

ANEXO N°4  
**MANUAL DE OPERACIONES**

# MANUAL DE OPERACIONES

## ÍNDICE

	Introducción	Página 5
1	Descripción de Servicios Aeronáuticos definidos en las bases de licitación	Página 5
1.1	Servicios aeronáuticos	Página 5
1.1.1	Sistema de Embarque y desembarque de pasajeros	Página 5
1.1.2	Cinta transportadora de equipajes	Página 5
1.1.3	Áreas para servicios en plataforma	Página 5
1.1.4	Servicios aeronáuticos en general	Página 6
1.2	Servicios no aeronáuticos no comerciales	Página 6
1.2.1	Servicio de conservación de la obra	Página 6
1.2.2	Servicio de aseo de áreas públicas	Página 8
1.2.3	Servicio de mantenimiento de áreas verdes	Página 10
1.2.4	Servicio de retiro de basuras	Página 10
1.2.5	Servicio de señalización	Página 10
1.2.6	Servicio de transporte de equipaje dentro del terminal	Página 10
1.2.7	Servicio de información de vuelos	Página 10
1.2.8	Servicio de información al público	Página 11
1.2.9	Servicio de agua potable	Página 11
1.2.10	Servicio de control de temperatura	Página 11
1.2.11	Servicio de iluminación	Página 12
1.3	Servicios no aeronáuticos comerciales	Página 12
1.3.1	Servicio no aeronáutico comerciales obligatorios	Página 12
1.3.1.1	Servicio de alimentación y bebida	Página 12
1.3.1.2	Área para servicio de comunicaciones	Página 12
1.3.1.3	Estacionamientos públicos para vehículos en general	Página 13
1.3.1.4	Counters para compañías aéreas	Página 14
1.3.1.5	Oficinas de apoyo a counters para compañías aéreas	Página 15
1.3.1.6	Servicios de transporte público s sus áreas de estacionamiento	Página 15
1.3.2	Servicios no aeronáuticos comerciales facultativos	Página 16
1.3.2.1	Áreas para locales comerciales	Página 16
1.3.2.2	Áreas para servicios comerciales de ámbito financiero	Página 17
1.3.2.3	Áreas para publicidad y propaganda	Página 17
1.3.2.4	Servicio de custodia, sellado y embalaje de equipajes	Página 18
1.3.2.5	Servicio a pasajeros primera clase y ejecutivos	Página 18
1.3.2.6	Estacionamiento para vehículos en arriendo (rent a car)	Página 18
1.3.2.7	Oficinas en general	Página 18

1.3.2.8	Servicio de gestión del área de carga	Página 19
1.3.2.9	Otros	Página 19
2	Criterios de medición de desempeño en cuanto a calidad y servicio	Página 20
2.1	Parámetros básicos	Página 20
2.2	Mecanismos de evaluación y control	Página 21
2.3	Servicios esenciales, sus estándares y mecanismos de evaluación	Página 22
2.3.1	Sistema de embarque y desembarque de pasajeros	Página 22
2.3.2	Cintas transportadoras de equipaje	Página 23
3.3.3	Servicio de conservación de la obra	Página 25
3.3.3.1	Obras civiles	Página 25
3.3.2	Equipos electromecánicos	Página 26
3.3.3.3	Servicio de electricidad e iluminación	Página 27
3.3.3.4	Servicio de control de temperatura	Página 28
3.3.3.5	Protección contra incendio	Página 30
3.3.3.6	Servicio de agua potable	Página 31
3.3.3.7	Alcantarillado	Página 32
3.3.3.8	Aguas lluvias	Página 33
3.3.3.9	Servicio de gas	Página 34
3.3.3.10	Mobiliario	Página 35
3.3.3.11	Pavimento	Página 36
3.3.4	Servicio de aseo de áreas públicas	Página 37
3.3.5	Servicio de mantenimiento de Áreas verdes	Página 38
3.3.6	Servicio de retiro de basuras	Página 39
3.3.7	Servicio de señalización	Página 40
3.3.8	Servicio de información de vuelos	Página 41
3.3.9	Servicio de información al público	Página 43
3.3.10	Servicio de transporte de equipaje en el terminal	Página 44
3.3.11	Servicio de transporte público y sus áreas de estacionamiento	Página 45
3.3.12	Servicio de seguridad privada	Página 46
3.3.13	Servicio de alimentación y bebida	Página 46
3.3.14	Áreas para servicios de comunicaciones	Página 47
3.3.15	Estacionamientos públicos para vehículos en general	Página 48
3.3.16	Counters para compañías aéreas	Página 49
3.3.17	Oficinas de apoyo a counters para compañías aéreas	Página 50
3.3.18	Áreas para servicios de ámbito financiero	Página 50
3.3.19	Áreas para locales comerciales	Página 51
3.3.20	Áreas para publicidad y propaganda	Página 51
3.3.21	Servicio de custodia , sellado y embalaje de equipajes	Página 51

3.3.22	Servicios a pasajeros primera clase y ejecutivos	Página 51
3.3.23	Estacionamientos para vehículos en arriendo (Rent a car)	Página 51
3.3.24	Estacionamientos para custodia de vehículos	Página 52
3.3.25	Oficina en general	Página 52
3.3.26	Servicio de Gestión del área de carga	Página 52
4	Estructura de cobro referencial de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos comerciales	Página 53
5	Revisión del manual de operaciones	Página 56
6	Tablas de resumen de los indicadores y sus parámetros	Página 56
	Mecanismos de asignación	Página 67
1	Mecanismo de asignación de sistemas de embarque y desembarque	Página 70
2	Mecanismo de asignación de counters para compañías aéreas	Página 69
3	Mecanismo de asignación oficinas apoyo counters	Página 73
4	Seguridad en el terminal	Página 75
5	Procedimiento ante emergencias médicas en el terminal	Página 78
6	Procedimiento para el tratamiento de bultos y/o especies olvidadas	Página 79
7	Procedimiento de gestión de reclamos , sugerencias y/o felicitaciones	Página 81

## **INTRODUCCIÓN**

El presente Manual de Operaciones entrega una descripción de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos que Consorcio Aeroportuario de Calama S.A. Sociedad Concesionaria debe o está facultado para entregar, durante el período de explotación, según lo descrito en las Bases de Licitación.

### **1. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS AERONÁUTICOS Y NO AERONÁUTICOS DEFINIDOS EN LAS BASES DE LICITACIÓN**

#### **1.1. Servicios Aeronáuticos**

##### **1.1.1. Sistema de Embarque y Desembarque de Pasajeros**

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

- Utilizando los 3 puentes de embarque disponibles.
- Utilizando acceso remoto disponible.

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

##### **1.1.2. Cintas Transportadoras de Equipajes**

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

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

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

##### **1.1.3. Áreas para Servicios en Plataforma**

CACSA entrega en subconcesión a las compañías aéreas espacios inmersos dentro del área de concesión, destinados al estacionamiento de equipos auxiliares para la atención de aeronaves y mantenimiento de línea. Cada uno de estos espacios se encuentra debidamente demarcado en los respectivos contratos de subconcesión.

#### **1.1.4. Servicios Aeronáuticos en General**

CACSA puede entregar otros servicios aeronáuticos adicionales que considere necesario, previa consulta y aprobación de la Inspección Fiscal, con el fin de mantener altos niveles de servicio de acuerdo a los incrementos en el tráfico aéreo y los avances tecnológicos. Lo anterior en la forma y plazos establecidos en el artículo 1.10.9.1.d) de las BALI.

#### **1.2. Servicios No Aeronáuticos No Comerciales**

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

Este servicio contempla las labores de conservación de todas las instalaciones del área de concesión, de forma de asegurar que éstas mantengan su nivel de servicio y funcionalidad en forma permanente. La conservación preventiva se materializa mediante la aplicación y cumplimiento del Programa Anual de Conservación de la Obra; en tanto, la conservación correctiva se ejecuta, en primera instancia, por el personal de mantenimiento de CACSA. Cuando la solución requiere de una mayor capacidad técnica a la ofrecida por este personal, se subcontratan servicios a empresas externas que garanticen la mantención de los servicios antes señalados.

El plazo establecido para atender a una tarea de mantenimiento correctivo es de un máximo de 3 días hábiles. De no ser posible una solución en dicho plazo, CACSA genera y remite a la Inspección Fiscal un “Informe de Falla” incorporando los siguientes antecedentes:

- Fecha de emisión del Informe.
- Número (código) del Informe.
- Equipo afectado.
- Fecha de falla.
- Descripción de la falla.
- Propuesta de solución.
- Plazo estimado para la solución.
- Firma del responsables(s).

Una vez ejecutado el mantenimiento correctivo detallado en un Informe de Falla, CACSA genera y remite a la Inspección Fiscal un “Informe de Solución de Falla” asociado, el cual consta de la siguiente información:

- Fecha de emisión del Informe.
- Número (código) del Informe.

- Referencia al Informe de Falla Respectivo.
- Equipo afectado.
- Fecha de falla.
- Breve descripción de la falla.
- Descripción de la solución entregada.
- Fecha de puesta en marcha del equipo y/o instalación afectada.

NOTA: Se adjunta también “Informe de Falla” respectivo.

<b>INFORME DE FALLA</b>	
<i>Fecha Emisión</i>	:
<i>Código</i>	:
<b>DE LA FALLA</b>	
<i>Ítem Afectado</i>	:
<i>Fecha de Falla</i>	:
<i>Descripción</i>	:
<b>DE LA SOLUCIÓN PROPUESTA</b>	
<i>Propuesta de Solución</i>	:
<i>Plazo estimado para la solución</i>	:
<i>(FIRMAS DE RESPONSABLES)</i>	

<b>INFORME DE SOLUCIÓN DE FALLA</b>	
<i>Fecha Emisión</i>	:
<i>Código</i>	:
<i>Referencia</i>	:
<b>DE LA FALLA</b>	
<i>Ítem Afectado</i>	:
<i>Fecha de Falla</i>	:
<i>Descripción</i>	:
<b>DE LA SOLUCIÓN ENTREGADA</b>	
<i>Solución Entregada</i>	:
<i>Fecha de Puesta en Marcha del Ítem Afectado</i>	:
<i>(FIRMAS DE RESPONSABLES)</i>	

**Figura 2.1** Formato de Informes de Falla y Solución de Falla.

### 1.2.2. Servicio de Aseo de Áreas Públicas

CACSA es responsable de velar por la limpieza de la totalidad de las instalaciones inmersas dentro del área de concesión, salvo aquellas que se mencionan a continuación:

- Los edificios operativos, técnicos, logísticos y administrativos de la DGAC.
- Las oficinas y dependencias de los siguientes organismos gubernamentales existentes en el Terminal de Pasajeros: DGAC, Carabineros de Chile, Aduana, Policía Internacional y SAG.

Para dar cumplimiento a lo anterior, CACSA procede a través de 2 modalidades:

- **Inmuebles, locales comerciales, oficinas, bodegas, áreas pavimentadas y/o terrenos eriazos entregados en subconcesión:** CACSA, a través de los contratos celebrados con cada uno de sus subconcesionarios y tal como se señala en el Manual de Administración del Subconcesionario (Anexo 06 del presente Reglamento), exige a sus subconcesionario el mantener limpia y libre de plagas y desperdicios el área subconcesionada. Además, exige el cumplimiento de las disposiciones que dicte CACSA en lo referente a aseo y recolección de basura.
- **Áreas comunes, oficinas de CACSA y oficinas de la Inspección Fiscal:** CACSA cumple en forma permanente con la limpieza de estas áreas, de acuerdo a lo programado en el Plan de Limpieza y Aseo vigente. Previo a su entrada en vigencia, este documento es anualmente presentado por CACSA a la Inspección Fiscal para su aprobación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.9.2.b de las BALI.

El servicio de limpieza y aseo de estas zonas del Terminal de Pasajeros es cubierto con personal propio de CACSA, compuesto tanto por las operarias(os) de aseo, a cargo de la ejecución de cada una las tareas programadas, como también por los Supervisores de Operaciones de CACSA, a cargo de controlar la correcta ejecución de las mismas. Este servicio opera bajo la siguiente distribución horaria:

- Turno de mañana (08:00 – 16:00 horas).
- Turno de tarde (16:00 – 24:00 horas)

La dotación de personal en cada turno de trabajo se ajusta a las necesidades asociadas a las tareas previamente programadas en el Plan de Limpieza y Aseo vigente. A su vez, CACSA dispone de los elementos y/o maquinaria necesaria para dar cumplimiento a las actividades programadas en dicho documento, ya sea en forma directa o a través del arriendo de las mismas. Entre estos se encuentran:



- Máquina vacuolavadora que permite lavar, aspirar y secar completamente los pisos porcelanatos interiores, además de apoyar la limpieza de la vereda ubicada en el frontis del Terminal de Pasajeros.
- Máquina abrillantadora, para apoyar la limpieza de pisos porcelanatos en áreas públicas interiores.
- Aspiradora industrial, para el aspirado de alfombras.
- Dilutor de líquidos industriales de limpieza, para una mayor eficiencia en su utilización.
- Carros porta-elementos.
- Carros estrujadores.
- Mopas secas y húmedas.
- Entre otros.

Finalmente, cabe señalar que el personal dedicado a las tareas de limpieza y aseo cuenta con su correspondiente uniforme y elementos de protección personal, los cuales son debidamente utilizados en la ejecución de sus funciones.

### **1.2.3. Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes**

El servicio consiste en la conservación permanente de las áreas verdes (jardines y ornato) inmersa dentro del área concesionada, conforme a lo definido por el Proyecto Definitivo aprobado por la Inspección Fiscal. Se presta de acuerdo a las tareas definidas en el Programa Anual de Mantenimiento de Áreas Verdes vigente que el Concesionario presenta al Inspector Fiscal, una vez al año, para su aprobación.

