	152
6.1.	CONTROL DE CALIDAD	152
6.2.	PRUEBAS Y EJERCICIOS	152
7.	CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	153
8.8.	PLAN DE INCENDIO Y OTRO	153
	PLAN DE EMERGENCIAS DEL TERMINAL DE PASAJEROS DEL AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA DE ANTOFAGASTA	153
1.	OBJETIVO DEL PLAN.....	153
2.	TIPOS DE EMERGENCIAS Y CURSOS DE ACCION.	153
2.1.	ACCIDENTE DE AVIACIÓN (EN EL AEROPUERTO, FUERA DEL AEROPUERTO, AERONAVE EN VUELO Y AERONAVE EN TIERRA).....	153
2.2.	SABOTAJE Y/O AMENAZA DE BOMBA.	155
2.3.	INCENDIO ESTRUCTURAL.	156
2.4.	CATASTROFE NATURAL	157

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 6 de 168

3.	ORGANIZACION DEL CONCESIONARIO	158
8.9.	MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE PUENTES DE EMBARQUE	160
	MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE PUENTES DE EMBARQUE DE LA CONCESIÓN DEL AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA DE ANTOFAGASTA	160
9.	PLANES OPERATIVOS DE LA CONCESIÓN	161
9.1.	PLAN DE COORDINACIÓN GENERAL DEL CONCESIONARIO	161
9.2.	PLAN DE EMERGENCIA DEL CONCESIONARIO	161
9.3.	PLAN DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS Y OTROS	161
9.4.	PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTE DE AERONAVES DENTRO DEL AEROPUERTO...	162
9.5.	PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTE DE AERONAVES FUERA DEL AEROPUERTO	162
	ANEXO N° 1	163
	PLANO DEL ÁREA CONCESIONADA	163
	ANEXO N° 2	164
	ORGANIGRAMA DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA	164
	ANEXO N° 3	165
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	165
	ANEXO N° 4	166
	RESPONSABILIDADES DEL CONCESIONARIO Y OTROS ORGANISMOS RELACIONADOS CON LA CONCESIÓN	166
	ANEXO N° 5	167
	PROGRAMAS PERIODICOS	167
	ANEXO N° 6	168
	MECANISMOS DE ASIGNACIÓN	168

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 7 de 168

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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 8 de 168

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 registrarán 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:

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 9 de 168

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 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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 10 de 168

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.
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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 11 de 168

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 57° del Reglamento de Concesiones de Obras Públicas, el uso de la obra y los servicios que prestará el concesionario se registrarán 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.

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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 12 de 168

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.
- 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;

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 13 de 168

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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 14 de 168

- Satisfacción de los Usuarios: para ello se indicaran las medidas que se adoptarán para asegurar un adecuado nivel de satisfacción por parte de los usuarios de los servicios.

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 DGOP, 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

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 15 de 168

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.
- 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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 16 de 168

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

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

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 17 de 168

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

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 18 de 168

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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 19 de 168

- 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 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 m². Como resultado de la ejecución del proyecto, el edificio alcanzará una superficie total aproximada

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 20 de 168

de 10.300 m². 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.
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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 21 de 168

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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 22 de 168

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 (DGOP) 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 m². 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,

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 23 de 168

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 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.

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

Descripción	Cantidad
Gerente General	1
Gerente Operaciones	1
Secretaria Administrativa	1
Responsable Administrativo Contable	1
Asistente Contable	1
Responsable de Programación y Control	1
Jefe de Mantenimiento	1
Jefe de Operaciones y Gestión de la Calidad	1
Supervisores de Terminal	4
Operador de Informaciones	4

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 25 de 168

Encargado de los Cajeros Automáticos de Autopago de los Estacionamientos Públicos.	1
Operador de Mantenimiento	9
Auxiliar de Aseo	15
Limpiador de vidrios	1
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 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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 26 de 168

- 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 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

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 27 de 168

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. 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

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 28 de 168

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 autopago 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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 29 de 168

- 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 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 Mínimo 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 mínima 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 mínima 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. De cualquier manera, ante vuelos de índole internacional o contingencias fuera

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 30 de 168

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 08:00 am y 18:00 pm horas.

El Gerente de Operaciones permanecerá en el aeropuerto en horario administrativo, pero puede 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:

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 31 de 168

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

Empresas subcontratadas

ID	EMPRESA	SERVICIO
1	KYF Seguridad Integral E.I.R.L	Vigilancia
2	Himce Ltda.	Retiro basuras

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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 32 de 168

- Texto Refundido “circulares aclaratorias” de las BALI Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta.
- 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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 33 de 168

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.

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

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 34 de 168

deberá estar disponible para ser consultado por los usuarios de la Obra, según se estipula en el punto 5 del artículo N° 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".

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,

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 35 de 168

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

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”.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 36 de 168

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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 37 de 168

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

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/o 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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 38 de 168

- 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.
- Utilizando las direcciones de contacto que se encuentra en la página web de la concesión 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:

- 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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 39 de 168

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 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 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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 40 de 168

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.
 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 una base de datos habilitada por la Sociedad Concesionaria. En esta base 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.
 - f) Aquellos reclamos relacionados con servicios no prestados o explotados directamente por el Concesionario, se transcribirán al servicio involucrado

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 41 de 168

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 la base de datos. 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) La Base de Datos 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 a la base de datos, 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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 42 de 168

- 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, ya sea para ingreso, modificación u observación.
- k) 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 de reclamo, tendrá la capacidad de entregar reportes estadísticos respectos 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)
- 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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 43 de 168

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.

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

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 44 de 168

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

d) Obligación de mantener los niveles de servicio ofrecidos

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 45 de 168

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

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 46 de 168

información, para los pasajeros que se encuentran en el Terminal Aéreo o mediante la publicación en la Página WEB.

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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 47 de 168

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

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

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 48 de 168

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

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

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 49 de 168

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 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 DGOP 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 DGOP, 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

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 50 de 168

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 DGOP, 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 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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 51 de 168

- 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 DGOP.

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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 52 de 168

- 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

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 53 de 168

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 registrá por lo dispuesto en el artículo 19° de la Ley de Concesiones de Obras Públicas.

- l) La DGC 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

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 54 de 168

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 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

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 55 de 168

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, la DGC podrá autorizar al Concesionario a suspender temporalmente la prestación de un determinado servicio comercial obligatorio.

Así también, la DGC 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 la DGC, el MOP llamará a licitación para la prestación de este servicio en el aeropuerto.

En caso que el Concesionario, por razones fundadas, quisiera renunciar a prestar un determinado servicio, éste deberá justificarlo por escrito la DGC, por intermedio del Inspector Fiscal. Éste remitirá los antecedentes del caso al DGOP, 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 que lo apruebe, el Concesionario quedará eximido de continuar explotando dicho servicio, 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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 56 de 168

- r) Sólo en casos excepcionales, calificados como tales por la DGC, el Concesionario podrá solicitar autorización la DGC 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.

La DGC 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.

La DGC 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” 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

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 57 de 168

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 mantenimiento 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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 58 de 168

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 servicio.

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 a 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, FIDS, PAS, Cintas transportadoras de equipaje, ascensores, escaleras mecánicas, etc.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 59 de 168

- c) **Confiabilidad.** Medida en tiempo medio entre deficiencias.
- d) **Mantenibilidad.** Medido en tiempo promedio de restaurar la operación (para el mismo equipo anterior).
- e) **Reclamos de usuarios.** Esto permite que el Inspector Fiscal entregue instrucciones a la Sociedad Concesionaria, según lo establecido en las BALI, para la toma de acciones correctivas o preventivas, ante situaciones anormales o de mejoramiento.
- f) **Evaluación de Usuarios.** A través de encuestas MOP establecidas en las BALI.
- g) **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.

Como resultado los servicios definidos en las BALI, serán evaluados con los siguientes parámetros de aceptación.

Parámetro de aceptación:

A: Cuando el cumplimiento del plan de conservaciones es óptimo, la disponibilidad está dentro de los parámetros de diseño, el estado de conservación cumple con las recomendaciones del proveedor, el servicio está dentro del estándar definido y no hay observaciones de los usuarios vía sugerencias y reclamos.

B: Cuando el servicio señalado está dentro de los estándares establecidos en las BALI y por debajo de los estándares definidos en el RSO.

C: Cuando el cumplimiento del programa de conservación es deficiente, la disponibilidad no cumple con los parámetros de diseño, el estado de conservación es deficiente según lo señalado por la Inspección Fiscal y existen observaciones en el periodo de los usuarios vía sugerencias y reclamos.

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

Nivel	Definición	Oportunidad de la Ejecución
1	Se incumplen de forma sostenida los criterios de calidad establecidos en las BALI, se debe abordar la solución de manera inmediata, y resolverla en un plazo no mayor a 72 horas.	Hasta 72 horas
2	Se incumplen al menos de manera parcial los criterios de calidad establecidos en las BALI, se	Entre 72 horas y 7 días

	debe abordar la solución en un plazo que va desde las 72 horas hasta un máximo de 7 días.	
3	Algunos elementos del área son objeto de revisión o inspección, se encuentran en situación que requiere intervención, para lograr el cumplimiento de los criterios de calidad definidos en las BALI, por lo que se reprograman las actividades y se modifica el PACO, para restituir la condición deseada.	Reprogramación de la actividad y modificación del PACO
4	Se cumplen los criterios de calidad definidos en las BALI y el estado observado corresponde con el uso u operación desde la última actividad desarrollada por el PACO, por lo tanto, no se establecen plazos y se mantiene lo programado en el PACO.	Se mantiene PACO
5	Se cumplen los criterios de calidad definidos en las BALI y no es necesario hacer ninguna acción.	No tiene

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.

a) Sistema de embarque y desembarque de pasajeros

- Descripción General del Servicio

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 62 de 168

Este servicio se entrega a las compañías aéreas a través de 4 puentes de embarque, que conectan a la aeronave con el edificio terminal. Estos sistemas son de uso común y la Sociedad Concesionaria los asigna de acuerdo con la programación diaria y horaria de los itinerarios entregados por las líneas aéreas que mantienen un contrato de subconcesión vigente.