Para la prestación de este servicio CACSA subcontrata personal y/o una determinada empresa con experiencia comprobable en el rubro. A su vez, evalúa el desempeño de los trabajos realizados mediante registros de verificación de cumplimiento de cada una de las actividades programadas, acorde a lo establecido en el Programa Anual de Mantenimiento de Áreas Verdes vigente.

### **1.2.4. Servicio de Retiro de Basuras**

CACSA coordina el retiro de los residuos domiciliarios del área de concesión, de acuerdo a lo indicado en el Programa Anual de Retiro Basuras. Este documento es entregado anualmente a la Inspección Fiscal, para su aprobación. Las políticas del retiro periódico de basuras se encuentran detalladas en el ítem 4.22 del Anexo N°5 “Manual de Procedimientos”.

### **1.2.5. Servicio de Señalización**

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

Aun cuando la mantención preventiva de la señalética, incluida dentro del área de concesión y que forme parte del Proyecto Definitivo aprobado por el Inspector Fiscal, está considerada en el PACO vigente, CACSA realiza un chequeo constante de cada uno de sus componentes, verificando que estos se encuentren en óptimo estado. De ser necesaria una reparación de carácter menor, ésta será realizada por Personal de Mantenimiento de CACSA, en un plazo no superior a los 3 días hábiles; por otra parte, de resultar necesaria una intervención mayor, esta será informada al Inspector Fiscal a través del Informe de Falla correspondiente (ver ítem 2.2.1 del presente Anexo), señalando en dicho documento los plazos y formas de solución.

### **1.2.6. Servicio de Transporte de Equipaje dentro del Terminal**

Para la prestación de este servicio se dispone de un total de 80 carros portaequipaje, los que son empleados en forma gratuita por los usuarios del Terminal de Pasajeros. Mayores detalles de la entrega de este servicio se describen en el ítem 4.13 del Anexo N°5 “Manual de Procedimientos”.

### **1.2.7. Servicio de Información de Vuelos**

CACSA entrega información de los itinerarios de vuelos durante las 24 horas al día, de acuerdo a la información recibida previamente de parte de las compañías aéreas. Para ello dispone y conserva el sistema y equipamiento existente y dispuesto para tales efectos, además de mantener constantemente personal a cargo tanto de su operación como de la atención personal a los usuarios: esto es a través del Mesón de Informaciones del Terminal de Pasajeros (cuyo personal cuenta con capacitaciones en “servicio al cliente” e idioma inglés en un nivel básico y está operativo de acuerdo a los itinerarios de vuelo), por medio de la página web de CACSA (<http://www.aeropuertocalama.cl/>), y a través de los sistema FIDS y PAS.

### **1.2.8. Servicio de Información al Público**

Para tal efecto CACSA mantiene habilitado un Mesón de Informaciones, debidamente señalizado, y visible para los usuarios, el cual proporciona en forma gratuita información de utilidad para los diferentes usuarios del Terminal que así lo requieran.

Este centro de atención debe funcionar hasta que se haya atendido el último vuelo del día. Para ello dispone de un *counter*, de a lo menos un computador acorde a los requerimientos tecnológicos vigentes y de personal calificado (con capacitaciones en “servicio al cliente” e idioma inglés en un nivel básico) para la prestación de este servicio. Todo lo anterior es calificado por el Inspector Fiscal.

El Mesón de Informaciones se encuentra ubicado en el hall del primer nivel del Terminal de Pasajeros. Los números telefónicos de contacto son +56-055, +56-055y/ó

Además, para estos fines CACSA mantiene permanentemente operativa la siguiente página web: (<http://www.aeropuertocalama.cl/>).

#### **1.2.9. Servicio de Agua Potable**

CACSA es responsable de la operación y mantención del sistema de agua potable, en lo referente al almacenamiento y redes de distribución al interior del área de concesión. Lo anterior sin perjuicio de las obligaciones de la DGAC – Aeropuerto El Loa de Calama en cuanto al suministro de agua cruda, establecidas en el artículo 1.10.9.2.i) de las BALI.

A su vez, el servicio de suministro de agua potable que CACSA entrega a sus subconcesionarios está sujeto al cobro de una tarifa asociada, la cual se establece en cada uno de los contratos de subconcesión respectivos.

#### **1.2.10. Servicio de Control de Temperatura**

El Concesionario opera el servicio de Control de Temperatura en el Terminal de Pasajeros, utilizando para ello el equipamiento disponible en el Edificio. Se deberá mantener un rango de temperatura confortable.

#### **1.2.11. Servicio de Iluminación**

El Concesionario opera el servicio de iluminación tanto interior como exterior, ubicada dentro del área de concesión. Lo anterior de acuerdo al procedimiento indicado en el punto 4.25 del Anexo N°5 “Manual de Procedimientos”. Servicio de Seguridad Privada

CACSA cuenta con el servicio de seguridad privada en el área de concesión, el cual opera mediante la subcontratación de una empresa externa y de acuerdo a las políticas indicadas en el Anexo N°5 del Reglamento de Servicio de la Obra.

### **1.3. Servicios No Aeronáuticos Comerciales**

#### **1.3.1. Servicio No Aeronáuticos Comerciales Obligatorios**

CACSA presta servicios comerciales no aeronáuticos a través de la subconcesión de éstos y entre los que se incluyen los servicios de alimentación y bebidas, áreas para el servicio de comunicaciones, estacionamientos públicos para vehículos en general, *counters* para compañías aéreas, oficinas de apoyo a *counters* para compañías aéreas, servicio de transporte público y sus áreas de estacionamiento.

##### **1.3.1.1. Servicio de Alimentación y Bebida**

Este servicio se presta mediante subconcesión, manteniendo habilitando para ello áreas para restaurante, cafetería y bar. El subconcesionario explota este servicio, dentro del Edificio Terminal, de acuerdo a los estándares establecidos en el Manual de Operaciones, entre los cuales se pueden señalar los siguientes:

- Disponer del servicio al menos una hora antes de cada vuelo nacional o internacional y hasta la salida del último vuelo nacional o internacional del día.
- Capacidad mínima de 120 usuarios sentados.
- Cumplir con todas las normas legales y reglamentarias vigentes para la prestación de este servicio.

##### **1.3.1.2. Áreas para Servicio de Comunicaciones**

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

- 1 equipos en *Hall* Primer Nivel (1 para minusválidos).
- 1 equipos en *Hall* Segundo Nivel.
- 1 equipo en Sala de Embarque.

##### **1.3.1.3. Estacionamientos Públicos para Vehículos en General**

El Concesionario explota las áreas de estacionamientos públicos para vehículos en general en el Aeropuerto El Loa de Calama.

El Concesionario sólo puede cobrar por el uso de los estacionamientos públicos para vehículos en general, quedando estrictamente prohibido cualquier cobro por el acceso al Aeropuerto.

El Concesionario puede fijar libremente la tarifa de los estacionamientos públicos para vehículos en general siempre y cuando ésta no exceda de la tarifa máxima anual determinada por el Inspector Fiscal para autos y camionetas, de acuerdo al siguiente mecanismo:

- Para efectos del cálculo el tiempo base asociado a la tarifa máxima es de 30 minutos.
- La tarifa máxima es el equivalente al doble de la tarifa licitada por la Ilustre Municipalidad de Calama, para los estacionamientos públicos ubicados en la zona centro de la ciudad, que se encuentre vigente a la fecha del cálculo.
- Si la Ilustre Municipalidad de Calama dejara de licitar dichos estacionamientos, la tarifa máxima será equivalente al doble del promedio de las tarifas existentes en el mercado de la ciudad de Calama.
- Si la tarifa no se pudiese determinar conforme a los mecanismos anteriores, la tarifa máxima será equivalente a la tarifa máxima cobrada en el año anterior en el Aeropuerto El Loa de Calama, debidamente reajustada por el IPC acumulado del mismo período. Si no existiese tarifa máxima cobrada en el año anterior, el Inspector Fiscal determinará la tarifa máxima en función de un mercado de referencia apropiado.

Para la explotación de este servicio el Concesionario debe respetar los siguientes estándares:

- Todo vehículo que haga ingreso al estacionamiento público queda sujeto a un cobro por este servicio, de acuerdo a la estructura tarifaria vigente.
- El área mínima de cada estacionamiento para vehículos livianos es de de 2,5 m. por 5,0 m.
- El área mínima de cada estacionamiento para minusválidos es de de 4,0 m por 5,5 m.
- El número mínimo de estacionamientos para vehículos en general, servicios de arriendo de vehículos y de transporte de pasajeros, es de 505 unidades incluidos 4 estacionamientos para discapacitados y 1 estacionamiento preferencial para embarazadas.

#### **1.3.1.4. Counters para Compañías Aéreas**

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

El Terminal de Pasajeros cuenta con 16 *counters* disponibles para la atención de vuelos comerciales

A su vez, se entiende por área de *counter* la superficie mínima de 7 m<sup>2</sup> compuesta de lo siguiente:

- Un *counter* de aproximadamente 1,44 m<sup>2</sup>.
- Un espacio para pasajeros en espera frente al *counter*.
- Un espacio para manipular y dispensar el equipaje.
- Un espacio de 1,0 m. por 0,5 m., para letrero identificatorio ubicado sobre el *counter*. Toda superficie adicional a la señalada se considera como publicidad.
- Sistema de separadores de fila a suministrar por cada compañía aérea, que permitan organizar el área frente al *counter* y, al mismo tiempo, impedir la utilización de las zonas de circulación y espera.

Adicionalmente, CACSA explota áreas para la operación de equipos de autochequeo de pasajeros, en superficies definidas para tal efecto en el Proyecto Definitivo aprobado por el MOP, y que son de uso exclusivo para este servicio.

Se entiende por área de equipos de autochequeo lo siguiente:

- Superficie mínima de 7m<sup>2</sup> para la operación del servicio, debidamente señalizada.
- Conexiones para su operación.
- Espacio para pasajeros en espera frente al autochequeo (incluida en superficie mínima de operación).
- Un espacio para letrero identificatorio sobre el autochequeo en el ancho de la dimensión del equipo (incluido en superficie mínima de operación). Toda superficie adicional a la señalada se considera como publicidad.
- Sistema de separadores de fila a suministrar por la compañía aérea, que permitan organizar el área frente al servicio de autochequeo y, al mismo tiempo, impedir la utilización de las zonas de circulación y espera.

Durante la explotación de la Fase 2 de la concesión, el último día hábil del mes de Noviembre de cada año el Concesionario debe presentar para su aprobación al Inspector Fiscal, el mecanismo de asignación de *counters*.

### **1.3.1.5. Oficinas de Apoyo a Counters para Compañías Aéreas**

El Concesionario explota las áreas disponibles de oficinas para apoyo de los *counters*, de acuerdo a las necesidades del Aeropuerto.

Durante la explotación de la Fase 2 de la concesión, el último día hábil del mes de Noviembre de cada año el Concesionario debe presentar para su aprobación al Inspector Fiscal, el mecanismo de asignación de oficinas de apoyo a *counters*.

### **1.3.1.6. Servicios de Transporte Público y sus Áreas de Estacionamiento**

El Concesionario dispone y explota las áreas de estacionamiento para vehículos de transporte de pasajeros (buses, minibuses y taxis) de acuerdo a las necesidades del Aeropuerto, de manera de cubrir la llegada y salida de todos los vuelos nacionales e internacionales del día.

El Concesionario no puede asignar a una misma persona natural o jurídica el área total disponible, a menos que no existan más interesados, lo que debe ser calificado por el Inspector Fiscal. En caso de existir más de un interesado la asignación de áreas se realiza de acuerdo a los mecanismos de asignación vigentes.

La explotación del servicio de transporte de pasajeros debe ceñirse a las normas del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

El Concesionario provee un *counter*, por cada tipo de servicio a los operadores de transporte de pasajeros que operan en el Aeropuerto. Los costos asociados a dicho *counter* y las áreas a utilizar se consideran incluidos en la tarifa que cobra el Concesionario a los operadores.

Los servicios de transporte del Aeropuerto deben incorporar a sus respectivos vehículos un logo identificador y brindar el servicio en forma continua e ininterrumpida de acuerdo a las necesidades del Aeropuerto, según lo califique el Inspector Fiscal. Al mismo tiempo, las tarifas deben ser públicas debiendo presentarse a los usuarios en un lugar visible y contando con una vigencia mínima de 90 días. Trimestralmente el Concesionario realizará auditorias operacionales de forma aleatoria a los subconcesionarios de este servicio, enfocándose en mantención de los vehículos, calidad de atención y captación de pasajeros, definiéndose este último punto de la siguiente manera:

1 Captador en Salida Sala de Llegada / 2 Captadores en Counter de Atención / 2 Captadores Frontis Terminal de Pasajeros

Durante la explotación de la Fase 2 de la concesión, el último día hábil del mes de Noviembre de cada año, el Concesionario debe presentar para su aprobación al Inspector Fiscal, el mecanismo de asignación de servicios de transporte público y sus áreas de estacionamiento.

### **1.3.2. Servicios No Aeronáuticos Comerciales Facultativos**

CACSA presta estos servicios, sin ser obligatorio y de acuerdo a lo establecido en las BALI, en forma directa o por medio de la subconcesión a terceros. Estos servicios son: áreas para locales comerciales y servicios comerciales de ámbito financiero, áreas para publicidad y propaganda, servicio de custodia, sellado y embalaje de equipaje, servicios para pasajeros de primera clase y ejecutivos, estacionamientos para vehículos en arriendo (*rent a car*), custodia de vehículos, áreas para oficinas en general y servicio de gestión del Área de Carga, entre otros.

#### **1.3.2.1. Áreas para Locales Comerciales**

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

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

- Venta de bienes de consumo, *souvenirs* y similares.
- Arriendo de teléfonos celulares y comunicaciones privadas.
- Servicios privados de hotelería y turismo.
- Artículos de bazar, boutique y artesanía.
- Ventas de periódicos y revistas.
- Otros a proponer por el Concesionario, conforme al procedimiento señalado en la cláusula 1.10.9.3.2, letra j) de las BALI.

#### **1.3.2.2. Áreas para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero**

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

#### **1.3.2.3. Áreas para Publicidad y Propaganda**



El Concesionario explota áreas para publicidad o propaganda, tales como:

- Espacios para folletería.
- Espacios para *backlights*.
- Espacios para *unipoles*.
- Espacio para letreros monumentales.
- Espacio para *tótem*.
- Publicidad en puentes de embarque.
- Publicidad en carros portaequipaje.
- Espacios para pendones colgantes.
- Otros.

Para lo anterior CACSA puede entregar parte de los muros, terrazas, tejados u otras áreas públicas a su cargo dentro del área de concesión. Se excluye la propaganda política.

La publicidad y la ubicación de sus elementos, debe ser compatible con la señalética operativa y pública del Aeropuerto, de forma tal que no obstaculice ni disminuya la visual y la debida circulación de los pasajeros. La publicidad se debe ubicar paralela al flujo de los pasajeros, dejando las áreas que enfrentan al pasajero libre para señalización, lo cual debe ser calificado por el Inspector Fiscal.

El Concesionario puede también explotar publicidad y propaganda a través del servicio visual de información de vuelos, para lo cual debe respetar la siguiente proporción dentro de la superficie total de cada pantalla: información 70% y publicidad 30%, lo cual debe ser calificado por el Inspector Fiscal.

#### **1.3.2.4. Servicio de Custodia, Sellado y Embalaje de Equipajes**

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

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

#### **1.3.2.5. Servicios a Pasajeros Primera Clase y Ejecutivos**

El Concesionario explota dentro del área de concesión, el servicio a pasajeros de primera clase y ejecutivos, en particular el de Salón VIP.

#### **1.3.2.6. Estacionamientos para Vehículos en Arriendo (*Rent a Car*)**

El Concesionario explota las áreas para estacionamiento de vehículos en arriendo y sus respectivas áreas para *counters* de atención a público en el edificio Terminal de Pasajeros, de acuerdo a las necesidades del Aeropuerto. El Concesionario mantendrá números de contacto actualizados de tales compañías, idealmente de funcionamiento 24 Horas, para posibles imprevistos de reservas del servicio contratado.

El Concesionario no puede asignar a una misma persona natural o jurídica el área total disponible, a menos que no existan más interesados, lo que debe ser calificado por el Inspector Fiscal. En caso de existir más de un interesado, la asignación de áreas debe realizarse de acuerdo a lo señalado en el Mecanismo de Asignación de Estacionamientos para Transporte Público vigente.

El Concesionario, de acuerdo a las necesidades del Aeropuerto, puede ampliar o disminuir las áreas previstas para la prestación de este servicio, siempre que no signifique disminución de la obra pública contratada, debiendo informar al Inspector Fiscal respecto de la ampliación a nuevas áreas, quien debe fiscalizar 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 Plano Regulador del Aeropuerto El Loa de Calama.

#### **1.3.2.7. Oficinas en General**

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

#### **1.3.2.8. Servicio de Gestión del Area de Carga**

El Concesionario puede entregar las áreas existentes o habilitar nuevas áreas conforme al Plan Regulador del Aeropuerto, dentro del área de concesión, para que los operadores puedan prestar servicios a la carga. El Concesionario puede habilitar o construir directamente, a su entero costo, terminales de carga los cuales puede ofrecer en arriendo en su totalidad o parcialmente. El Concesionario debe permitir la libre prestación de servicios de operación de carga y servicios comerciales para el Área de Carga, no pudiendo éste ser prestador directo de dichos servicios, sólo

restringido por la disponibilidad de espacio para cada actividad y sujeto al pago de las tarifas máximas por m<sup>2</sup> de arriendo mensual.

Los servicios de operación de carga que se pueden prestar, según corresponda, son los siguientes:

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

#### **1.3.2.9. Otros**

El Concesionario puede habilitar y/o explotar otros servicios no aeronáuticos en las áreas dispuestas para su explotación comercial, siempre que ellos sean compatibles con la actividad aeronáutica, se trate de negocios lícitos de comercio, es decir, que no atenten contra la ley, la moral, las buenas costumbres o el orden público, y estén de acuerdo con el Plano Regulador del Aeropuerto El Loa de Calama, tales como: servicios de hotelería, servicios a vehículos terrestres (combustible y otros), servicios de esparcimiento y recreación al público en general, entre otros.

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

### 2.1. Parámetros Básicos

Se han definido la totalidad de los servicios que CACSA debe y/o puede entregar, según lo señalado en 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. Estos indicadores son:

- a. **Cumplimiento del Programa de Conservación:** seguimiento mensual de ejecución del Programa Anual de Conservación.
- b. **Disponibilidad de equipamiento e infraestructura:** Tiempo total de funcionamiento por equipo y/o servicio por período. Esta medición puede ser utilizada para todos los sistemas técnicos tales como puentes de embarque, FIDS, PAS, cintas transportadoras de equipaje, ascensores, escalera mecánica, etc.
- c. **Evaluación de los Usuarios:** A través de encuestas MOP establecidas en las BALI, además de una encuesta anual que realizará directamente CACSA.
- d. **Reclamos de Usuarios:** Esto permite que el Inspector Fiscal entregue instrucciones a CACSA, según lo establecen las BALI, para la toma de acciones preventivas y/o correctivas, ante situaciones anormales o de mejoramiento.
- e. **Evaluación del Estado de Conservación de la Infraestructura y Equipamiento:** Realizado por la Inspección Fiscal. Esto permite que el Inspector Fiscal entregue instrucciones a CACSA, según lo establecen las BALI, para la toma de acciones preventivas y/o correctivas, ante situaciones anormales o de mejoramiento.
- f. **Rango de Temperatura en el Edificio:** Parámetros definidos de acuerdo a los criterios establecidos en el diseño y según la operación del Terminal de Pasajeros.
- g. **Iluminación:** Parámetros establecidos según los itinerarios de vuelos que atiende el Terminal de Pasajeros. Lo anterior de acuerdo a la norma chilena y parámetros de diseño.
- h. **Cumplimiento de la Normativa Vigente:** En el abastecimiento de gas, electricidad, agua y otros servicios.
- i. **Cumplimiento de la Normativa Vigente:** Para los servicios de alimentación y bebidas.
- j. **Cumplimiento del horario de atención de los servicios.**

- k. Pruebas de Buen Funcionamiento:** Pruebas periódicas de los sistemas.
- l. Frecuencia de entrega del servicio v/s lo exigido.**
- m. Atención (buen trato) a los Usuarios:** Por parte de los empleados de CACSA y subconcesionarios.
- n. Normas de Seguridad:** Según principios IATA, OACI, FAA y DGAC.
- o. Normativa ambiental exigible al proyecto.**
- p. Buen Servicio a los Usuarios:** Brindar un servicio orientado en todo momento a hacer de la estadía de los usuarios del Terminal de Pasajeros un momento grato y comfortable.

## **2.2. Mecanismos de Evaluación y Control**

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

- Parámetros de diseño.
- Normativa vigente.
- Especificaciones y recomendaciones del proveedor.
- Monitoreo realizado por la Inspección Fiscal.
- Reporte entregado por el Concesionario.
- Resultados obtenidos a partir de Encuesta anual de Nivel de Servicio a los Usuarios.
- Opinión de los usuarios vía sugerencias y reclamos. En caso de existir más de 3 reclamos referidos al mismo tema se indicarán las medidas tomadas.
- Investigación de mercado para monitorear el nivel de satisfacción del cliente, basada en una encuesta anual tomada la primera quincena de Noviembre, la cual será realizada por el Concesionario contrastada con la encuesta MOP. El Concesionario realiza anualmente una Encuesta sobre Servicios al Usuario ejecutada a través de personas naturales que prestarán este servicio, las cuales no podrán pertenecer a la Sociedad Concesionaria.. Esta encuesta debe ser revisada y acoger las observaciones y variables que el MOP requiera considerar, considerando a demás las medidas de mitigación propuestas por CACSA, las cuales serán incorporadas en el informe de cumplimiento del RSO.
- En caso de existir dos indicadores deben ir incluidos en el informe de cumplimiento del RSO.

### 2.3. Servicios Esenciales, sus Estándares y Mecanismos de Evaluación

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

Los estándares establecidos, han sido extraídos de la normativa vigente, recomendación de proveedores, parámetros de diseño, experiencia externa e interna en aeropuertos y recogen, además, los reclamos y encuestas realizadas a los pasajeros y usuarios del Aeropuerto. Para aquellos servicios que cuenten con dos indicadores, ambos se incluirán en el informe semestral de cumplimiento del RSO.

#### 2.3.1. Sistema de Embarque y Desembarque de Pasajeros

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

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

##### *Estándar:*

Proveer el servicio de embarque y desembarque de pasajeros a las compañías aéreas que lo soliciten, mediante el empleo de los puentes de embarque disponibles y estacionamiento remoto. Lo anterior bajo un mínimo de atención del 95% de las solicitudes recibidas. El tiempo máximo de espera definido será de 30 minutos y un margen de falla del 5%.

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

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

##### *Estado de Conservación:*

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

***Reclamos de los usuarios:***

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

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

Corresponde al procedimiento de asignación de puentes de embarque señalado en las Bases de Licitación. El parámetro de aceptación de este indicador de calidad de servicio, es el cumplimiento de al menos el 95% del procedimiento.

***Periodicidad:***

Mensual, sin perjuicio que las mediciones sean diarias. Reclamos mensuales.

***Manejo de Contingencia:***

En caso de no existir disponibilidad de Puentes de Embarque se procederá de la siguiente forma:

- Coordinar con DGAC y aerolínea involucrada la posición de parqueo de la aeronave, procurando que sea próximo al terminal.
- Coordinar con DGAC el proceso de embarque o desembarque de los pasajeros. Guía de los pasajeros y demarcaciones.
- Presencia de personal de la DGAC, aerolínea involucrada y CACSA para facilitar la operación.

**2.3.2. Cintas Transportadoras de Equipaje*****Cumplimiento del Programa de Conservación:***

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

***Estándar:***

Proveer el servicio de transporte de equipaje a través de las cintas transportadoras disponibles en el Terminal de Pasajeros, en un porcentaje de atención no inferior al 95% de los vuelos que lo soliciten.

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

**Indicador y Medio de Verificación:**

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

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

**Estado de Conservación:**

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

**Reclamos de los usuarios:**

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

**Periodicidad:**

Mensual, sin perjuicio que las mediciones sean diarias. Reclamos mensuales.

**Manejo de Contingencia:**

En caso de no existir disponibilidad de cintas transportadora de equipaje se procederá de la siguiente forma:

- Coordinar con Supervisor CACSA y Aerolínea involucrada el movimiento de las maletas del Patio de Maletas a la zona de Cintas de Equipaje.
- Personal de CACSA podrá asistir al personal de la aerolínea en esta labor.

### 3.3.3 Servicio de Conservación de la Obra



### 3.3.3.1 Obras Civiles

**Estándar:**

Conservar la obras afectas a la concesión, basándose en el fiel cumplimiento del 100% de las actividades programadas anualmente en el Programa Anual de Conservación de la Obra (PACO) vigente, excluidas aquellas reprogramaciones que se encuentren previamente autorizadas por la Inspección Fiscal. Se entenderá como obras civiles:

- Paredes (conservación y pintura)
- Puertas y ventanas
- Baños

**Indicador y Medio de Verificación:**

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{unidades de trabajo realizadas}}{\sum \text{unidades de trabajo programadas}} \times 100\%$	Planillas de control de cumplimiento de las actividades programadas.
Percepción de los usuarios sobre estado de las obras civiles	Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

**Estado de Conservación:**

Corresponde a la evaluación del estado de obras civiles. El buen estado de conservación debe estar garantizado por el Programa de Conservación. Sin perjuicio de esto, periódicamente, se debe chequear el estado de las obras.

**Reclamos de los usuarios:**

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

**Periodicidad:**

Según programación PACO, reclamos mensuales.

### 3.3.3.2 Equipos Electromecánicos.

**Estándar:**

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

Revisión de periódica de equipos, basándose en el fiel cumplimiento del 100% de las revisiones programadas. Los Equipos Electromecánicos deberán estar disponibles para su operación en un porcentaje no inferior al 95%. Para los efectos de este numeral se entenderá como Equipos Electromecánicos los siguientes:

- Ascensores.
- Puertas Automáticas.
- Escala Mecánica.
- Montacargas.

**Indicador y Medio de Verificación:**

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{Horas Operativas}}{\sum \text{Horas Totales}} \times 100\%$	Planillas de control de cumplimiento de las actividades programadas.  Revisión de planillas de control de cumplimiento de las revisiones periódicas.  Informes mensuales al IF.
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad de equipos.	Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

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

**Estado de Conservación:**

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

**Reclamos de los usuarios:**

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

**Periodicidad:**

Según programación PACO, reclamos mensuales.

### 3.3.3.3 Servicios de Electricidad e Iluminación

**Estándar:**

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

Mantener sobre el 95% los parámetros de lux obtenidos de mediciones periódicas de iluminación indicados por proyecto durante el tiempo de operación.

Sector	Nivel Lumínico Mínimo (LUX)
Hall Central	101
Frontis y Calle de Servicio	39
Sala de Embarque	55

**Indicador y Medio de Verificación:**

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

**Estado de Conservación:**

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

**Reclamos de los usuarios:**

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

**Periodicidad:**

Según programación PACO, reclamos mensuales.

**3.3.3.4 Servicio de Control de Temperatura.**

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

Mantener sobre el 95% de los parámetros de temperatura (T), obtenidos de mediciones periódicas de temperatura, dentro del rango superior a 18°C, de acuerdo a lo indicado en el artículo 2.7.4.14 Proyecto de Ventilación y Climatización.