- Calidad de servicio

Indicador

$$\sum \text{puentes de embarque que cumplan la siguiente condición} : \frac{\sum(\text{tiempo programado} - \text{tiempo de falla})}{\sum(\text{tiempo programado})} \times 100(\text{mes}) \geq 98$$

Dónde:

Tiempo programado: se refiere al tiempo al tiempo que se encuentra operativo el puente embarque.

Tiempo de falla: Se refiere al tiempo en que el puente de embarque falla medido en el periodo programado.

- Estándar

La totalidad de los puentes de embarque debe cumplir la condición de disponibilidad operativa mensual de al menos en 98% del tiempo de operación total.

- Evaluación del cumplimiento del estándar

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 63 de 168

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

- Medios de Verificación

Planilla de registro. Se adjunta en medio digital archivo Excel denominado “Planilla Control de Vuelos Antofagasta”.

- Estructuras Organizacionales para la Prestación de Servicio.

Operación : Personal Compañías Aéreas

Supervisión : Supervisor de Terminal

Mantenimiento : Empresa Externa.

- Estructura Tarifaria.

Tipo de vuelos	Tipo de Servicio	Tarifa Máxima (UF)
1. Vuelos Nacionales	Puentes de Embarque:	
	Primero 45 minutos de uso	0,25
	Cada media hora adicional	0,50
	Vehículos Terrestres:	
	Peso Max. Despegue > 10 Ton. Embarque y desembarque	0,25
	Solo Embarque o Desembarque	0,125
2. Vuelos Internacionales	Peso Max. Despegue < 10 Ton. Embarque y Desembarque	0,10
	Sólo Embarque o Desembarque	0,05
	Energía Eléctrica (*):	
	Cada 30 minutos	0,25
	Puentes de Embarque:	
	Primeros 45 minutos de uso	1,00
Cada media hora adicional	0,50	
Vehículos Terrestres:	Embarque y Desembarque	1,00
	Sólo Embarque o Desembarque	0,50
	Energía Eléctrica (*):	
Cada 30 minutos	0,25	

(*) Sólo si la aeronave ocupa esta energía.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 64 de 168

- Horarios

El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

- Mecanismo de asignación de Puentes de Embarque

Se aplicará lo dispuesto en Mecanismo de Asignación de los Sistemas de Embarque y Desembarque Rev. A incluido en Anexo N° 6, entregado mediante documento Carta N°740/2018.

b) Cintas Transportadoras de Equipaje

- Descripción General del Servicio

Proveer el servicio de transporte de equipaje a través de las cintas transportadoras disponibles en el terminal de pasajeros.

El servicio consta de 3 cintas transportadoras de equipajes. Una cinta del tipo carrusel y configuración “T”, está instalada en la sala de llegada N° 1 nacional de pasajeros; otra cinta del tipo carrusel y configuración “L”, está instalada en la sala de llegada N° 2 internacional. La tercera cinta del tipo rodillos está instalada en la línea de Counter del check in de las compañías aéreas.

Estos sistemas son de uso común y la Sociedad Concesionaria los asigna de acuerdo con la programación diaria y horaria de los itinerarios entregados por las líneas aéreas, según el Procedimiento de Asignación de Cintas de Entrega de Equipaje, desarrollado en el Anexo N° 4, Manual de Procedimientos, punto 7.2, del Reglamento de Servicio de la Obra.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 65 de 168

- Calidad de servicio

Indicador

$$\frac{\sum \text{de cintas transportadoras que cumplen la siguiente condición.}}{\sum (\text{tiempo programado} - \text{tiempo de falla})} : \frac{\sum (\text{tiempo programado})}{\sum (\text{tiempo programado})} \times 100(\text{mes}) \geq 98$$

Donde

Tiempo programado: se refiere al tiempo que se encuentra operativa las cintas transportadoras de equipaje.

Tiempo de falla: se refiere al tiempo en que la cinta transportadora falla.

- Estándar

La totalidad de las cintas transportadoras de equipajes debe cumplir la condición de disponibilidad operativa mensual de al menos un 98% del tiempo de operación.

- Evaluación del cumplimiento del estándar

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

- Medio de Verificación

Planilla de registro en medio digital archivo Excel denominado “Planilla Control de Vuelos Antofagasta”.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 66 de 168

- Horarios

El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio (responsable)

Operación : Personal Compañías Aéreas

Supervisión : Supervisor de Terminal

Mantenición : Sociedad Concesionaria

c) **Áreas para Servicios en Plataforma**

- Descripción General del Servicio

Prestar el servicio de áreas para servicios en plataforma a través de la entrega en subconcesión a las empresas especializadas en cada uno de los servicios, de las superficies que son necesarias para la atención de aeronaves, asegurando la disponibilidad de áreas en función de la infraestructura del aeropuerto. Entre los servicios considerados se puede mencionar los siguientes:

- * Asistencia administrativa en tierra (handling documental)
- * Supervisión del handling
- * Carga y descarga de equipaje en bodegas
- * Carga y descarga de mercancías y correos
- * Asistencia a las operaciones de los aviones en tierra
- * Limpieza de aeronaves
- * Suministro de combustible y lubricantes
- * Mantenición en línea

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 67 de 168

- * Pesa y balanza
- * Servicios de apoyo a las tripulaciones y preparación del vuelo
- * Servicio de alimentos (catering)

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

- Calidad de servicio

Parámetro de Aceptación: A.

- Identificación de las áreas destinadas a cada servicio

El área destinada para la explotación de estos servicios, son aquellas definidas en el Plano “Área de Concesión Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta” señalado en el artículo 2.4 de las BALI y no forman parte de la plataforma de estacionamiento de aeronaves.

- Horarios

Las Áreas estarán disponibles durante las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de los prestadores de servicio.

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

Operación : Prestadores de Servicios
Supervisión : Supervisor de Terminal, DGAC Aeropuerto Andrés Sabella
Mantenimiento : Sociedad Concesionaria

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 68 de 168

- Esquema de selección de operadores

La Sociedad Concesionaria no ejercerá ningún tipo de restricciones o condiciones que impidan o restrinjan el libre acceso de cualquier operador de los servicios antes señalados. Por el contrario, es interés del Concesionario permitir el acceso al máximo de operadores posibles, siempre y cuando cumplan las mismas condiciones y obligaciones exigidas contractualmente a todos los operadores de los servicios.

La cantidad de operadores estará condicionada a la cantidad de líneas aéreas que operan en el aeropuerto. Así también, la disponibilidad de áreas para la explotación del servicio, se distribuirá proporcionalmente respecto a la cantidad de operaciones que registre cada línea aérea. No resulta factible asumir que existan operadores de servicios en plataforma sin clientes (líneas aéreas) a los cuales prestarles sus servicios.

En el evento que se alcance un factor del 90 % de ocupación de las superficies destinadas a la explotación de los diferentes servicios, el Concesionario solicitará al Inspector Fiscal la autorización para aumentar las áreas previstas para ello. Lo anterior sujeto a lo previsto en el artículo 1.10.10 numeral C.5 de las BALI y con el objeto que la ausencia de espacios para la explotación de estos servicios, no sea una restricción para el ingreso de nuevos operadores.

- Estructura Tarifaria

POR SUPERFICIES DE TERRENO	
Tipo de Terreno	Tarifa Máxima (UF/ m ²)
Terreno eriazo urbanizado	UF 0,15
Área pavimentada o losa	UF 0,20
Terreno construido	UF 0,35
POR DERECHOS DE INGRESO	
Derecho mensual de subconcesión por el acceso a la plataforma y permanencia o estacionamiento de vehículos en espera.	Acordado con el subconcesionario en los respectivos contratos de subconcesión.

Se aplicará el mismo régimen de tarifas a los Subconcesionarios que presten un mismo servicio, independientemente de la cantidad de líneas aéreas a las que le preste servicios.

- Esquema de competencia.

No aplica a este aeropuerto.

d) Servicios Aeronáuticos en General

- Descripción General del Servicios

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).

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 70 de 168

- **Objetivo**

Proveer los servicios aeronáuticos en general de acuerdo al tipo de contrato y servicio que se genere, para satisfacer las necesidades del aeropuerto.

- **Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio**

Operación : Prestadores de Servicios
Supervisión : Supervisor de Terminal, DGAC Aeropuerto Andrés Sabella
Mantenición : Sociedad Concesionaria

- **Horarios**

Los Servicios estarán disponibles durante las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de los prestadores de servicio.

- **Estructura Tarifaria**

Se aplicarán tarifas de mercado, de aeropuertos de similar tamaño cuando no lo señalen las Bases de Licitación.

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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 71 de 168

a) Servicio de conservación de las obras

- Descripción General del Servicio

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 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 mantenimiento 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 al procedimiento señalado en el párrafo anterior.

- Calidad de Servicio

Infraestructura vertical, equipos y sistemas

Infraestructura horizontal

Iluminación

Infraestructura Vertical, Equipos y Sistemas

- Objetivo

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

- Indicador

N° de Partidas que cumplen la siguiente : Prom (EVA) ≥ 4 condición

Donde

Prom (EVA): Es el promedio de evaluaciones de todos los elementos que conforman una partida en una escala de 1 a 5.