**Indicador y Medio de Verificación:**

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{Mediciones dentro de rango}}{\sum \text{Total de mediciones}} \times 100\%$	Planilla de control de cumplimiento de procedimiento de toma de temperatura.
Percepción de los usuarios sobre satisfacción respecto a temperatura	Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

**Estado de Conservación:**

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

**Reclamos de los usuarios:**

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

**Periodicidad:**

Según Procedimiento de Medición de Temperatura, reclamos mensuales.

**Manejo de Contingencia:**

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

- Informar a la Inspección Fiscal.
- Informar por medio del sistema de Altavoces al Público la contingencia.
- Personal de CACSA instalara algún sistema que supla al equipo fuera de servicio.

**3.3.3.5 Protección Contra Incendio**

Conservar los equipos afectos a la concesión, basándose en el fiel cumplimiento del 98% de las actividades programadas anualmente en el Programa Anual de Conservación de la Obra (PACO) vigente, excluidas aquellas reprogramaciones que se encuentren previamente autorizadas por la Inspección Fiscal.

Se realizarán pruebas periódicas del sistema (Extintores, presión de manguera, pulsadores etc.)

**Indicador y Medio de Verificación:**

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\text{Pruebas con resultados favorables}}{\sum \text{Pruebas programadas}} \times 100\%$	Revisión de planillas de control de cumplimiento de las revisiones periódicas.

	Resultados de las pruebas
--	---------------------------

***Estado de Conservación:***

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

***Reclamos de los usuarios:***

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

***Periodicidad:***

Según programación PACO, reclamos mensuales.

***Manejo de Contingencia:***

En caso de no disponer temporalmente del Servicio de Protección contra Incendios, se procederá de la siguiente forma:

- Informar a la Inspección Fiscal.
- Disposición de extintores adicionales.
- Información inmediata al Departamento de Bomberos y servicio SSEI de la DGAC.

**3.3.3.6 Servicio de Agua Potable**

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

El tiempo máximo de falla del Servicio será de seis horas por mes.

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

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
-----------	-----------------------

$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{Horas disponibles del servicio}}{\text{Horas totales del mes}} \times 100\%$	A través del informe de Desarrollo Sustentable.
Falla máxima de 6 horas al mes.	Informes de Falla y Solución de Falla Reportados.

**Estado de Conservación:**

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

**Periodicidad:**

Según programación PACO, reclamos mensuales.

**Manejo de Contingencia:**

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

- Informar a la Inspección Fiscal.
- Informar por medio del sistema de altavoces al público la contingencia y tiempo para la solución de esta.
- Personal de CACSA coordinará los servicios de camión aljibe, restricción en el uso de baños y sólo a baños habilitados y personal de aseo de punto fijo en los baños habilitados.

**3.3.3.7 Alcantarillado**

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

Revisión de periódica de instalaciones, basándose en el fiel cumplimiento del 100% de las revisiones programadas. El tiempo máximo de falla del Servicio será de seis horas por mes y/o 50% de los baños habilitados.

**Indicador y Medio de Verificación:**

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{unidades de trabajo realizadas}}{\sum \text{unidades de trabajo programadas}} \times 100\%$	<p>Planillas de control de cumplimiento de las actividades programadas.</p> <p>Revisión de planillas de control de cumplimiento de las revisiones periódicas.</p> <p>Informes mensuales al IF.</p> <p>Análisis de Aguas Servidas de Acuerdo a Norma Ambiental.</p>

**Estado de Conservación:**

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

**Reclamos de los usuarios:**

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

**Periodicidad:**

Según programación PACO, encuesta anual, reclamos mensuales.

**3.3.3.8 Aguas Lluvias****Estándar:**

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

Revisión de periódica de instalaciones, basándose en el fiel cumplimiento del 100% de las revisiones programadas.

**Indicador y Medio de Verificación:**

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
-----------	-----------------------



$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{unidades de trabajo realizadas}}{\sum \text{unidades de trabajo programadas}} \times 100\%$	<p>Planillas de control de cumplimiento de las actividades programadas.</p> <p>Revisión de planillas de control de cumplimiento de las revisiones periódicas.</p> <p>Informes semestrales al IF.</p>
<p>Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio</p>	<p>Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.</p>
<p>Falla máxima de 24 horas al mes.</p>	<p>Informes de Falla y Solución de Falla Reportados.</p>

***Estado de Conservación:***

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

***Reclamos de los usuarios:***

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

***Periodicidad:***

Según programación PACO, reclamos mensuales.

**3.3.3.9 Servicio de Gas**

***Estándar:***

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

Revisión de periódica de instalaciones, basándose en el fiel cumplimiento del 100% de las revisiones programadas. El tiempo máximo de falla del Servicio será de veinte y cuatro horas por mes.

Certificación SEC del proyecto.

**Indicador y Medio de Verificación:**

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{unidades de trabajo realizadas}}{\sum \text{unidades de trabajo programadas}} \times 100\%$	Planillas de control de cumplimiento de las actividades programadas.  Revisión de planillas de control de cumplimiento de las revisiones periódicas.  Informes mensuales al IF.  Certificación SEC del proyecto.

**Estado de Conservación:**

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

**Reclamos de los usuarios:**

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

**Periodicidad:**

Según programación PACO, reclamos mensuales.

**3.3.3.10 Mobiliario****Estándar:**

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

- Asientos
- Counters
- Accesorios de baños

- Mudadores

**Indicador y Medio de Verificación:**

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{unidades de trabajo realizadas}}{\sum \text{unidades de trabajo programadas}} \times 100\%$	Planillas de control de cumplimiento de las actividades programadas.  Revisión de planillas de control de cumplimiento de las revisiones periódicas.  Informes mensuales al IF.
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad, estado y comodidad del mobiliario.	Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

**Estado de Conservación:**

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

**Reclamos de los usuarios:**

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

**Periodicidad:**

Según programación PACO, encuesta anual, reclamos mensuales.

**3.3.3.11 Pavimento.**

**Estándar:**

Conservar los pavimentos afectos a la concesión, basándose en el fiel cumplimiento del 100% de las actividades programadas anualmente en el Programa Anual de Conservación de la Obra (PACO) vigente, excluidas aquellas reprogramaciones que se encuentren previamente autorizadas por la Inspección Fiscal. La Sociedad Concesionaria deberá velar por el 100% de la accesibilidad en el Aeropuerto y sus vías internas.

**Indicador y Medio de Verificación:**

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

**Estado de Conservación:**

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

**Reclamos de los usuarios:**

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

**Periodicidad:**

Según programación PACO, reclamos mensuales.

**3.3.4 Servicio de Aseo de Áreas Públicas****Estándar:**

Mantener la limpieza y confortabilidad de los ambientes tanto interiores como exteriores al Edificio Terminal, inmersos dentro del área de concesión. Lo anterior a través del cumplimiento del 100% de las actividades programadas anualmente en el Programa de Limpieza y Aseo vigente, exceptuando aquellas reprogramaciones previamente autorizadas por la Inspección Fiscal.

**Indicador y Medio de Verificación:**

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{unidades de trabajo realizadas}}{\sum \text{unidades de trabajo programadas}} \times 100\%$	Planillas de control de cumplimiento, de las actividades programadas en Plan de Limpieza y Aseo vigente.

Percepción de los usuarios sobre el Servicio de Aseo de Áreas Públicas.	Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.
---	---

**Estado de Conservación:**

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

**Reclamos de los usuarios:**

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

*NOTA: En las planillas de control del servicio de aseo en servicios higiénicos será publicado el sitio web de CACSA (<http://www.aeropuertocalama.cl/>), a fin de que los usuarios estén en conocimiento de este canal para manifestar su percepción del servicio.*

**Periodicidad:**

Mensual, sin perjuicio que las mediciones sean diarias, reclamos mensuales.

**Medida de Contingencia:**

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

**3.3.5. Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes****Estándar:**

Conservación permanente de las áreas verdes (jardines y ornato) inmersas dentro del área concesionada, conforme a lo definido por el Proyecto Definitivo aprobado por la Inspección Fiscal. Lo anterior a través del cumplimiento del 100% las tareas definidas en el Programa Anual de Mantenimiento de Áreas Verdes, salvo las reprogramaciones previamente autorizadas por la Inspección Fiscal.

**Indicador y Medio de Verificación:**

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

**Estado de Conservación:**

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

**Reclamos de los usuarios:**

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

**Periodicidad:**

Según programación PACO, reclamos mensuales, encuesta semestral.

**3.3.6. Servicio de Retiro de Basuras****Estándar:**

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

**Indicador y Medio de Verificación:**

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
-----------	-----------------------

$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{retiros realizados}}{\sum \text{retiros programados}} \times 100\%$	Solicitud al proveedor de comprobantes de retiro y disposición final de residuos.
---	---

**Estado de Conservación:**

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

**Reclamos de los usuarios:**

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

**Periodicidad:**

Según Programa de Retiro de Basuras, reclamos mensuales.

**3.3.7. Servicio de Señalización****Estándar:**

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

La señalética debe ceñirse a los siguientes principios:

- Distinguir claramente los servicios propios del aeropuerto de los servicios comerciales.
- Ser visible al público, con lo cual se entiende que debe estar libre de obstáculos para su perfecta visualización y contar con un tamaño que también cumpla el objetivo de ser fácilmente visible
- Disponer de mapas que indiquen a los pasajeros y al público en general el lugar en que se encuentran en el edificio terminal y la ubicación de las instalaciones.
- Información accesible a personas minusválidas.

El estándar es de 100% de cumplimiento del PACO. Cualquier modificación al programa debe ser autorizada por el Inspector Fiscal.

**Indicador y Medio de Verificación:**

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
-----------	-----------------------

$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{unidades de trabajo realizadas}}{\sum \text{unidades de trabajo programadas}} \times 100\%$	Planillas de control de cumplimiento, de las actividades programadas en PACO vigente.
Percepción de los usuarios sobre la claridad del Servicio de Señalización.	Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

### ***Estado de Conservación***

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

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

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

### ***Periodicidad:***

Según programación PACO, reclamos mensuales, encuesta anual.

## **3.3.8. Servicio de Información de Vuelos**

### ***Estándar:***

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

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



**Indicador y Medio de Verificación:**

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{unidades de trabajo realizadas}}{\sum \text{unidades de trabajo programadas}} \times 100\%$	Planillas de control de cumplimiento, de las actividades programadas en PACO vigente.
Percepción de los usuarios sobre oportunidad y claridad de la información entregada.	Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

**Disponibilidad del equipamiento:**

El estándar es mayor a 95%. Para el servicio de información de vuelos CACSA provee:

- Sistema FIDS.
- Sistema PAS.
- Página web de CAM (<http://www.aerpuertocalama.cl/>).

**Estado de Conservación:**

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

**Reclamos de los usuarios:**

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

**Periodicidad:**

Según programación PACO, reclamos mensuales.

**3.3.9. Servicio de Información al Público****Estándar:**

Prestar el servicio gratuito de información al público durante la operación comercial del Aeropuerto, a través de los medios habilitados para tales efectos.

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

**Indicador y Medio de Verificación:**

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{unidades de trabajo realizadas}}{\sum \text{unidades de trabajo programadas}} \times 100\%$	Planillas de control de cumplimiento, de las actividades programadas en PACO vigente.
Percepción de los usuarios sobre oportunidad y claridad de la información entregada.	Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

**Cumplimiento del Plan de Conservación:**

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

**Estado de Conservación:**

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

**Reclamos de los usuarios:**

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

**Oportunidad de la Información:**

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

**Periodicidad:**

Según programación PACO, mensual (reclamos).

### 3.3.10. Servicio de Transporte de Equipaje en el Terminal

**Estándar:**

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

Tener disponible un mínimo 95% de un total de 80 carros portaequipaje, en buenas condiciones de conservación y operación, para el uso gratuito por parte de los pasajeros que lo requieran.

**Indicador y Medio de Verificación:**

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

**Estado de Conservación:**

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

**Reclamos de los usuarios:**

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

**Horario de Atención:**

H-24.

**Periodicidad:**

Según programación PACO, mensual (reclamos).

**3.3.11. Servicio de Transporte Público y sus Áreas de Estacionamiento**

**Estándar:**

Disponer del servicio de transporte público para los usuarios durante los horarios de operación de vuelos del Aeropuerto, así como a su vez de sus respectivas áreas de estacionamiento en buenas condiciones.

Entregar un servicio de Calidad a los usuarios del servicio de transporte público.

**Indicador y Medio de Verificación:**

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Percepción de los usuarios sobre la disponibilidad y atención brindada por los prestadores del Servicio de Transporte público concesionado.	Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.
Resultado de auditorías operativas	A través de auditorías operacionales de carácter aleatorio, ejecutadas de manera bimestral y sin previo aviso. El resultado de estas auditorías no debe entregar observaciones y en caso de ser así se solicitará al subconcesionario solucionarlas a la brevedad.

**Horario de Atención:**

1 hora antes de cada vuelo arribado o salido.

**Cantidad:**

Según BALI.

**Frecuencia:**

Según itinerario de vuelos (1 hora antes de cada vuelo llegado o salido).

**Diseño:**

Logo identificatorio.

***Periodicidad:***

Según programación PACO, reclamos mensuales.

**3.3.12. Servicio de Seguridad Privada*****Reclamos de los usuarios:***

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

***Horario de Atención:***

H-24.

***Periodicidad:***

Reclamos mensuales, encuesta anua.

**3.3.13. Servicio de Alimentación y Bebida*****Cumplimiento del Programa de Conservación:***

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

***Estándar:***

Disponer del servicio para todas las operaciones de vuelos programadas, al menos una hora antes de cada vuelo nacional o internacional y hasta la salida del último vuelo nacional o internacional del día. Que el porcentaje de incumplimiento no debe superar el 0,5%

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

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
-----------	-----------------------

$\% \text{ Porcentaje de incumplimiento} = \frac{\sum \text{Cantidad de reclamos}}{\sum \text{Unidades de boletas emitidas}} \times 100\%$	Planillas que contengan el registro de atenciones del mes (de acuerdo a las boletas emitidas).
--	--

**Reclamos de los usuarios:**

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

**Horario de Atención:**

De acuerdo a itinerarios de vuelos.

**Periodicidad:**

Reclamos mensuales.

**3.3.14. Áreas Para Servicios de Comunicaciones****Estándar:**

Disponer del servicio de comunicaciones para los usuarios durante los horarios de operación de vuelos del Aeropuerto, cumplimiento del 66%.

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$\% \text{ vuelos atendidos} = \frac{\sum \text{equipos en funcionamiento}}{\sum \text{Equipos totales}} \times 100\%$	Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.

**Reclamos de los usuarios:**

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

**Horario de Atención:**

H-24.

**Periodicidad:**

Reclamos mensuales

**3.3.15. Estacionamientos Públicos para Vehículos en General****Cumplimiento del Programa de Conservación:**

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

**Estándar:**

Disponer del 95% de los estacionamientos operativos.

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

**Indicador y Medio de Verificación:**

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

**Reclamos de los usuarios:**

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

**Periodicidad:**

Reclamos mensuales, cumplimiento estándar mensual.

**3.3.16. Counters para Compañías Aéreas**

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

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

***Estándar:***

Disponer del 95% de los *counters* operativos.

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

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

***Reclamos de los usuarios:***

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

***Periodicidad:***

Reclamos mensuales, cumplimiento estándar mensual.

**3.3.17. Oficinas de Apoyo a Counters para Compañías Aéreas*****Cumplimiento del Programa de Conservación:***



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

**Estándar:**

Disponer del 95% de las áreas operativas.

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

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

**Reclamos de los usuarios:**

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

**Periodicidad:**

Reclamos mensuales, cumplimiento estándar mensual.

### 3.3.18. Áreas para Servicios de Ámbito Financiero

**Estándar:**

Cumplimiento del contrato de subconcesión.

**Periodicidad:**

Reclamos mensuales.

### 3.3.19. Áreas para locales Comerciales

**Estándar:**

Cumplimiento del contrato de subconcesión.

***Periodicidad:***

Reclamos mensuales.

**3.3.20. Áreas para Publicidad y Propaganda**

***Estándar:***

Cumplimiento del contrato de subconcesión.

***Periodicidad:***

Reclamos mensuales.

**3.3.21. Servicio de Custodia, Sellado y Embalaje de Equipajes**

***Estándar:***

Cumplimiento del contrato de subconcesión.

**3.3.22. Servicios a Pasajeros Primera Clase y Ejecutivos**

***Estándar:***

Cumplimiento del contrato de subconcesión.

***Periodicidad:***

Reclamos mensuales.

**3.3.23. Estacionamientos para Vehículos en Arriendo (Rent a Car)**

***Estándar:***

Cumplimiento del contrato de subconcesión.

***Periodicidad:***

Reclamos mensuales.

**3.3.24. Estacionamientos para Custodia de Vehículos*****Estándar:***

Cumplimiento del contrato de subconcesión.

***Periodicidad:***

Reclamos mensuales.

**3.3.25. Oficinas en General*****Estándar:***

Cumplimiento del contrato de subconcesión.

***Periodicidad:***

Reclamos mensuales.

**3.3.26. Servicio de Gestión del Área de Carga*****Estándar:***

Cumplimiento del contrato de subconcesión.

***Periodicidad:***

Reclamos mensuales.

#### **4 ESTRUCTURA DE COBRO REFERENCIAL DE LOS SERVICIOS AERONÁUTICOS Y NO AERONÁUTICOS COMERCIALES**

A continuación se detalla la estructura referencial a emplear por CACSA, en el cobro de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos comerciales.

##### **SERVICIOS AERONÁUTICOS**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>TARIFA</b>
SISTEMA DE EMBARQUE/DESEMBARQUE.	<b>Uso de Puentes de Embarque – Vuelos Nacionales:</b>
	- Primeros 45 minutos de uso: UF 0,25 + IVA
	- Cada media hora adicional: UF 0,50 + IVA
	- Energía eléctrica (cada 30 minutos): UF 0,25 + IVA
	<b>Uso de Puentes de Embarque – Vuelos Internacionales:</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Primeros 45 minutos de uso: UF 1,00 + IVA</li> <li>- Cada media hora adicional: UF 0,50 + IVA</li> <li>- Energía eléctrica (cada 30 minutos): UF 0,25 + IVA</li> </ul>
CINTAS TRANSPORTADORAS DE EQUIPAJE.	Este servicio no está afecto al cobro de tarifa alguna.
ÁREAS PARA SERVICIOS EN PLATAFORMA.	<p><b>Tarifas según Tipo de Terreno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Terreno eriazo urbanizado: UF 0,15 + IVA</li> <li>- Área pavimentada o losa: UF 0,20 + IVA</li> <li>- Terreno construido: UF 0,35 + IVA</li> </ul>
SERVICIOS AERONÁUTICOS EN GENERAL.	Se aplicarán tarifas de mercado.

## SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES OBLIGATORIOS

DESCRIPCIÓN	TARIFA
SERVICIO DE ALIMENTACIÓN Y BEBIDAS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CACSA aplicará a sus subconcesionarios tarifas de acuerdo a la oferta económica que hayan presentado durante el proceso de licitación.</li> <li>- Las tarifas que cobren los subconcesionarios estarán a disposición de los usuarios en forma visible y permanente.</li> </ul>
ÁREAS PARA SERVICIOS DE COMUNICACIONES.	Las tarifas a cobrar a los usuarios de este servicio serán las aquellas que las empresas de telecomunicaciones estén autorizadas a aplicar por la autoridad respectiva.
ESTACIONAMIENTOS PÚBLICOS PARA VEHÍCULOS EN GENERAL.	<p>CACSA podrá fijar libremente la tarifa para este servicio siempre y cuando ésta no exceda de la tarifa anual determinada por el Inspector Fiscal para autos y camionetas, de acuerdo a los siguientes mecanismos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para efectos del cálculo, el tiempo base asociado a la tarifa máxima será de 30 minutos.</li> <li>2. La tarifa máxima será equivalente al doble de la tarifa licitada por la I. Municipalidad de Calama para los estacionamientos públicos ubicados en la zona centro de la ciudad., que se encuentre vigente a la fecha del cálculo.</li> <li>3. Si la I. Municipalidad de Calama dejara de licitar dichos estacionamientos, la tarifa máxima será equivalente al doble del promedio de las tarifas existentes en el mercado de la ciudad de Calama.</li> <li>4. Si la tarifa no se pudiese determinar conforme a los mecanismos anteriores, la tarifa máxima será equivalente a la tarifa máxima cobrada en el año anterior en el Aeropuerto El Loa de Calama, debidamente reajustada por el IPC acumulado del mismo período. Si no existiese tarifa máxima cobrada en el año anterior, el Inspector Fiscal determinará la tarifa máxima en función de un mercado de referencia apropiado.</li> </ol>
ÁREA PARA COUNTERS Y EQUIPOS DE AUTOCHEQUEO PARA LAS COMPAÑÍAS AÉREAS.	<p><b>Áreas para counters:</b> La tarifa máxima mensual a aplicar por este servicio será de 1,0 UF + IVA, por cada metro cuadrado de área de <i>counter</i> (cada área de <i>counter</i> dispondrá de una superficie mínima de 7 metros cuadrados).</p> <p><b>Áreas para equipos de autochequeo:</b> La tarifa máxima mensual a aplicar por este servicio será de 0,5 UF + IVA, por cada metro cuadrado de área para equipos de autochequeo.</p>
OFICINA DE APOYO A COUNTERS PARA COMPAÑÍAS AÉREAS	La tarifa máxima mensual será de 1,0 UF + IVA, por cada metro cuadrado de oficina.
DESCRIPCIÓN	TARIFA

SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO Y SUS ÁREAS DE ESTACIONAMIENTO.	Las tarifas que se cobren a los usuarios serán fijadas por los proponentes adjudicados tras el proceso de licitación correspondiente. Estas tarifas serán públicas, debiendo presentarse a los usuarios en un lugar visible y tendrán una vigencia mínima de 90 días.
--	---

### SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES FACULTATIVOS

DESCRIPCIÓN	TARIFA
ÁREAS PARA LOCALES COMERCIALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las tarifas que se cobren a los usuarios serán fijadas por el o los subconcesionarios que se adjudiquen los espacios destinados a este servicio, tras el correspondiente proceso de licitación.</li> <li>- Las tarifas que CACSA cobre a los subconcesionarios, serán aquellas que resulten de las negociaciones con cada uno de ellos en particular.</li> </ul>
ÁREAS PARA SERVICIOS COMERCIALES DE ÁMBITO FINANCIERO.	Las tarifas que CACSA cobre a los subconcesionarios, serán aquellas que resulten de las negociaciones con cada uno de ellos en particular.
ÁREAS PARA PUBLICIDAD Y PROPAGANDA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio sin costo para el usuario pasajero.</li> <li>- Las tarifas que CACSA cobre a los subconcesionarios, serán aquellas que resulten de las negociaciones con cada uno de ellos en particular.</li> </ul>
CUSTODIA, SELLADO Y EMBALAJE DE EQUIPAJE (en caso de prestarse).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las tarifas que se cobren a los usuarios serán fijadas por el o los subconcesionarios que se adjudiquen los espacios destinados a este servicio, tras el correspondiente proceso de licitación.</li> <li>- Las tarifas que CACSA cobre a los subconcesionarios, serán aquellas que resulten de las negociaciones con cada uno de ellos en particular.</li> </ul>
DESCRIPCIÓN	TARIFA
SERVICIO A PASAJEROS PRIMERA CLASE Y EJECUTIVOS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las tarifas que se cobren a los usuarios serán fijadas por el o los subconcesionarios que se adjudiquen los espacios destinados a este servicio, tras el correspondiente proceso de licitación.</li> <li>- Las tarifas que CACSA cobre a los subconcesionarios, serán aquellas que resulten de las negociaciones con cada uno de ellos en particular.</li> </ul>
ESTACIONAMIENTOS PARA VEHÍCULOS DE ARRIENDO Y MÓDULOS DE ATENCIÓN A PÚBLICO.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las tarifas que se cobren a los usuarios serán fijadas por el o los subconcesionarios que se adjudiquen los espacios destinados a este servicio, tras el correspondiente proceso de licitación.</li> </ul>

	- Las tarifas que CACSA cobre a los subconcesionarios, serán aquellas que resulten de las negociaciones con cada uno de ellos en particular.
OFICINAS EN GENERAL.	Las tarifas que CACSA cobre a los subconcesionarios, serán aquellas que resulten de las negociaciones con cada uno de ellos en particular.
SERVICIO DE GESTIÓN DEL AREA DE CARGA.	Las tarifas máximas a aplicar por CACSA, por concepto de arriendo de cada metro cuadrado se desglosan de la siguiente manera: Terreno eriazo urbanizado: 0,15 UF + IVA Área pavimentada o losa: 0,20 UF + IVA Terreno construido: 0,35 UF + IVA
OTROS	Las tarifas se definirán en el momento de tomar la decisión de explotar algún otro servicio.

## 5 REVISIÓN DEL MANUAL DE OPERACIONES

Cada 12 meses el Inspector Fiscal puede solicitar la revisión del presente Manual de Operaciones, el cual puede ser modificado utilizando los siguientes criterios:

1. Resultado de encuestas anual a los usuarios.
2. Reclamo y/o sugerencias de usuarios.
3. Estándares existentes en otros aeropuertos chilenos bajo el sistema de concesión.
4. Estándares existentes en el período anterior.
5. Modificaciones de normativas vigentes.
6. Informe Semestral de Gestión y Operación del Aeropuerto, que CACSA entrega a la Inspección Fiscal en la forma y plazos señalados en el artículo 1.8.2.6 de las BALI.

## 6 TABLAS RESÚMEN DE LOS INDICADORES Y SUS PARÁMETROS DE MEDICIÓN. REVISIÓN DEL MANUAL DE OPERACIONES

ITEM	SERVICIO	INDICADOR	ESTANDAR	MECANISMO EVALUACIÓN
3.3.1	Sistema de embarque desembarque	1.- Cumplimiento del Plan de Conservación.	100 %.	Desarrollo de planillas de control de cumplimiento de las actividades programadas. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.
		2.- Disponibilidad.	95% mínimo.	$\% \text{ vuelos atendidos} = \frac{\sum \text{vuelos atendidos}}{\sum \text{vuelos que solicitan el servicio}} \times 100\%$ Planillas que contengan el seguimiento diario del uso de los puentes de embarque.
		3.- Cumplimiento procedimiento de asignación.	95% mínimo.	Planillas diarias de supervisores.
		4- Reclamos de los usuarios.	Tener un máximo de tres reclamos correspondientes a episodios diferentes.	Libro de Reclamos. Informe mensual.
3.3.2	Cintas transportadoras de equipaje	1.- Cumplimiento del Plan de Conservación.	100 %.	Desarrollo de planillas de control de cumplimiento de las actividades programadas. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.
		2.- Disponibilidad.	95% mínimo.	$\% \text{ vuelos atendidos} = \frac{\sum \text{vuelos atendidos}}{\sum \text{vuelos que solicitan el servicio}} \times 100\%$ Planillas que contengan el seguimiento diario del uso de las cintas transportadoras de equipaje.
		3.- Reclamos de los usuarios.	Tener un máximo de tres reclamos correspondientes a episodios diferentes.	Libro de Reclamos. Informe mensual.
3.3.3.1	Obras Civiles	1.- Cumplimiento del Plan de Conservación.	100 %.	$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{unidades de trabajo realizadas}}{\sum \text{unidades de trabajo programadas}} \times 100\%$ Desarrollo de planillas de control de cumplimiento de las actividades programadas. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.
		3.-Reclamos de los usuarios.	Tener un máximo de tres reclamos correspondientes a episodios diferentes.	Libro de Reclamos. Informe mensual.