Partidas: Se refiere a muros, pisos, escalas, etc., que serán evaluados de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

Calificaciones	Significado	Plazo reparación	Definición
1	Inaceptable	Hasta 72 horas	Se incumplen de forma sostenida los criterios de calidad establecidos en las BALI, se debe abordar la solución de manera inmediata, y resolverla en un

			plazo no mayor a 72 horas.
2	Insuficiente	Entre 72 horas y 7 días	Se incumplen al menos de manera parcial los criterios de calidad establecidos en las BALI, se debe abordar la solución en un plazo que va desde las 72 horas hasta un máximo de 7 días.
3	Suficiente	Reprogramación de la actividad y modificación del PACO	Algunos elementos del área son objeto de revisión o inspección, se encuentran en situación que requiere intervención, para lograr el cumplimiento de los criterios de calidad definidos en las BALI, por lo que se reprograman las actividades y se modifica el PACO,

			para restituir la condición deseada.
4	Bueno	Se mantiene PACO	Se cumplen los criterios de calidad definidos en las BALI y el estado observado corresponde con el uso u operación desde la última actividad desarrollada por el PACO, por lo tanto, no se establecen plazos y se mantiene lo programado en el PACO.
5	Muy bueno		Se cumplen los criterios de calidad definidos en las BALI y no es necesario hacer ninguna acción.

Siempre que la falla en cuestión no afecte la operación del aeropuerto, en cuyo caso la reparación o reposición deberá ser inmediata o en el plazo que fije el Inspector Fiscal.

En caso que dicha labor requiera un plazo mayor para su solución, la Sociedad Concesionaria deberá solicitar autorización de mayor plazo al Inspector Fiscal.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 75 de 168

- Estándar

Del total de partidas inspeccionadas, un 80% de ellas cumple con un Prom (EVA) mayor o igual a 4.

- Evaluación del cumplimiento del estándar

La evaluación del estándar se realizará semestralmente.

- Medio de verificación

Aplicación de cartillas de cumplimiento del Programa de Conservación de la Obra.

De la infraestructura Horizontal

- Objetivo

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.

- Indicador

- Índice de Condición del Pavimento (PCI).
- Coefficiente de roce en pista.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 76 de 168

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

- Medio de Verificación

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

Iluminación

- Objetivo

Mantener el nivel mínimo de luminosidad en el Edificio Terminal de Pasajeros.

- Estándar

Para este apartado se trabajará con los valores dispuestos en el DTO-594-29-ABR-Ministerio de Salud, el cual lista los valores mínimos promedios por sector. En base a esta información, se debe mantener al menos el nivel mínimo de luminosidad estipulado para cada área durante el 90% del tiempo en las siguientes zonas:

N°	Área	Nivel lumínico Medio (lux)
1)	Hall público	150
2)	Sala embarque	150
3)	Sala llegada	150
4)	Sector counter	300
5)	Sector Avsec	300

Indicador

$$\% \text{ de cumplimiento} \quad : \quad \frac{\text{N}^\circ \text{ revisiones que cumplen el mínimo}}{\text{N}^\circ \text{ de revisiones totales}} \quad \times 100$$

Donde

N° de revisiones que cumplen el mínimo: cantidad de revisiones de intensidad de la iluminación que cumplen con el mínimo.

N° de revisiones totales: Cantidad total de revisiones de la intensidad de la iluminación.

- Medio de Verificación

Para realizar la medición de intensidad se utilizará un luxómetro. La cantidad de mediciones se reflejará en una planilla que contenga semestralmente la revisión de los recintos.

- Periodicidad

El indicador será medido semestralmente.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 78 de 168

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

Operación : Supervisor de Terminal
Supervisión : Supervisor de Terminal
Mantención : Sociedad Concesionaria

- Horarios

La medición se realizará a las 07:00 y 20:00 horas.

b) Servicio de aseo de áreas públicas

- Descripción General del Servicio

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 al 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.

- Calidad de servicio

Para este servicio se establecen las siguientes categorías:

- 1) Aseo Rutinario.
- 2) Servicios Higiénicos.

Aseo Rutinario

- **Objetivo**

Cumplir con las tareas programadas de aseo de acuerdo al programa de conservación del periodo.

- **Indicador**

N° de Áreas que cumplen la siguiente condición : Prom (EVA) ≥ 4

Donde

Prom (EVA): Es el promedio de evaluaciones de todos los elementos que conforman una partida en una escala de 1 a 5.

Partidas: Se refiere a muros, pisos, escalas, etc., que serán evaluados de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

Calificaciones	Significado	Plazo reparación	Definición
1	Inaceptable	Hasta 72 horas	Se incumplen de forma sostenida los criterios de calidad establecidos en las BALI, se debe

			abordar la solución de manera inmediata, y resolverla en un plazo no mayor a 72 horas.
2	Insuficiente	Entre 72 horas y 7 días	Se incumplen al menos de manera parcial los criterios de calidad establecidos en las BALI, se debe abordar la solución en un plazo que va desde las 72 horas hasta un máximo de 7 días.
3	Suficiente	Reprogramación de la actividad y modificación del PACO	Algunos elementos del área son objeto de revisión o inspección, se encuentran en situación que requiere intervención, para lograr el cumplimiento de los criterios de calidad definidos en las BALI, por lo que se

			reprograman las actividades y se modifica el PACO, para restituir la condición deseada.
4	Bueno	Se mantiene PACO	Se cumplen los criterios de calidad definidos en las BALI y el estado observado corresponde con el uso u operación desde la última actividad desarrollada por el PACO, por lo tanto, no se establecen plazos y se mantiene lo programado en el PACO.
5	Muy bueno		Se cumplen los criterios de calidad definidos en las BALI y no es necesario hacer ninguna acción.

- Estándar

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 82 de 168

Del total de partidas inspeccionadas, un 80% de ellas cumple con un Prom (EVA) mayor o igual a 4.

Como condición adicional, no pueden existir áreas con una nota mínima inferior a 2.

- Evaluación del cumplimiento del estándar

La evaluación del estándar de realizará semestralmente.

- Medios de Verificación

Planilla de registro en medio digital archivo Excel denominado “Servicio de Aseo de Áreas Públicas – Aseo Rutinario”.

Servicios Higiénicos

- Objetivo

Mantener los servicios higiénicos limpios y acondicionados para su uso por parte de los usuarios del aeropuerto.

- Indicador

N° de Áreas que cumplen la siguiente condición : Prom (EVA) ≥ 4

Donde

Prom (EVA): Es el promedio de evaluaciones de todos los elementos que conforman una partida en una escala de 1 a 5.

Partidas: Se refiere a muros, pisos, escalas, etc., que serán evaluados de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

Calificaciones	Significado	Plazo reparación	Definición
1	Inaceptable	Hasta 72 horas	Se incumplen de forma sostenida los criterios de calidad establecidos en las BALI, se debe abordar la solución de manera inmediata, y resolverla en un plazo no mayor a 72 horas.
2	Insuficiente	Entre 72 horas y 7 días	Se incumplen al menos de manera parcial los criterios de calidad establecidos en las BALI, se debe abordar la solución en un plazo que va desde las 72 horas hasta un máximo de 7 días.

3	Suficiente	Reprogramación de la actividad y modificación del PACO	Algunos elementos del área son objeto de revisión o inspección, se encuentran en situación que requiere intervención, para lograr el cumplimiento de los criterios de calidad definidos en las BALI, por lo que se reprograman las actividades y se modifica el PACO, para restituir la condición deseada.
4	Bueno	Se mantiene PACO	Se cumplen los criterios de calidad definidos en las BALI y el estado observado corresponde con el uso u operación desde la última actividad desarrollada por el PACO, por lo tanto, no se establecen

			plazos y se mantiene lo programado en el PACO.
5	Muy bueno		Se cumplen los criterios de calidad definidos en las BALI y no es necesario hacer ninguna acción.

- Estándar

Del total de Áreas inspeccionadas, un 80% de ellas cumple con un Prom (EVA) mayor o igual 4.

Como condición adicional, no pueden existir áreas con una nota mínima inferior a 2.

- Evaluación del cumplimiento del estándar

La evaluación del estándar se realizará semestralmente.

- Medio de Verificación

Planilla de registro en medio digital archivo Excel denominado “Servicio de Aseo de Áreas Públicas – Servicios Higiénicos”.

- Estructura Organizacional para Prestación del Servicio

Operación : Sociedad Concesionaria

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 86 de 168

Supervisión : Supervisor de Terminal
Mantención : Personal de mantenimiento Sociedad Concesionaria

- Horarios

Según Programa de Aseo Periódico y de acuerdo al horario operativo del aeropuerto.

- Programa de aseo periódico.

Se aplicará lo dispuesto en Programa de Aseo Periódico Rev. B incluido en Anexo N° 5, entregado mediante documento Carta N°816/2017.

c) Servicio de mantención de áreas verdes

- Descripción General del Servicio

El servicio consiste en la mantención permanente de las áreas verdes, conforme al Proyecto Definitivo de Construcción aprobado por el Inspector Fiscal.

Este servicio se prestará de acuerdo al Programa de Mantención de Áreas Verdes que la Sociedad Concesionaria presentará al Inspector Fiscal, una vez al año, para su aprobación.

- Objetivo

Conservar y mantener todas las áreas definidas en el proyecto de paisajismo.

- Calidad de servicio

Para este servicio se considera el proyecto de paisajismo, en especial a lo estipulado por la Sociedad Concesionaria en su plan de manejo y conservación de todas las áreas del paisajismo.

- Indicador

N° de Áreas que cumplen la siguiente condición : Prom (EVA) ≥ 4

Donde

Prom (EVA): Es el promedio de evaluaciones de todos los elementos que conforman una partida en una escala de 1 a 5.

Elementos: Se refiere a los elementos que conforman el proyecto de paisajismo tales como especies vegetales, especies arbóreas, áreas verdes, sistema de riego, ornamentación, por ejemplo. Estos elementos serán evaluados de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

Calificaciones	Significado	Plazo reparación	Definición
1	Inaceptable	Hasta 72 horas	Se incumplen de forma sostenida los criterios de calidad establecidos en las BALI, se debe abordar la solución de manera inmediata, y

			resolverla en un plazo no mayor a 72 horas.
2	Insuficiente	Entre 72 horas y 7 días	Se incumplen al menos de manera parcial los criterios de calidad establecidos en las BALI, se debe abordar la solución en un plazo que va desde las 72 horas hasta un máximo de 7 días.
3	Suficiente	Reprogramación de la actividad y modificación del PACO	Algunos elementos del área son objeto de revisión o inspección, se encuentran en situación que requiere intervención, para lograr el cumplimiento de los criterios de calidad definidos en las BALI, por lo que se reprograman las actividades y se modifica el PACO,

			para restituir la condición deseada.
4	Bueno	Se mantiene PACO	Se cumplen los criterios de calidad definidos en las BALI y el estado observado corresponde con el uso u operación desde la última actividad desarrollada por el PACO, por lo tanto, no se establecen plazos y se mantiene lo programado en el PACO.
5	Muy bueno		Se cumplen los criterios de calidad definidos en las BALI y no es necesario hacer ninguna acción.