ITEM	SERVICIO	INDICADOR	ESTANDAR	MECANISMO EVALUACIÓN
3.3.3.2	Equipos electromecánicos	1.- Revisiones periódicas de los equipos electromecánicos.	100% cumplimiento de las revisiones de los equipos.	Revisión de planillas de control de cumplimiento de las revisiones periódicas. Informes mensuales al IF. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.
		2.- Cumplimiento Plan de Conservación.	Cumplimiento del 100 % del Plan de conservación en relación al mantenimiento de los equipos electromecánicos.	Desarrollo de Planillas de control de cumplimiento de las actividades programadas en PACO vigente.
		3.- Disponibilidad.	95% mínimo.	$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{Horas Operativas}}{\sum \text{Horas Totales}} \times 100\%$
		.-Reclamos de los usuarios.	Tener un máximo de tres reclamos correspondientes a episodios diferentes.	Libro de Reclamos. Informe mensual.
3.3.3.3	Servicio de electricidad e iluminación	1.- Cumplimiento Plan de Conservación.	Cumplimiento del 100 % del Plan de conservación en relación al mantenimiento de los equipos electromecánicos.	Desarrollo de planillas de control de cumplimiento de las actividades programadas en PACO vigente. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.
		2.- Disponibilidad.	Mantener sobre el 95% los parámetros de lux obtenidos de mediciones periódicas de iluminación indicados por proyecto durante el tiempo de operación.	$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{Mediciones dentro del rango}}{\sum \text{Total de mediciones}} \times 100\%$
		3.-Reclamos de los usuarios.	Tener un máximo de tres reclamos correspondientes a episodios diferentes.	Libro de reclamos. Informe mensual.
3.3.3.4	Servicio de control de temperatura	1.- Cumplimiento Plan de Conservación.	Cumplimiento del 100 % del Plan de conservación en relación al mantenimiento de los equipos electromecánicos.	Desarrollo de planillas de control de cumplimiento de las actividades programadas en PACO vigente. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.
		2.- Confort térmico.	Aplicación del procedimiento de medición de temperaturas, asegurando un 95% de cumplimiento del rango: No inferior a 18°C	Desarrollo de Planillas de control de cumplimiento de procedimiento de medición de temperatura. $\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{Mediciones dentro de rango}}{\sum \text{Total de mediciones}} \times 100\%$
		3.-Reclamos de los usuarios	Tener un máximo de tres reclamos correspondientes a episodios diferentes.	Libro de reclamos. Informe mensual.

ITEM	SERVICIO	INDICADOR	ESTANDAR	MECANISMO EVALUACIÓN
3.3.3.5	Protección contra incendio	1.- Pruebas periódicas del sistema.	100 % cumplimiento de las pruebas programadas.	$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{Pruebas con resultados favorable}}{\sum \text{Pruebas programadas}} \times 100\%$ Revisión de planillas de control de cumplimiento de las pruebas programadas. Informes mensual.
		2.- Cumplimiento Plan de Conservación.	Cumplimiento del 100 % del Plan de conservación en relación al mantenimiento de los equipos de protección de incendios.	Desarrollo de planillas de control de cumplimiento de las actividades programadas en PACO vigente. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.
		3.- Reclamos de los usuarios.	Tener un máximo de seis reclamos correspondientes a episodios diferentes.	Libro de reclamos. Informe mensual.
		4.- Disponibilidad	Falla máxima de 3 horas al mes.	Informes de Falla y Solución de Falla Reportados.
3.3.3.6	Agua potable	1.- Cumplimiento Plan de Conservación.	Cumplimiento del 98 % del Plan de conservación en relación al mantenimiento de las instalaciones y/o equipos.	$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{Horas disponibles}}{\sum \text{Horas totales del mes}} \times 100\%$ Desarrollo de planillas de control de cumplimiento de las actividades programadas en PACO vigente. Informes mensuales. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.
		2.-Reclamos de los usuarios.	Tener un máximo de tres reclamos correspondientes a episodios diferentes.	Libro de reclamos. Informe mensual.
		3.- Disponibilidad	Falla máxima de 6 horas al mes.	Informes de Falla y Solución de Falla Reportados.
3.3.3.7	Alcantarillado	1.- Cumplimiento Plan de Conservación.	Cumplimiento del 100 % del Plan de conservación en relación al mantenimiento de las instalaciones y/o equipos.	$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{unidades de trabajo realizadas}}{\sum \text{unidades de trabajo programadas}} \times 100\%$ Desarrollo de Planillas de control de cumplimiento de las actividades programadas en PACO vigente. Informes mensuales. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.
		2.- Reclamos de los usuarios.	Tener un máximo de tres reclamos correspondientes a episodios diferentes.	Libro de reclamos. Informe mensual.

ITEM	SERVICIO	INDICADOR	ESTANDAR	MECANISMO EVALUACIÓN
3.3.3.9	Servicio de gas	1.- Cumplimiento Plan de Conservación.	Cumplimiento del 100 % del Plan de conservación en relación al mantenimiento de los equipos de protección de incendios.	$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{unidades de trabajo realizadas}}{\sum \text{unidades de trabajo programadas}} \times 100\%$ Desarrollo de planillas de control de cumplimiento de las actividades programadas en PACO vigente. Informes mensuales al IF. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.
		2.-Reclamos de los usuarios.	Tener un máximo de tres reclamos correspondientes a episodios diferentes.	Libro de reclamos. Informe mensual.
		3.- Normativa	Norma SEC	Certificación SEC del Proyecto.
3.3.3.10	Mobiliario	1.- Cumplimiento Plan de Conservación.	Cumplimiento del 100% del Plan de Conservación.	$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{unidades de trabajo realizadas}}{\sum \text{unidades de trabajo programadas}} \times 100\%$ Desarrollo de planillas de control de cumplimiento de las actividades programadas. Informes mensuales. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.
		2.-Reclamos de los usuarios.	Tener un máximo de tres reclamos correspondientes a episodios diferentes.	Libro de reclamos. Informe mensual.

ITEM	SERVICIO	INDICADOR	ESTANDAR	MECANISMO EVALUACIÓN
3.3.3.11	Pavimentos	1.- Cumplimiento Plan de Conservación.	Cumplimiento del 100% del Plan de Conservación.	$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{unidades de trabajo realizadas}}{\sum \text{unidades de trabajo programadas}} \times 100\%$ Desarrollo de planillas de control de cumplimiento de las actividades programadas. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.
		2.- Reclamos de los usuarios.	Tener un máximo de tres reclamos correspondientes a episodios diferentes.	Libro de reclamos. Informe mensual.
		3.- Disponibilidad	100% de acceso al Aeropuerto y vías internas.	Informes semestrales al IF. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.

3.3.4	Servicio de aseo en áreas públicas.	1.-Cumplimiento del Plan de Limpieza y Aseo	100 % de cumplimiento del Plan de Limpieza y Aseo.	$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{unidades de trabajo realizadas}}{\sum \text{unidades de trabajo programadas}} \times 100\%$ Desarrollo de planillas de control del cumplimiento de las actividades programadas en Plan de Limpieza y Aseo vigente. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.
		2.-Reclamos de los usuarios.	Tener un máximo de tres reclamos correspondientes a episodios diferentes.	Libro de Reclamos. Informe mensual.
3.3.5	Servicio de mantención de áreas verdes	1.- Cumplimiento Plan de Mantenimiento de Áreas Verdes.	Cumplimiento del 100 % de las tareas definidas en el Programa Anual de Mantenimiento de Áreas Verdes.	$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{unidades de trabajo realizadas}}{\sum \text{unidades de trabajo programadas}} \times 100\%$ Desarrollo de Planillas de control de cumplimiento de las actividades programadas en PACO vigente. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.
		2.-Reclamos de los usuarios	Tener un máximo de tres reclamos correspondientes a episodios diferentes.	Libro de Reclamos. Informe mensual.
3.3.6	Servicio de retiro de basura	1.-Cumplimiento Plan Retiro de Basura.	Cumplimiento del 100 % del Programa anual de retiro periódico de basuras.	$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{retiros realizados}}{\sum \text{retiros programados}} \times 100\%$ Comprobante del proveedor de retiro y disposición final de residuos. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.
<b>ITEM</b>	<b>SERVICIO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ESTANDAR</b>	<b>MECANISMO EVALUACIÓN</b>
3.3.7	Servicio de señalización	1.- Cumplimiento Plan de Conservación.	Cumplimiento del 100 % del Plan de conservación en relación a la señalización.	$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{unidades de trabajo realizadas}}{\sum \text{unidades de trabajo programadas}} \times 100\%$ Desarrollo de Planillas de control de cumplimiento de las actividades programadas en PACO vigente. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.
		2.-Reclamos de los usuarios.	Tener un máximo de tres reclamos correspondientes a episodios diferentes.	Libro de Reclamos. Informe mensual.
3.3.8	Servicio de información de vuelo	1.- Cumplimiento Plan de Conservación.	Cumplimiento del 100 % del Plan de conservación en relación al mantenimiento de los equipos del Servicio de información de vuelo.	$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{unidades de trabajo realizadas}}{\sum \text{unidades de trabajo programadas}} \times 100\%$ Desarrollo de Planillas de control de cumplimiento de las actividades programadas en PACO vigente. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.
		2.-Reclamos de los usuarios.	Tener un máximo de tres reclamos correspondientes a episodios diferentes.	Libro de reclamos. Informe mensual.

3.3.9	Servicio de Información al Público	1.- Cumplimiento Plan de Conservación.	Cumplimiento del 100 % del Plan de conservación en relación al mantenimiento de los equipos del Servicio de información al Público.	$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{unidades de trabajo realizadas}}{\sum \text{unidades de trabajo programadas}} \times 100\%$ Desarrollo de Planillas de control de cumplimiento de las actividades programadas en PACO vigente. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.
		3.-Reclamos de los usuarios.	Tener un máximo de tres reclamos correspondientes a episodios diferentes.	Libro de reclamos. Informe mensual.

ITEM	SERVICIO	INDICADOR	ESTANDAR	MECANISMO EVALUACIÓN
3.3.10	Servicio de Transporte de Equipaje en el Terminal	1.- Horario de atención.	H-24	$\% \text{ de carros disponibles} = \frac{\sum \text{carros disponibles}}{\sum \text{carros totales}} \times 100\%$ Desarrollo de planillas de control de cumplimiento de la disponibilidad de carros para el público durante las 24 hrs.
		2.- Estado de conservación.	Cumplimiento del 100 % del Plan de conservación en relación al mantenimiento de los equipos.	Desarrollo de Planillas de control de cumplimiento de las actividades programadas en PACO vigente. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.
		3.-Reclamos de los usuarios.	Tener un máximo de tres reclamos correspondientes a episodios diferentes.	Libro de Reclamos. Informe mensual.
		4.- Cantidad.	80 carros.	Desarrollo de planillas de control de cumplimiento del control del stock de carros disponibles.
3.3.11	Servicio de transporte público y sus áreas de estacionamiento	1.- Horario de atención.	1 hora antes de cada vuelo llegado o salido.	Desarrollo de planillas de control de cumplimiento del horario por parte del Supervisor de turno.
		2.-Estado de conservación de los estacionamientos.	Cumplimiento del 100 % del Plan de conservación en relación al estado de conservación de los estacionamientos de transporte público (pavimento y señalética).	Desarrollo de Planillas de control de cumplimiento de las actividades programadas en PACO vigente (en pavimento y señalética). Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.
		3.-Reclamos de los usuarios	Tener un máximo de tres reclamos correspondientes a episodios diferentes.	Libro de Reclamos. Informe mensual al IF.
3.3.12	Servicio de seguridad privada	1.- Horario de atención	H-24	Desarrollo de planillas de control de cumplimiento del horario por parte del Supervisor de turno. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.
		2.-Reclamos de los usuarios	Tener un máximo de tres reclamos correspondientes a episodios diferentes.	Libro de Reclamos. Informe mensual.

ITEM	SERVICIO	INDICADOR	ESTANDAR	MECANISMO EVALUACIÓN
3.3.13	Servicio de Alimentación y Bebidas	1.- Atención	Que el porcentaje de incumplimiento no debe superar el 0,5 %	$\% \text{ Porcentaje de incumplimiento} = \frac{\sum \text{Cantidad de reclamos}}{\sum \text{Unidades de boletas emitidas}} \times 100\%$
		2.- Estado de conservación.	Cumplimiento del 100 % del Plan de conservación en relación al mantenimiento de los equipos.	Desarrollo de Planillas de control de cumplimiento de las actividades programadas en PACO vigente.
3.3.14	Áreas para servicios de comunicaciones	1.- Horario de atención.	H-24	Desarrollo de planillas de control de cumplimiento de la disponibilidad del servicio durante las 24 hrs. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.
		2.-Reclamos de los usuarios.	Tener un máximo de tres reclamos correspondientes a episodios diferentes.	Libro de reclamos. Informe mensual al IF.
3.3.15	Estacionamientos Públicos para Vehículos en General	1.- Estado de conservación.	Cumplimiento del 100 % del Plan de conservación en relación al mantenimiento.	Desarrollo de Planillas de control de cumplimiento de las actividades programadas en PACO vigente. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.
		2.- Disponibilidad.	95% mínimo.	$\% \text{ estacionamientos Operativos} = \frac{\sum \text{Estacionamientos operativos}}{\sum \text{Total estacionamiento}} \times 100\%$ Planillas que contengan el seguimiento diario de disponibilidad de estacionamientos.
		3.-Reclamos de los usuarios.	Tener un máximo de tres reclamos correspondientes a episodios diferentes.	Libro de Reclamos. Informe mensual.