- Estándar

Del total de Áreas inspeccionadas, un 80% de ellas cumple con un Prom (EVA) mayor o igual 4.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 90 de 168

Como condición adicional, no pueden existir áreas con una nota mínima inferior a 2.

- Evaluación del cumplimiento del estándar

La evaluación del estándar se realizará semestralmente.

- Medio de Verificación

Planilla de registro en medio digital archivo Excel denominado “Servicios de Mantenimiento de Áreas Verdes y Paisajismo”.

- Estructura Organizacional para Prestación del Servicio

Operación : Sociedad Concesionaria
Supervisión : Supervisor de Terminal
Mantenición : Personal de mantenimiento Sociedad Concesionaria

- Horarios

Según Programa de Mantenimiento de Áreas Verdes y de acuerdo al horario operativo del aeropuerto.

- Programa de mantenimiento de áreas verdes.

Se aplicará lo dispuesto en Programa Periódico de Mantenimiento de Áreas Verdes Rev. A incluido en Anexo N° 5, entregado mediante documento Carta N°741/2018.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 91 de 168

- Individualización de los recintos destinados a la prestación del servicio.

Se indica en siguiente página.



 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 93 de 168

d) Servicio de retiro de basuras

- Descripción General del Servicio

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 al volumen de basura que procesa la sala de basura. Por otra parte, se distribuirán basureros, en 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 botadero municipal 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.

- Objetivos.

Cumplir con el programa de retiro de basura periódico del terminal de pasajeros de acuerdo al programa de conservación del periodo, aprobado por la inspección Fiscal.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 94 de 168

- **Calidad de Servicio**

La metodología propuesta es el cumplimiento de la ejecución del 100% del servicio programado de retiro de basura de acuerdo al programa de conservación del periodo respecto a las obligaciones establecidas en las BALI para este servicio.

- **Estructura Organizacional para Prestación del Servicio**

Operación : Empresa Externa
Supervisión : Supervisor de Terminal
Mantención : Personal de mantenimiento Sociedad Concesionaria

- **Horarios**

Según Programa de retiro periódico de basuras aprobado por el inspector fiscal anualmente y de acuerdo al horario operativo del aeropuerto.

- **Programa de retiro de basuras.**

Se aplicará lo dispuesto en Programa Periódico de Retiro de Basura Rev. B incluido en Anexo N° 5.

e) Servicio de Señalización

- **Descripción General del Servicio**

El servicio consiste en mantener en buen estado todos los elementos de señalización del área en concesión que son parte del Proyecto Definitivo aprobado por el Inspector Fiscal. Las características a las que debe ceñirse esta señalización, están señaladas en las BALI.

- **Objetivo**

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

- **Calidad de Servicio**

N° de Áreas que cumplen la siguiente condición : Prom (EVA) ≥ 4

Donde

Prom (EVA): Es el promedio de evaluaciones de todos los elementos que conforman una partida en una escala de 1 a 5.

Elementos: Se refiere a los elementos que conforman el proyecto de señalización, tales como señalización vial, informativa, seguridad, prevención, mapas de ubicación, por ejemplo. Estos elementos serán evaluados de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

Calificaciones	Significado	Plazo reparación	Definición
1	Inaceptable	Hasta 72 horas	Se incumplen de forma sostenida los criterios de calidad establecidos en las

			BALI, se debe abordar la solución de manera inmediata, y resolverla en un plazo no mayor a 72 horas.
2	Insuficiente	Entre 72 horas y 7 días	Se incumplen al menos de manera parcial los criterios de calidad establecidos en las BALI, se debe abordar la solución en un plazo que va desde las 72 horas hasta un máximo de 7 días.
3	Suficiente	Reprogramación de la actividad y modificación del PACO	Algunos elementos del área son objeto de revisión o inspección, se encuentran en situación que requiere intervención, para lograr el cumplimiento de los criterios de calidad definidos en las

			BALI, por lo que se reprograman las actividades y se modifica el PACO, para restituir la condición deseada.
4	Bueno	Se mantiene PACO	Se cumplen los criterios de calidad definidos en las BALI y el estado observado corresponde con el uso u operación desde la última actividad desarrollada por el PACO, por lo tanto, no se establecen plazos y se mantiene lo programado en el PACO.
5	Muy bueno		Se cumplen los criterios de calidad definidos en las BALI y no es necesario hacer ninguna acción.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 98 de 168

- Estándar

Del total de Áreas inspeccionadas, un 80% de ellas cumple con un Prom (EVA) mayor o igual 4.

- Evaluación del cumplimiento del estándar

La evaluación del estándar se realizará semestralmente.

- Medio de Verificación

Planilla de registro en medio digital archivo Excel denominado “Servicio de Señalización”.

- Estructura Organizacional para Prestación del Servicio

Supervisión : Supervisor de Terminal

Mantenimiento : Personal de mantenimiento Sociedad Concesionaria

- Horarios

Según Programa de Mantenimiento

- Señalar los planes y programas asociados al servicio

No aplica en este aeropuerto

f) Servicio de transporte de equipaje dentro del terminal

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 99 de 168

- Descripción General del Servicio

El servicio se presta de manera que los pasajeros puedan transportar su equipaje dentro del área de concesión mediante la utilización de 100 carros porta equipaje de acuerdo a lo señalado en las BALI.

El proyecto considera la adquisición de 60 carros nuevos y la reutilización de 40 carros existentes. Se distribuirán 90 carros en las salas de llegada y 10 en el acceso al Edificio Terminal de Pasajeros, sector Counter.

- Objetivo

Tener disponible un mínimo de 100 carros portaequipaje en buenas condiciones de uso.

- Calidad de Servicio

Indicador

Nº de inspecciones que cumplen con la disponibilidad total de carros.

- Estándar

95% disponibilidad total de carros en buen estado y en forma permanente.

- Evaluación del cumplimiento del estándar

La evaluación del estándar se realizará semestralmente, considerando la totalidad de inspecciones realizadas.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 100 de 168

- Medios de Verificación

Planilla de registro en medio digital archivo Excel denominado “Servicio de Transporte de Equipaje dentro del Terminal”.

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio.

Supervisión : Supervisor de Terminal

Mantenición : Personal de mantenimiento Sociedad Concesionaria

- Horarios

El servicio estará disponible durante el horario operativo del aeropuerto.

g) Servicio de información de vuelos

- Descripción General del Servicio

Entregar información al público en forma clara, oportuna y continua, utilizando los sistemas FIDS, PAS y WEB. Además de mantener los elementos auditivos y visuales que incluyen instalaciones, equipos y personal para la prestación del servicio de información de vuelos.

- Objetivo

Prestar el servicio de información de vuelos (FIDS) a los usuarios, durante el tiempo de operación comercial del aeropuerto, debidamente actualizada.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 101 de 168

- **Calidad de Servicio**

$$\% \text{ disponibilidad de cada pantalla} : \frac{\sum (\text{tiempo operación} - \text{tiempo de falla})}{\sum \text{ tiempo de operación}} \times 100 \text{ (mes)}$$

Donde

Tiempo de operación: Tiempo de operación comercial

Tiempo de falla: Se refiere al tiempo en que la pantalla falla durante el periodo operación.

- **Estándar**

Mantener un Porcentaje de Disponibilidad del sistema igual o superior al 98% para cada pantalla.

- **Evaluación del cumplimiento del estándar**

La evaluación del estándar se realizará semestralmente promediando las mediciones mensuales.

- **Medios de Verificación**

Planilla de registro en medio digital archivo Excel denominado “Servicio de Información de vuelos”.

- **Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio**

Operación : Operadora de Informaciones

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 102 de 168

Supervisión : Supervisor de Terminal
Mantención : Personal de mantenimiento Sociedad Concesionaria

- Horarios

Hasta el último vuelo comercial del día.

h) Servicio de información al público

- Descripción General del Servicio

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.

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).

- Objetivo

Prestar el servicio de información al público en general a través del sistema PAS y página Web.

Proporcionar, a través del sistema PAS, el servicio de música ambiental.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 103 de 168

- Calidad de servicio

Anualmente el servicio debe cumplir con el Parámetro de Aceptación: A

Donde:

A: Cuando el cumplimiento del plan de conservaciones es óptimo, la disponibilidad está dentro de los parámetros de diseño, el estado de conservación cumple con las recomendaciones del proveedor, el servicio está dentro del estándar definido y no hay observaciones de los usuarios vía sugerencias y reclamos.

B: Cuando el servicio señalado está dentro de los estándares establecidos en las BALI y por debajo de los estándares definidos en el RSO.

C: Cuando el cumplimiento del programa de conservación es deficiente, la disponibilidad no cumple con los parámetros de diseño, el estado de conservación es deficiente según lo señalado por la Inspección Fiscal y existen observaciones en el periodo de los usuarios vía sugerencias y reclamos.

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

Operación : Operadora de Informaciones
Supervisión : Supervisor de Terminal
Mantenición : Personal de mantenimiento Sociedad Concesionaria

- Horarios

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 104 de 168

Hasta el último vuelo comercial del día.

i) Servicio de agua potable y tratamiento de aguas servidas

- Descripción General del Servicio

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.