ITEM	SERVICIO	INDICADOR	ESTANDAR	MECANISMO EVALUACIÓN
3.3.16	Counters para Compañías Aéreas	1.- Estado de conservación.	Cumplimiento del 100 % del Plan de conservación en relación al mantenimiento.	Desarrollo de Planillas de control de cumplimiento de las actividades programadas en PACO vigente. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.
		2.- Disponibilidad.	95% mínimo.	$\% \text{ Counters Operativos} = \frac{\sum \text{Counters Operativos}}{\sum \text{Total Counters}} \times 100\%$ Planillas que contengan el seguimiento diario de disponibilidad de counters.
		3.-Reclamos de los usuarios.	Tener un máximo de tres reclamos correspondientes a episodios diferentes.	Libro de reclamos. Informe mensual al IF.
3.3.17	Oficinas de Apoyo a Counters para Compañías Aéreas	1.- Estado de conservación.	Cumplimiento del 100 % del Plan de conservación en relación al mantenimiento.	Desarrollo de Planillas de control de cumplimiento de las actividades programadas en PACO vigente. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.
		2.- Disponibilidad.	95% mínimo.	$\% \text{ Areas Operativas} = \frac{\sum \text{Areas Operativas}}{\sum \text{Total Areas}} \times 100\%$ Planillas que contengan el seguimiento diario de disponibilidad de Áreas.
		3.-Reclamos de los usuarios.	Tener un máximo de tres reclamos correspondientes a episodios diferentes.	Libro de Reclamos. Informe mensual.
3.3.18	Áreas para Servicios de Ámbito Financiero	1.- Estándar	Cumplimiento Contrato de Subconcesión	Inspecciones aleatorias por parte de la Sociedad Concesionaria. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.
		2.- Evaluación de los usuarios.	Calificación entre Bueno y Muy Bueno	Encuesta Semestral.
3.3.19	Áreas para Locales Comerciales	1.- Estándar	Cumplimiento Contrato de Subconcesión	Inspecciones aleatorias por parte de la Sociedad Concesionaria. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.



ITEM	SERVICIO	INDICADOR	ESTANDAR	MECANISMO EVALUACIÓN
3.3.20	Áreas para Publicidad y Propaganda	1.- Estándar	Cumplimiento Contrato de Subconcesión.	Inspecciones aleatorias por parte de la Sociedad Concesionaria. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.
3.3.21	Servicio de Custodia, Sellado y Embalaje de Equipajes	1.- Estándar	Cumplimiento Contrato de Subconcesión	Inspecciones aleatorias por parte de la Sociedad Concesionaria. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.
3.3.22	Servicios a Pasajeros primera Clase y Ejecutivos	1.- Estándar	Cumplimiento Contrato de Subconcesión.	Inspecciones aleatorias por parte de la Sociedad Concesionaria. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.
3.3.23	Estacionamientos para Vehículos en Arriendo (Rent a Car)	1.- Estándar	Cumplimiento Contrato de Subconcesión.	Inspecciones aleatorias por parte de la Sociedad Concesionaria. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.
3.3.24	Estacionamientos para Custodia de Vehículos	1.- Estándar	Cumplimiento Contrato de Subconcesión.	Inspecciones aleatorias por parte de la Sociedad Concesionaria. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.
3.3.25	Oficinas en General	1.- Estándar	Cumplimiento Contrato de Subconcesión.	Inspecciones aleatorias por parte de la Sociedad Concesionaria. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.
3.3.26	Servicio de Gestión del Área de Carga	1.- Estándar	Cumplimiento Contrato de Subconcesión	Inspecciones aleatorias por parte de la Sociedad Concesionaria. Inspecciones aleatorias por parte de la Inspección Fiscal.

## MECANISMOS DE ASIGNACIÓN

### 1. Mecanismo de Asignación de Sistemas de Embarque y Desembarque

#### *Introducción*

El presente Mecanismo ha sido elaborado en cumplimiento a lo estipulado en el artículo 1.10.9.1.a de las Bases de Licitación, considerando para ello las siguientes modalidades para el embarque y/o desembarque de pasajeros:

- Embarque/desembarque de pasajeros, utilizando los 3 puentes de embarque disponibles en el Terminal de Pasajeros.
- Embarque/desembarque de pasajeros, utilizando acceso remoto.

#### *Alcance:*

- Transportistas Aéreos.
- Supervisor de Operaciones de CACSA.
- Oficina de Operaciones de la DGAC.
- Personal de Información de Vuelos e Información al Público de CACSA.

#### *Procedimiento:*

Será el Supervisor de Operaciones de CACSA quien a diario, con la información de los itinerarios de vuelo del día siguiente (recibida de parte de cada una de las compañías aéreas que operan en el Terminal de Pasajeros), estará a cargo de la elaboración de una planilla denominada “Bitácora de Operaciones de Vuelo – Aeropuerto El Loa de Calama”. Este documento consiste en una propuesta diaria del sistema de embarque/desembarque de pasajeros, para cada uno de los vuelos que a diario operan en el Terminal de Pasajeros; no obstante lo anterior, en su calidad de autoridad aeroportuaria será la DGAC – Aeropuerto El Loa de Calama quien dictamine a diario si acepta o no el sistema de embarque/desembarque de pasajeros propuesto por CACSA.



BITÁCORA OPERACIONES DE VUELO AEROPUERTO EL LOA DE CALAMA, (FECHA DE OPERACIÓN DE VUELOS)

N° VUELO	CIA.	ORIGEN	LLEGADA	SALIDA	DESTINO	MAT.	PUENTE	S.ARRIBO	OBS.

**Figura 3.1** Modelo de “Bitácora de Operaciones de Vuelo – Aeropuerto El Loa de Calama”.

Dicho documento será distribuido diariamente a las siguientes entidades:

- Oficina de Operaciones de la DGAC.
- Transportistas aéreos.
- Funcionario de Carabineros de Chile en turno.
- Personal de Información de Vuelos e Información al Público de CACSA.
- Gerencia de Operaciones de CACSA.

La propuesta diaria de asignación de los sistemas de embarque/desembarque de pasajeros, para cada una de las operaciones de vuelo que se desarrollan en el Terminal de Pasajeros, se realizará previo análisis de cada uno de los siguientes criterios:

#### ***Itinerarios de Vuelo de los Transportistas Aéreos***

La asignación de sistemas de embarque/desembarque de pasajeros, siempre que los factores que se exponen en los apartados posteriores así lo permitan, se realizará de acuerdo a los itinerarios de vuelo que cada transportista aéreo informe previamente a CACSA. Lo anterior tomando en consideración la voluntad de cada transportista aéreo y el orden en el funcionamiento del Terminal de Pasajeros.

Para el caso de los puentes de embarque, en caso de producirse una demanda simultánea superior a las 3 unidades disponibles, el orden de preferencia se ajustará bajo el concepto de “orden de llegada” de cada uno de los vuelos en cuestión. De persistir la sobredemanda, se solicitará a la DGAC – Aeropuerto El Loa de Calama su dictamen sobre las posiciones de estacionamiento (y con ello los puentes de embarque) a utilizar por cada una de las aeronaves.

#### ***Tamaño de las Aeronaves***

Los 3 puentes de embarque disponibles en el Terminal de Pasajeros están diseñados para operar las siguientes aeronaves:

B-737, B-767 y A-320

A su vez, los estacionamientos de aeronaves asociados a cada uno de los puentes de embarque están demarcados para diferentes tamaños de aeronaves y son sólo aquellos modelos los cuales podrán operar en dichos sectores; esta demarcación es responsabilidad de la DGAC - Aeropuerto El Loa de Calama.

Contrastando toda esta información con los tipos de aeronaves operados por los diferentes transportistas aéreos, el Supervisor de Operaciones de CACSA determinará aquellos vuelos que pueden operar a través de los puentes de embarque del Terminal de Pasajeros. La asignación de la unidad en particular a utilizar por cada operador se asignará caso a caso, considerando para ello, el tipo de vuelo (nacional o internacional), las condiciones meteorológicas, el tiempo necesario para la operación de la aeronave y el orden en el funcionamiento del Terminal de Pasajeros.

Aquellas operaciones que no califiquen bajo el criterio técnico precedente, deberán realizar su proceso de embarque/desembarque de pasajeros a través de los accesos remotos del edificio, diferenciándolos para ello entre vuelos nacionales e internacionales.

#### ***Tipo de Vuelo (Nacional/Internacional)***

Aquellos vuelos de origen/destino internacional que soliciten acceso a puente de embarque, y siempre que las condiciones técnicas de la aeronave y las condiciones climáticas pronosticadas así lo permitan, serán programados para operar a través del puente de embarque N°3 del Terminal de Pasajeros.

Por otra parte, los vuelos de origen/destino nacional que requieran acceso a puente de embarque serán asignados a los puentes de embarque N°1 ó N°2, siempre y cuando las condiciones técnicas de la aeronave y las condiciones climáticas pronosticadas así lo permitan. Aun así, si la demanda simultánea de puentes así lo requiere y de no existir alguna operación de vuelo con carácter de origen/destino internacional programado, podrá también asignarse para atención de vuelos de origen/destino nacional el puente de embarque N°3.

Aquellas operaciones que no utilicen puentes para el embarque/desembarque de pasajeros, deberán canalizar dichas operaciones a través de los accesos remotos.

#### ***Condiciones Meteorológicas Pronosticadas***

La condición meteorológica limitante para la operación de los puentes de embarque del Terminal de Pasajeros.

De registrarse condiciones meteorológicas pronosticadas que resulten adversas para la operación de las aeronaves en los puentes de embarque, el Supervisor de Operaciones de CACSA propondrá en la “Bitácora de Operaciones de Vuelo – Aeropuerto de El Loa de Calama” que las operaciones de embarque/desembarque sean realizadas a través de los accesos remotos del Terminal de Pasajeros; la asignación de estacionamientos en plataforma para estos efectos será realizada por la DGAC – Aeropuerto El Loa de Calama.

## **2. Mecanismo de Asignación de Counters para Compañías Aéreas**

El Terminal de Pasajeros cuenta con 16 *counters* disponibles para la atención de vuelos comerciales. En base a lo anterior, el mecanismo de asignación de los mismos es el que aquí se presenta, en cumplimiento a lo señalado en el punto 1.10.9.3.1.d de las Bases de Licitación.

***Cantidad de counters a asignar:***

Para definir la cantidad de *counters* a asignar a los operadores aéreos, se han considerado estándares de servicio como el tiempo de atención por pasajero y los horarios de presentación a sus vuelos. De esta forma, los parámetros que se utilizan para la asignación de *counters* a cada uno de los operadores son los que a continuación se señalan:

*Tiempo de atención por pasajero (T):* En general, los operadores aéreos aceptan que un buen estándar de servicio es aquel que permite que, en promedio, se utilice un lapso no superior a 1,5 minutos en la atención de cada pasajero. Sin embargo, considerando el perfil de los pasajeros usuarios del Aeropuerto El Loa de Calama y a fin de otorgar holguras en este aspecto, se considera para efectos de cálculo un promedio de 2 minutos de atención por pasajero.

*Promedio de pasajeros embarcados por vuelo (E):* Este parámetro se obtiene tomando como muestra, para cada uno de los operadores, aquel mes en el cual registran la mayor cantidad de pasajeros embarcados, considerando para este efecto el año calendario inmediatamente anterior a la aplicación de este mecanismo. La cantidad de pasajeros embarcados durante ese mes se divide por la cantidad de vuelos efectuados durante el mismo mes, obteniéndose de esta forma el promedio de pasajeros embarcados por vuelo.

*Período en check-in (P):* Si bien es cierto que los operadores establecen como horario de presentación al proceso de *check-in* 60 minutos antes de la hora de salida del vuelo según itinerario, la experiencia también indica que la mayor parte de los pasajeros se presenta a dicho proceso con una antelación estimada de 30 minutos a dicha hora. De este modo, la definición de la cantidad de *counters* necesarios por operador pretenderá otorgar la cantidad de posiciones necesarias para que sus pasajeros sean atendidos en un lapso de 30 minutos.

Por lo tanto, el sistema a aplicar para definir la cantidad de *counters* se entiende como la cantidad de posiciones de chequeo necesarias para que el operador aéreo efectúe el proceso de *check-in*, del promedio de pasajeros por vuelo resultante del mes durante el cual se embarcó la mayor cantidad de pasajeros, en un lapso de 30 minutos.

Siendo “C” la cantidad de *counters* o posiciones de chequeo a asignar, se tiene entonces que:

$$C = \frac{E \cdot T}{P}$$

*NOTA: El valor resultante de “C” debe obtenerse con 2 decimales.*

La parte entera del número resultante corresponde a la cantidad de *counters* a asignar, mientras que la parte decimal resultante es utilizada para asignar los *counters* adicionales para este tipo de operadores aéreos. En caso de que la parte entera resultante sea menor a 1, se asignará 1 counter a este operador.

***Asignación de counters adicionales:***

En el evento que, una vez efectuado el cálculo de la cantidad de *counters* a asignar para todos los operadores del Aeropuerto, el número total de *counters* requeridos sea inferior a los 16 disponibles, se procede de acuerdo al siguiente criterio:

Se ofrece 1 *counter* adicional a aquella compañía aérea que haya obtenido la mayor parte decimal en el resultado del cálculo de “C” (siendo “C” la cantidad de *counters* o posiciones de chequeo a asignar) y siempre y cuando la parte entera obtenida sea mayor o igual a 1. Este *counter* adicional se asigna bajo las mismas condiciones de subconcesión que rigen para el resto de las unidades asignadas.

Si persiste la disponibilidad de *counters*, se le ofrece 1 unidad adicional al operador que obtenga la parte decimal en el resultado del cálculo de “C” inmediatamente inferior al anterior y siempre y cuando la parte entera obtenida sea mayor o igual a 1, es decir, se sigue un orden decreciente respecto a la parte decimal obtenida en el resultado del cálculo de “C”. Lo anterior se realiza en forma iterativa hasta completar la cantidad de *counters* disponibles.

Aquel operador que obtenga en el resultado del cálculo de “C” una parte entera menor a 1, sólo podrá optar a un *counter* adicional una vez finalizado el proceso anterior. De ser más de 1 operador los que se ajusten a este caso, la prioridad de oferta se regirá siguiendo un orden decreciente respecto a la parte decimal obtenida en el resultado del cálculo de “C”.