- Calidad de servicio

Parámetro de aceptación: A

Donde:

A: Cuando el cumplimiento del plan de conservaciones es óptimo, la disponibilidad está dentro de los parámetros de diseño, el estado de conservación cumple con las recomendaciones del proveedor, el servicio está dentro del estándar definido y no hay observaciones de los usuarios vía sugerencias y reclamos.

B: Cuando el servicio señalado está dentro de los estándares establecidos en las BALI y por debajo de los estándares definidos en el RSO.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 105 de 168

C: Cuando el cumplimiento del programa de conservación es deficiente, la disponibilidad no cumple con los parámetros de diseño, el estado de conservación es deficiente según lo señalado por la Inspección Fiscal y existen observaciones en el periodo de los usuarios vía sugerencias y reclamos.

- **Objetivo**

Suministro de agua potable y tratamiento de aguas servidas.

- **Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio**

Operación : Personal de mantenimiento Sociedad Concesionaria

Supervisión : Supervisor de Terminal

Mantenición : Personal de mantenimiento Sociedad Concesionaria

- **Horarios**

24 horas del día.

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 a lo dispuesto en las BALI, y por los cuales percibe ingresos, mediante el cobro de tarifas a los usuarios, ya sea por prestación directa o a través de terceros.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 106 de 168

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 a las necesidades del aeropuerto.

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

- Descripción General del Servicio

Este servicio se presta mediante subconcesión. Consiste en proveer de un servicio de 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.

- Calidad de Servicio

Indicador

Número de inspecciones que cumplen, durante el horario de operación comercial, con el servicio de cafetería.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 107 de 168

Horario de operación comercial. Periodo de tiempo de atención en que se encuentra disponible el servicio de alimentación a través de cafeterías, restaurant, bar u otros.

- Estándar

Del total de inspecciones, un 90% cumple con el horario de operación comercial.

- Evaluación del cumplimiento del estándar

La evaluación del estándar se realizará semestralmente considerando la totalidad de inspecciones realizadas.

- Medio de Verificación

Planilla de registro en medio digital archivo Excel denominado “Servicio Alimentos y Bebidas”.

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

Operación : Subconcesión
Supervisión : Supervisor de Terminal
Mantenimiento : Subconcesión

- Estructura tarifaria

Las tarifas que cobre el subconcesionario estarán a disposición de los usuarios en forma visible y permanente.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 108 de 168

- Horarios

Durante el horario de operación comercial del edificio terminal de pasajeros, los 365 días del año.

- Layout comercial

Incorporado en capítulo 8 del presente Manual.

b) Áreas para servicios de comunicaciones

- Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria entregará el servicio de comunicaciones para público en general, en la cantidad que amerita el volumen de pasajeros, mediante teléfonos públicos tal como lo indican las BALI. Se instalarán a lo menos dos teléfonos públicos en el primer y segundo nivel del edificio terminal de pasajeros, lo cual será calificado por el Inspector Fiscal.

- Objetivo

Prestar el servicio de telefonía pública a pasajeros y público en general manteniendo continuidad en el servicio prestado durante la operación comercial del aeropuerto.

- Calidad de Servicio

Indicador

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 109 de 168

Nº de inspecciones que cumplen con la disponibilidad total de teléfonos.

- Estándar

Del total de inspecciones realizadas en forma aleatoria, un 95% de ellas cumple con la disponibilidad total.

- Evaluación del cumplimiento del estándar

La evaluación del estándar se realizará semestralmente, considerando la totalidad de inspecciones realizadas.

- Medio de Verificación

Planilla de registro en medio digital archivo Excel denominado “Áreas para Servicios de Comunicaciones”.

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

Operación : Subconcesión
Supervisión : Supervisor de Terminal
Mantenión : Subconcesión

- Estructura Tarifaria

Las tarifas a cobrar a los usuarios de este servicio serán aquellas que las empresas de telecomunicaciones estén autorizadas a aplicar por la autoridad respectiva.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 110 de 168

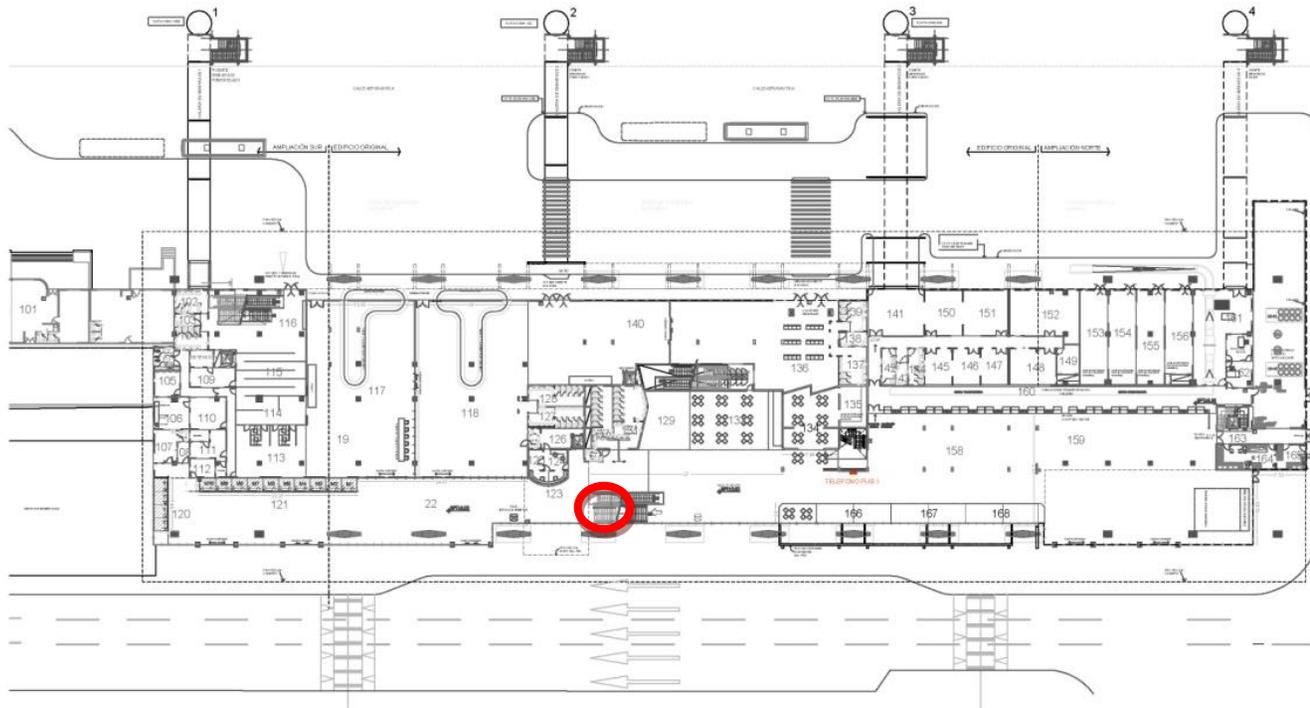
- Horarios

24 horas del día

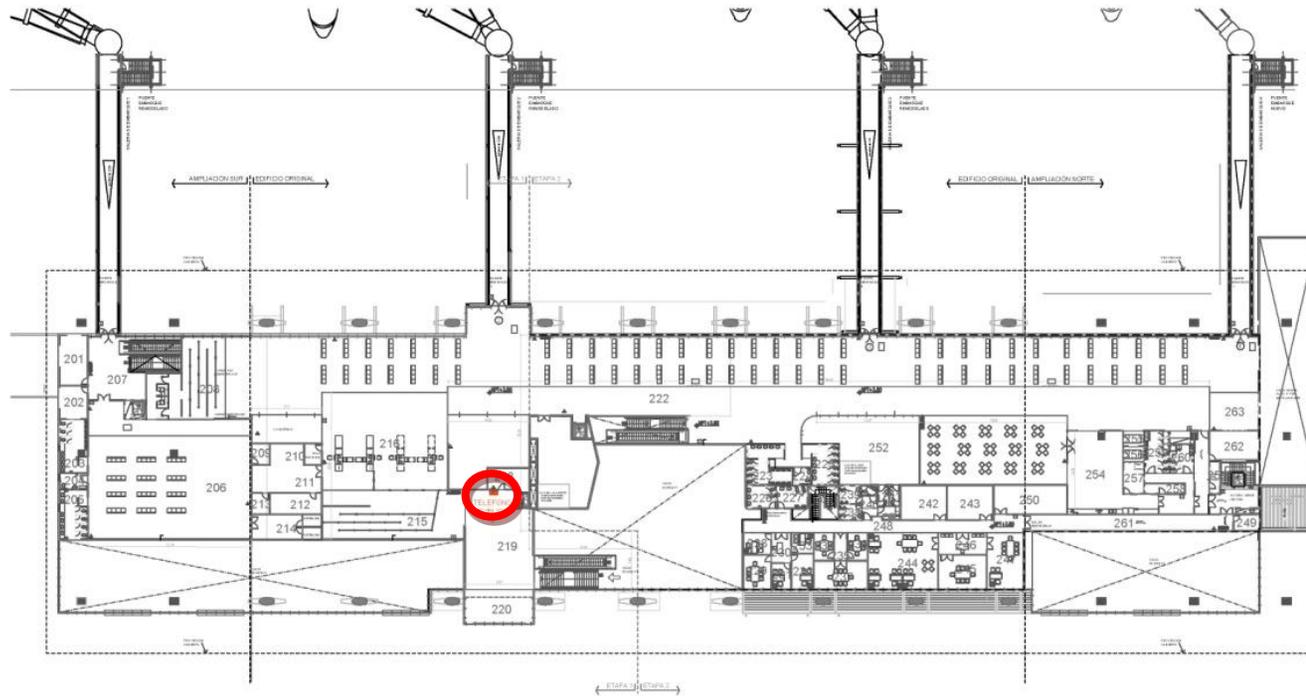
- Layout comercial

Primer nivel se indica en siguiente página. Segundo nivel en página subsiguiente.

Primer nivel



Segundo nivel



 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 113 de 168

c) Estacionamientos públicos para vehículos en general

- Descripción General del Servicio

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 autopago del servicio.

- Calidad de servicio

Indicador

Número de inspecciones que cumplen con la disponibilidad del servicio de estacionamiento.

- Estándar

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

- Evaluación del cumplimiento del estándar

La evaluación del estándar se realizará semestralmente, considerando la totalidad de inspecciones realizadas.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 114 de 168

- Medio de Verificador

Planilla de registro en medio digital archivo Excel denominado “Estacionamientos Públicos para Vehículos en General”.

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

Operación : Sociedad Concesionaria
Supervisión : Supervisor de Terminal
Mantenición : Personal de Mantenimiento de Sociedad Concesionaria

- Estructura Tarifaria

Tarifa máxima anual aprobada por Inspector Fiscal

\$1,400 Hasta 30 minutos (tarifa base)
\$1.400 Por cada hora adicional o fracción de ella
\$11.000 1 día (24 horas)
\$100.000 1 mes (30 días)
\$1.200.000 1 año (12 meses)

- Horarios

24 horas del día

- Layout comercial

En la página siguiente se indica el Layout.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 116 de 168

d) Counters para Compañías Aéreas

- Descripción General del Servicio

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 a las necesidades del aeropuerto.

La asignación de Counters se realizará de acuerdo al resultado que se obtenga de la aplicación del Mecanismo de Asignación de Counters aprobado por el Inspector Fiscal.

- Calidad del Servicio

Parámetro de aceptación: A

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

Operación : Líneas Aéreas
Supervisión : Supervisor de Terminal
Mantenimiento : Líneas Aéreas

- Estructura Tarifaria

La Tarifa máxima mensual a aplicar por este servicio será de UF 1 más IVA por cada metro cuadrado de área de counter (cada área de counter dispondrá de una superficie mínima de 7 metros cuadrados).

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 117 de 168

- Horarios

24 horas del día o de acuerdo a itinerarios de vuelo

- Layout

Incorporado en capítulo 8 del presente Manual.

- Mecanismo de asignación de Counter para líneas aéreas

Se aplicará lo dispuesto en Mecanismo de Asignación de Counter para Líneas Aéreas Rev. A incluido en Anexo N° 6, entregado mediante documento Carta N° 736/2017.

e) Oficinas de apoyo a Counters para Compañías Aéreas

- Descripción general del servicio

Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A. explotará las áreas disponibles para oficinas de apoyo a counters, de acuerdo a las necesidades del aeropuerto. La asignación de oficinas de apoyo a counters se realizará de acuerdo al resultado que se obtenga de la aplicación del Mecanismo de Asignación de oficinas de apoyo a counters aprobado por el Inspector Fiscal.

- Calidad del servicio

Parámetro de aceptación: A

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 118 de 168

Operación : Líneas Aéreas
Supervisión : Supervisor de Terminal
Mantenición : Líneas Aéreas

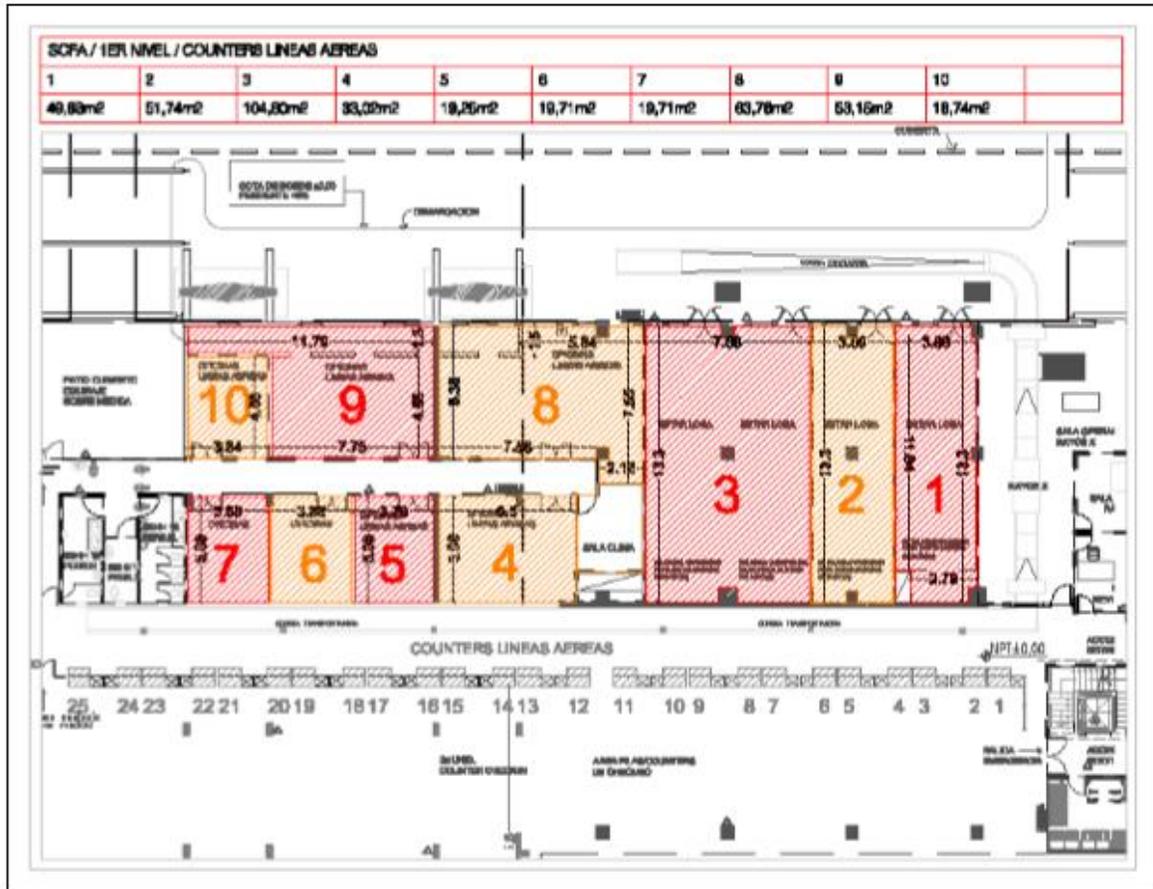
- Estructura tarifaria

La tarifa máxima mensual será de 1 UF más IVA por cada metro cuadrado de oficina.

- Horarios

24 horas del día o de acuerdo a itinerarios de vuelo.

- Layout



- Mecanismo de asignación de Oficinas de apoyo a Counter para líneas aéreas.

Se aplicará lo dispuesto en Mecanismo de Asignación de Oficinas de apoyo a Counter para líneas aéreas Rev. A incluido en Anexo N° 6.

f) Servicios de transporte público y sus áreas de estacionamiento

- Descripción General del servicio

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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 120 de 168

El servicio será explotado en la modalidad recorrido variable por medio de servicio de taxis de turismo y servicio de transfer.

- **Objetivo**

Proveer el servicio de transporte de pasajeros desde el Aeropuerto a la ciudad de Antofagasta.

- **Calidad de servicio**

Indicador

Nº de Inspecciones que cumplen con la disponibilidad de transporte público (taxi y transfer) durante el horario de operación comercial, durante los 365 días del año.

Horario de operación comercial: Periodo de tiempo de atención en que se encuentra disponible el servicio.

- **Estándar**

Del total de inspecciones realizadas en forma aleatoria, un 95% de ellas cumple con la disponibilidad de transporte.

- **Evaluación del cumplimiento del estándar**

La evaluación del estándar se realizará semestralmente, considerando la totalidad de inspecciones realizadas.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 121 de 168

- Medio de Verificación

Planilla de registro en medio digital archivo Excel denominado “Servicios de Transporte Público”.

- Estructura Organizacional para la Presentación del Servicio

Operación : Subconcesión
Supervisión : Supervisor de Terminal

- Estructura tarifaria

Las tarifas que se cobren a los usuarios serán fijadas por los proponentes adjudicados del proceso de licitación.

Estas tarifas serán públicas, debiendo presentarse a los usuarios en los Counter de atención de cada servicio, en un lugar visible y también dentro de cada vehículo utilizado para la explotación del servicio.

Estas tarifas tendrán una vigencia mínima de 90 días. Cada vez que se ejecute un reajuste de tarifas, se comunicará formalmente al Inspector Fiscal.

- Horarios de Operación

Durante el horario de operación comercial del aeropuerto.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 122 de 168

- Layout

Incorporado en capítulo 8 del presente manual.

- Modalidad de transporte público

El Servicio se prestará bajo la modalidad de Taxi de turismo y Transfer en minibuses.

- Mecanismo de asignación de servicios de transporte público y sus áreas de estacionamiento.

Se aplicará lo dispuesto en Mecanismo de servicios de transporte público y sus áreas de estacionamiento Rev. B incluido en Anexo N° 6.

8.3.3.2. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES FACULTATIVOS

a) Áreas para Locales Comerciales.

- Descripción General del Servicio

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

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 123 de 168

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

- Calidad del Servicio

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

- Estructura Organizacional para la prestación del Servicio

Operación : Subconcesión

Supervisión : Supervisor de Terminal

- Estructura Tarifaria

Las tarifas que se cobren a los usuarios serán fijadas por el o los subconcesionarios que se adjudiquen los espacios destinados a este servicio en un proceso de licitación.

- Horarios

Durante el horario de funcionamiento comercial del Edificio Terminal de Pasajeros.

- Layout

Incorporado en capítulo 8 del presente Manual

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 124 de 168

b) Áreas para servicios Comerciales de Ámbito Financieros.

- Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A. entregará el servicio de Áreas para bancos , casas de cambio y otros servicios financieros, tanto en el terminal de pasajeros como en las áreas públicas exteriores de servicio dentro del área concesionada, tal y como lo regulan las BALI.

- Política del Servicio

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

- Calidad del servicio

Disponer de forma permanente, de al menos un cajero automático dentro del edificio terminal, en un lugar visible claramente identificado, lo cual será calificado por el Inspector Fiscal.

- Estructura Organizacional para la prestación del Servicio.

Operación : Subconcesión
Supervisión : Supervisor de Terminal

- Estructura Tarifaria

Las tarifas que se cobren a los usuarios serán fijadas por el o los subconcesionarios que se adjudiquen los espacios destinados a este servicio en un proceso de licitación.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 125 de 168

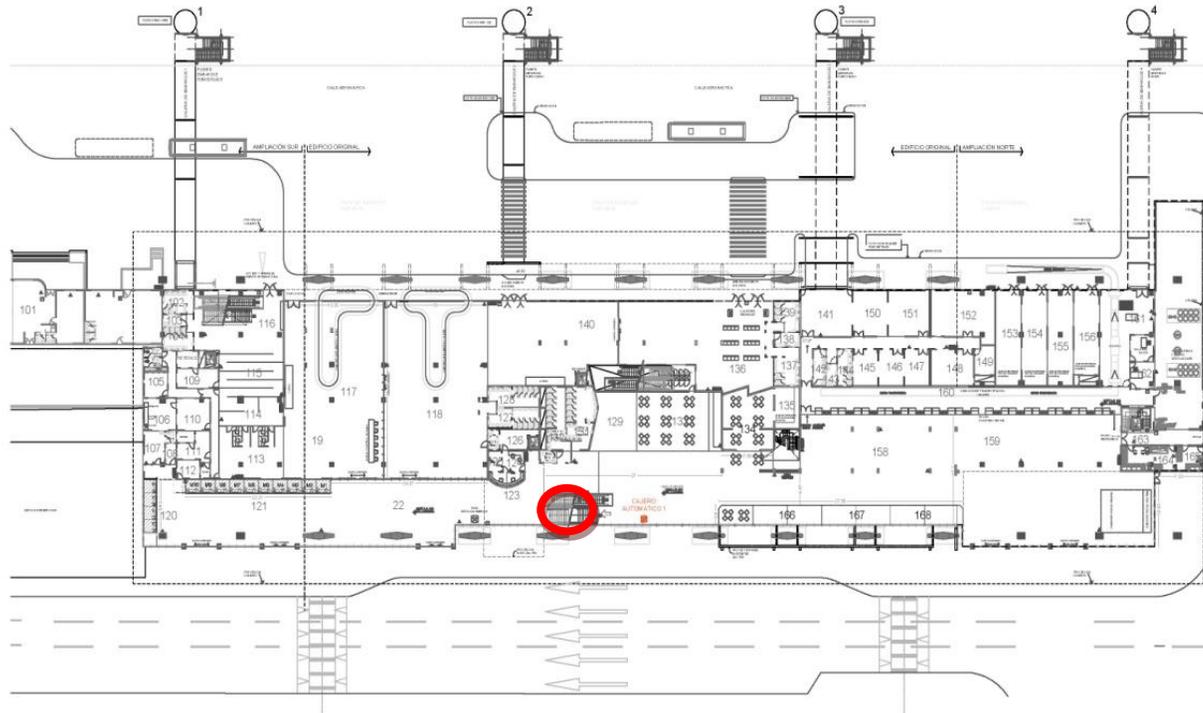
- Horarios

Durante el horario de funcionamiento comercial del Edificio Terminal de Pasajeros.

- Layout

En la siguiente página se grafica el lugar de emplazamiento del Cajero Automático.

Lugar de emplazamiento Cajero Automático



 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 127 de 168

c) Áreas para Publicidad y Propaganda.

- Descripción General del Servicio

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.

- Calidad 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.

- Estructura Organizacional para la prestación del Servicio.

Operación : Sociedad Concesionaria
Supervisión : Supervisor de Terminal

- Estructura Tarifaria

Servicio sin costo para el usuario. Las tarifas que se cobren a los subconcesionarios, serán aquellas que resulten de las negociaciones con cada

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 128 de 168

subconcesionario en particular y por cada letrero, dependiendo de su ubicación y dimensiones.

- Horarios

Durante el horario de funcionamiento comercial del Edificio Terminal de Pasajeros.

- Layout

De acuerdo a 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 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.

- Descripción General del Servicio

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

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 129 de 168

e) Servicios de Pasajeros de Primera Clase y Ejecutivos.

- Descripción General del Servicio

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.

- Calidad del Servicio

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

- Estructura Organizacional para la prestación del Servicio

Operación : Subconcesión
Supervisión : Supervisor de Terminal

- Estructura Tarifaria

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 130 de 168

Las tarifas que se cobren a los usuarios serán fijadas por el o los subconcesionarios que se adjudiquen los espacios destinados a este servicio en un proceso de licitación.

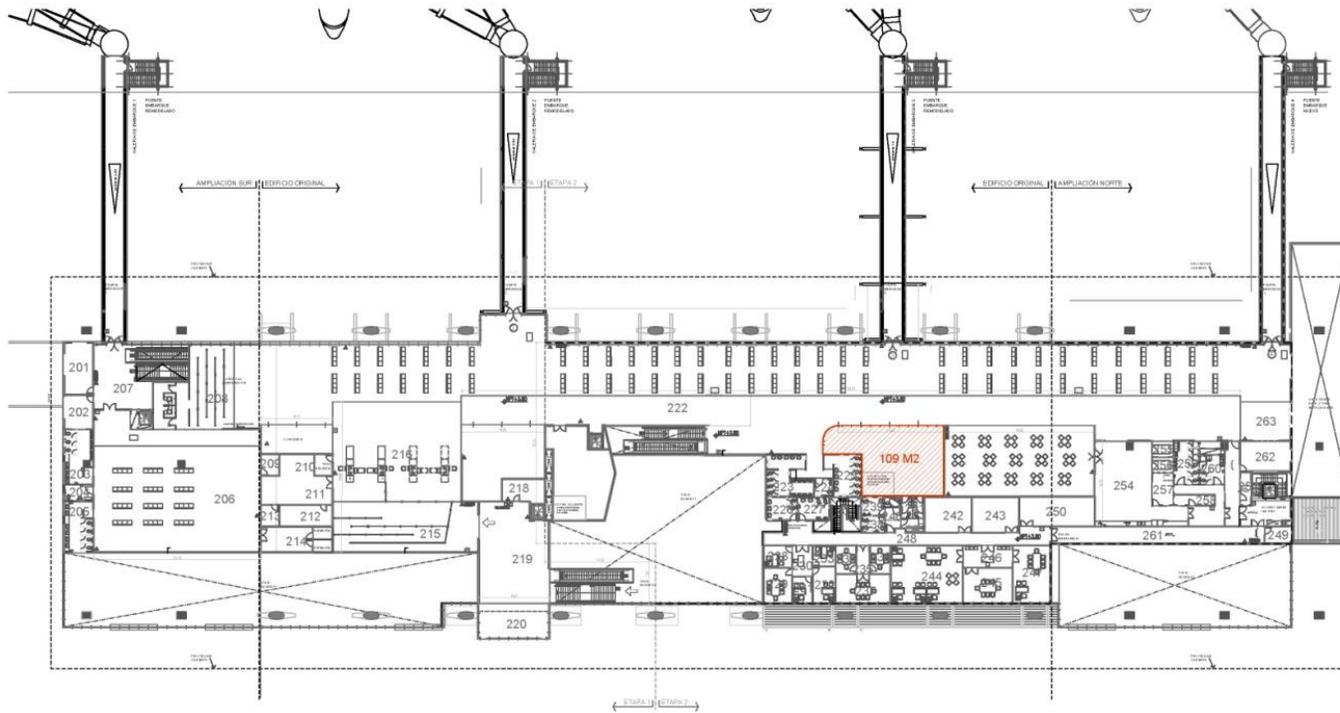
- Horarios

Durante el horario de funcionamiento comercial del Edificio Terminal de Pasajeros.

- Layout

En la siguiente página se indica la ubicación del servicio.

Ubicación del servicio



 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 132 de 168

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

- Descripción General del Servicio

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

- Política del Servicio

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

- Calidad del Servicio

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

- Estructura Organizacional para la prestación del Servicio

Operación : Subconcesión

Supervisión : Supervisor de Terminal

- Estructura Tarifaria

Las tarifas que se cobren a los usuarios serán fijadas por el o los subconcesionarios que se adjudiquen los espacios destinados a este servicio en un proceso de licitación.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 133 de 168

- Horarios

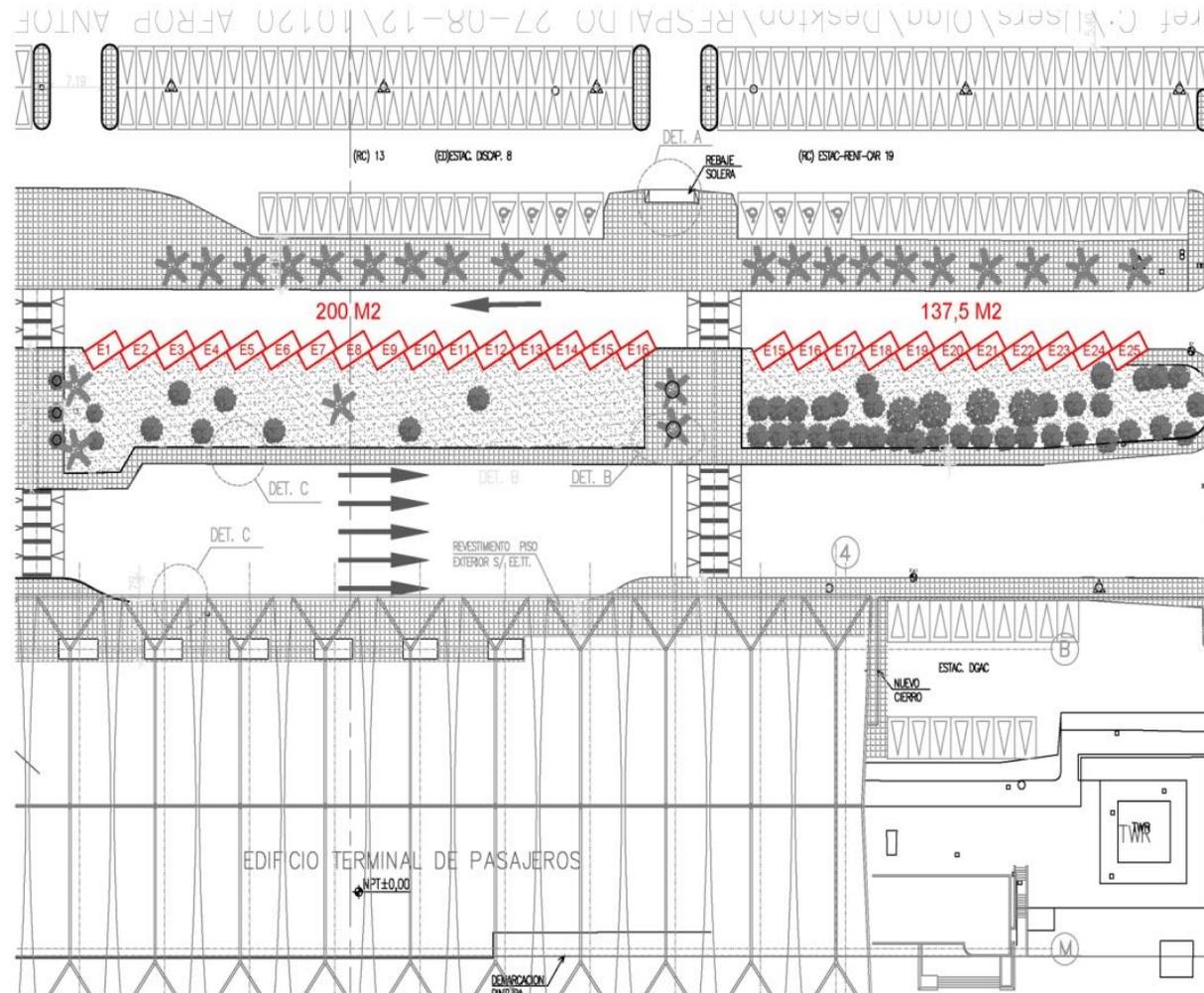
Durante el horario de funcionamiento comercial del Edificio Terminal de Pasajeros.

- Layout

Módulos de atención al pasajero, incorporado en capítulo 8 del presente Manual.

Espacios para estacionamiento exteriores, en la siguiente página.

Ubicación de estacionamientos exteriores servicio Rent a Car



 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 135 de 168

g) Estacionamientos para custodias de Vehículos.

- Descripción General del Servicio

Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A., de acuerdo a 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.

- Descripción General del Servicio

Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S. A. podrá explotar áreas para oficinas de uso general, dentro del área en concesión, de acuerdo a 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.

- Calidad 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.

- Estructura Organizacional para la prestación del Servicio

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 136 de 168

Operación : Subconcesión
Supervisión : Supervisor de Terminal

- Estructura Tarifaria

Las tarifas que se cobren a los usuarios serán fijadas en los respectivos contratos de subconcesión que se generen por este servicio. En todo caso, el valor mínimo será el equivalente a 1 UF más IVA por cada metro cuadrado de oficina.

- Horarios

Durante las 24 horas.

i) Servicio de Gestión del Terminal de Carga.

- Descripción General del Servicio

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.

- Calidad del Servicio

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

- Estructura Organizacional para la prestación del Servicio

Operación : Subconcesión
Supervisión : Supervisor de Terminal

- Estructura Tarifaria

POR SUPERFICIES DE TERRENO

Tipo de Terreno	Tarifa Máxima (UF/ m ²)
Terreno eriazo urbanizado	UF 0,15
Área pavimentada o losa	UF 0,20
Terreno construido	UF 0,35

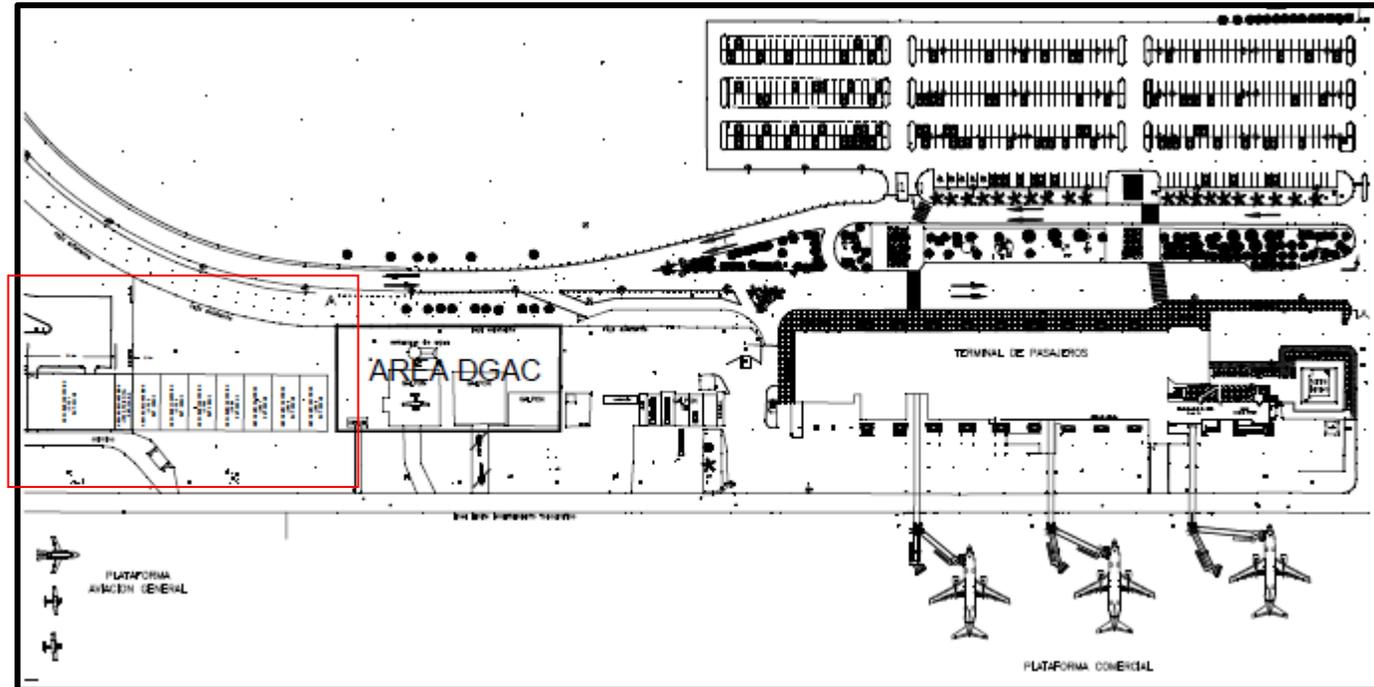
- Horarios

24 horas del día.

- Layout

En la página siguiente se indica la ubicación de los servicios.

Ubicación servicio gestión terminal de carga



 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 139 de 168

j) Otros.

- Descripción General del Servicio

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.

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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 140 de 168

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.

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,

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 141 de 168

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 a 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 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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 142 de 168

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 subcontratista, 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 pagina 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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 143 de 168

- 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.
- Utilizando las direcciones de contacto que se encuentra en la página web de la concesión 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:

- 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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 144 de 168

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 WEB. Las cartas serán asociadas a un formulario de reclamos y se dejará constancia de la manera en que la Sociedad Concesionaria comunicará

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 145 de 168

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.
 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 una Base de Datos habilitada por la Sociedad Concesionaria. En esta Base 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 la Base de Datos 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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 146 de 168

- 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 la Base de Datos diseñada 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, elaborada tanto por la Sociedad Concesionaria como por el servicio subconcesionado involucrado.
- h) La Base de Datos desarrollada 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:
- 1) Fecha de ingreso al sistema.
 - 2) Datos personales del reclamante.
 - 3) Reclamo o sugerencia.
 - 4) Servicio involucrado.
 - 5) Solución.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 147 de 168

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, ya sea para ingreso, modificación u observación.
- k) El sistema 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.
- l) 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)
- m) 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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 148 de 168

8.7. PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

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.

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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 149 de 168

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 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, será quien desempeñe las funciones de Jefe de Seguridad de la empresa.

- Supervisor de Terminal de Turno

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 150 de 168

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

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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 151 de 168

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 CIP.
- Personal dependiente de locales comerciales ubicados en las salas de embarque y salas de reclamo de equipaje.

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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 152 de 168

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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 153 de 168

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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 154 de 168

- 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 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

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 155 de 168

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. 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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 156 de 168

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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 157 de 168

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.

2.4. 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:

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 158 de 168

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 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.

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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 159 de 168

- 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.

- 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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 160 de 168

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 Rev. 0 incluido en Anexo N° 6.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 161 de 168

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.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 162 de 168

9.4. PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTE DE AERONAVES DENTRO DEL AEROPUERTO

Incorporado en Anexo N° 3, Manual de procedimientos.

9.5. PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTE DE AERONAVES FUERA DEL AEROPUERTO

Incorporado en Anexo N° 3, Manual de procedimientos.

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 163 de 168

ANEXO N° 1

PLANO DEL ÁREA CONCESIONADA

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 164 de 168

ANEXO N° 2

ORGANIGRAMA DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 165 de 168

ANEXO N° 3

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 166 de 168

ANEXO N° 4

RESPONSABILIDADES DEL CONCESIONARIO Y OTROS ORGANISMOS RELACIONADOS CON LA CONCESIÓN

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 167 de 168

ANEXO N° 5

PROGRAMAS PERIODICOS

 Aeropuerto Antofagasta	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA – ANTOFAGASTA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 168 de 168

ANEXO N° 6

MECANISMOS DE ASIGNACIÓN