***Ubicación de los counters asignados:***

Una vez determinada la cantidad de *counters* asignados para cada operador aéreo, se procede a definir la ubicación de los mismos. Para distribuir dichas ubicaciones se considera el parámetro de pasajeros embarcados en el año calendario inmediatamente anterior al de aplicación de este mecanismo.

De esta forma, el operador que registre el mayor número de pasajeros embarcados tiene la opción de escoger la ubicación, en forma correlativa, de los *counters* asignados y los *counters* adicionales (cuando corresponda). Dichas ubicaciones son visadas por CACSA, para procurar el correcto ordenamiento de los *counters* de atención.

***Vigencia de la asignación de counters:***

La asignación de *counters* resultante debe ser revisada anualmente por parte de CACSA, en virtud de la eventual variación que los antecedentes requeridos por este mecanismo puedan registrar. No obstante lo anterior, este período de tiempo puede verse reducido según las situaciones que se describen a continuación:

***Requerimiento de counters por parte de nuevos operadores aéreos, habiéndose asignado counters adicionales.***

Habiéndose asignado la totalidad de los *counters* disponibles, incluyendo *counters* adicionales, puede presentarse el requerimiento de nuevos operadores para la asignación de una o más unidades. En tal caso, se procede de acuerdo al siguiente criterio:

Se define la cantidad de *counters* que el nuevo operador requiere para lograr una atención expedita de sus pasajeros. Por tratarse de un nuevo operador, no se dispondrá de los parámetros utilizados para la asignación de *counters* que se señalan en el mecanismo; por tal motivo, esta definición se obtendrá sobre la base de un acuerdo con esta empresa, analizando parámetros tales como tipo de aeronave a utilizar en sus operaciones, rutas en las que operará, frecuencia de sus vuelos, etc. Estos parámetros se confrontarán con los operadores existentes, lo que permitirá definir con mayor precisión el número de *counters* requeridos.

Una vez definida la cantidad de *counters* requeridos, se revisarán los antecedentes utilizados para la asignación de *counters* adicionales. De esta forma, se procederá a reasignar los *counters* adicionales, comenzando por el operador cuyo resultado en el cálculo del número de *counters* a asignar, haya obtenido la menor parte decimal en la asignación de un *counter* adicional, el cual será asignado al nuevo operador. De ser necesario, esta reasignación continuará en orden creciente con los operadores que dispongan de *counters* adicionales, hasta completar el número de *counters* requeridos, según lo establecido en el punto 1 anterior.

Esta reasignación de *counters* adicionales no estará sujeta a determinada fecha o época del año y se aplicará cada vez que se presente la necesidad por parte de un nuevo operador. Los *counters* serán devueltos por el operador al cual le fueron asignados en carácter de adicional, en un plazo no superior a 30 días corridos, contados desde la fecha de notificación de parte de CACSA al operador aéreo, a objeto de no provocar trastornos en el inicio de las operaciones del nuevo operador.

***Requerimiento de mayor número de counters, habiéndose asignado la totalidad de counters disponibles, sin la existencia de counters adicionales asignados.***

Habiéndose asignado la totalidad de *counters* disponibles de acuerdo al requerimiento de cada operador, y no existiendo *counters* adicionales asignados, puede presentarse el requerimiento de un nuevo operador en orden a solicitar la asignación de una o más unidades necesarias para su operación, o el requerimiento de actuales operadores en orden a aumentar el número de *counters* asignados.

Ante este tipo de eventualidades, sólo de ser necesario y así lo califique la Inspección Fiscal, podrá ampliarse la zona habilitada para *counters*.

### **3. Mecanismo Asignación Oficinas Apoyo de *Counters***

El presente Mecanismo aplica toda vez que la sumatoria total de oficinas demandada por las compañías aéreas que operen en el Aeropuerto exceda las 9 unidades disponibles. De no ser este el caso, CACSA asigna las oficinas según los requerimientos de cada transportista aéreo.

#### ***Asignación de oficinas:***

Las oficinas disponibles se asignan sólo a aquellos operadores aéreos a los que se les haya otorgado una subconcesión de *counter(s)* para atención a público, a través de la aplicación del mecanismo de asignación de *counters* y que expresamente soliciten el otorgamiento de una subconcesión por oficina de apoyo a *counters*. Asumiendo que la cantidad de pasajeros que embarca cada compañía aérea es un parámetro directamente proporcional a la carga de trabajo que deben soportar los *counters* de atención a público y por consiguiente, las oficinas de apoyo a *counters*, es este el único parámetro que se utiliza para determinar la asignación de estas oficinas, considerándose para estos efectos los pasajeros embarcados en el año calendario inmediatamente anterior de la aplicación de este mecanismo.

Para efectos de este cálculo de asignación se considera el requerimiento de 1 oficina por compañía aérea.

#### ***Ubicación de las oficinas asignadas:***

Una vez definidas las compañías aéreas que podrán acceder al otorgamiento de subconcesión por oficina de apoyo a *counters*, se procede a la definición de la ubicación de esta oficina.

Para definir la ubicación de la oficina asignada a cada uno de los operadores aéreos, se procede de acuerdo al siguiente procedimiento:

- El operador aéreo que registra el mayor número de pasajeros embarcados en el año inmediatamente anterior a la aplicación del presente mecanismo, tiene el derecho de elegir la ubicación de la oficina. Dichas ubicaciones son visadas por CACSA.
- Posteriormente procede a elegir la ubicación de la oficina, dentro de las oficinas aun disponibles, aquel operador con el segundo mayor número de pasajeros embarcados en el año inmediatamente anterior a la aplicación del presente mecanismo. Lo anterior se repite sucesivamente hasta completar la demanda de las mismas.



Para todos los efectos de elección, se entiende como representante del operador aéreo a aquella persona que ocupe el cargo de Gerente o Jefe de Base, o bien, quien lo represente para estos efectos.

***Asignación de oficinas adicionales:***

En el evento de que tras haber efectuado todo el procedimiento señalado en los puntos precedentes aun queden oficinas disponibles, puede asignarse una oficina adicional para cada operador que lo requiera.

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

Se informa a los operadores aéreos que ya disponen de una subconcesión de oficina de apoyo a *counters*, que existen oficinas disponibles para ser asignadas en calidad de oficinas adicionales, indicándose además la ubicación de dichas oficinas.

Las oficinas adicionales se asignan entre los operadores aéreos interesados, siguiendo el mismo procedimiento utilizado en los puntos anteriores, es decir, le corresponde la asignación de una oficina adicional a aquel operador que registre el mayor número de pasajeros embarcados en el año calendario inmediatamente anterior de la aplicación de este mecanismo. Este operador aéreo tiene el derecho de elegir la ubicación de la oficina en el evento que exista más de una disponible.

Si continúan existiendo oficinas disponibles, corresponde asignar estas oficinas a los operadores utilizando el mismo orden decreciente respecto a la cantidad de pasajeros embarcados en el año inmediatamente anterior, hasta completar el otorgamiento de la totalidad de oficinas disponibles (siempre y cuando estas sean requeridas por los operadores aéreos).

***Vigencia de la asignación de oficinas:***

La asignación de oficinas de apoyo a *counters* resultante debe ser revisada anualmente por parte de CACSA, en virtud de la eventual variación que los antecedentes requeridos por este mecanismo puedan registrar. No obstante lo anterior, este período de tiempo puede verse reducido según las situaciones que se describen a continuación:

***Requerimiento de oficina de apoyo a counters por parte de nuevos operadores, habiéndose asignado oficinas adicionales.***

Habiéndose asignado la totalidad de las oficinas, incluyendo oficinas adicionales, puede presentarse el requerimiento de nuevos operadores que necesiten oficina de apoyo a *counters*. En tal caso, corresponde asignar al nuevo operador aquella oficina que fue asignada en calidad de oficina adicional al operador aéreo que registró la menor cantidad de pasajeros embarcados al momento de la asignación de las mismas. La asignación de esta oficina corresponderá sólo en el evento que el nuevo operador cumpla con el requisito de disponer de una subconcesión de *counters* de atención al público.

De existir otros requerimientos de nuevos operadores, se utilizará este mismo procedimiento en orden creciente, respecto del número de pasajeros embarcados en el año inmediatamente anterior a la asignación de las oficinas. Lo anterior en forma sucesiva hasta satisfacer la totalidad de los requerimientos de nuevos operadores y completar la cantidad de oficinas adicionales asignadas.

La devolución de las oficinas asignadas en carácter de adicional, deberá efectuarse en un plazo no superior a 30 días corridos, contados desde la fecha de notificación de CACSA al operador aéreo. Lo anterior con el objeto de no provocar trastornos respecto a las facilidades que debe otorgar el Terminal de Pasajeros a nuevos operadores.

***Requerimiento de oficina de apoyo a counters por parte de nuevos operadores, habiéndose asignado la totalidad de oficinas disponibles, sin la existencia de unidades adicionales asignadas.***

Habiéndose asignado la totalidad de oficinas disponibles sin utilizar el procedimiento de oficinas adicionales, un nuevo operador podrá postular a una oficina únicamente en el próximo proceso de asignación de oficinas de apoyo para *counters*, siempre y cuando cumpla con los antecedentes y/o requisitos exigidos para ello. Este proceso se llevará a cabo transcurrido 1 año desde el último proceso de asignación, o en su defecto en un tiempo menor si así lo califica la Inspección Fiscal.

#### **4. Seguridad en el Terminal**

CACSA coopera con el Programa de Seguridad Aeroportuaria del Aeropuerto El Loa de Calama, en lo referente a las operaciones que se efectúan en el área concesionada. Este Programa es conducido por la DGAC – Aeropuerto El Loa de Calama, en su calidad de autoridad aeroportuaria; a su vez, CACSA actúa de acuerdo a su Programa de Seguridad Subsidiario. El Programa Subsidiario debe ser actualizado cada vez que sea necesario, manteniendo procedimientos de seguridad orientados a proteger a las personas, las aeronaves y la propiedad; además de apoyar y facilitar las operaciones aeroportuarias. Para dar cumplimiento a lo anterior, este Programa debe incluir:

Participación en el funcionamiento del Comité de Seguridad y Facilitación DGAC.

Participación en el desarrollo e implementación de un Programa de Seguridad en el Terminal, (subsidiario al Programa de Seguridad del Aeropuerto El Loa de Calama, elaborado por la DGAC). Éste debe cumplir con las normas establecidas por la autoridad aeronáutica, que incluya los procedimientos de acceso a las áreas restringidas y los procedimientos de apoyo ante amenazas o actos de interferencia ilícita contra la Aviación Civil.

Desarrollo y mantención de medidas de seguridad para proteger a las personas e instalaciones en las áreas públicas. Esto involucra contantes acciones coordinadas entre Carabineros de Chile, DGAC y CACSA.

Planes de acción en caso de ocurrencia de algún incidente y/o accidente, que incluya el procedimiento de notificación a las autoridades apropiadas.

Realización de una evaluación general de seguridad, en conjunto con la DGAC.

Definir un nivel de mantención y de programa de servicio para los equipos de seguridad, tales como puertas, rejas, cerraduras, alarmas y controles de acceso de cargo de CACSA.

Apoyo y participación en el Plan de Emergencia del Aeropuerto El Loa de Calama (elaborado y dirigido por la DGAC).

#### ***Accidente de Aeronaves en el Aeropuerto***

En caso de ocurrir un accidente de aeronave en el Aeropuerto, es la DGAC quien toma el control de las operaciones de salvamento y evacuación de accidentados a través del COE (Centro de Operaciones de Emergencia); no obstante lo anterior, CACSA participa en las actividades de apoyo delegadas y en coordinación con la autoridad aeroportuaria.

Tan pronto se tenga conocimiento de un accidente en el Aeropuerto, el Gerente de Operaciones de CACSA (o en su defecto el Jefe de Operaciones o Supervisor de Operaciones que se encuentre de turno), debe tomar las medidas del caso para estar a disposición de la DGAC en la toma de decisiones; entre estas destacan:

- Alertar al personal de CACSA presente en el Aeropuerto.
- Coordinar con la autoridad aeroportuaria las actividades delegadas por procedimiento que debe efectuar CACSA, de acuerdo a lo establecido en el Plan de Emergencia del Aeropuerto.
- Activar y controlar la intervención de los recursos de CACSA.
- Participar en el COE (actividad a cargo del Gerente de Operaciones de CACSA).
- Habilitar un área dentro del Terminal de Pasajeros, para el accionar de la Prensa. Lo anterior según las coordinaciones que sean realizadas con la DGAC.
- Habilitar un área o sala de aislamiento, según las coordinaciones que sean realizadas con la DGAC.
- Habilitar un área para que las compañías aéreas reciban a los familiares de los accidentados, según las coordinaciones que sean realizadas con la DGAC.

- Restringir el movimiento vehicular en el área concesionada que pueda afectar las actividades de salvamento.
- Guiar, en el área concesionada, a los vehículos de apoyo exterior.
- Dirigir, orientar y reunir, en los lugares asignados en coordinación con la DGAC, a la Prensa y familiares.
- Colaborar con AVSEC en el aumento de las medidas de seguridad.
- Considerar la subordinación del Área de Carga a las instrucciones de AVSEC, en caso que se requiera ingresar por este sector vehículos de apoyo externo.

#### ***Accidente de Aeronaves fuera del Aeropuerto***

Ante un accidente de aeronave fuera del Aeropuerto, es muy posible que se necesiten tomar algunas medidas para apoyo, por lo que CACSA pondrá todos los recursos disponibles a su alcance para colaborar en mitigar la emergencia, dentro del área de concesión.

Las actividades delegadas son las siguientes:

- El Gerente de Operaciones de CACSA debe participar en el COE.
- Habilitar un área dentro del Terminal de Pasajeros, para el accionar de la Prensa. Lo anterior según las coordinaciones que sean realizadas con la DGAC.
- Habilitar un área o sala de aislamiento, según las coordinaciones que sean realizadas con la DGAC.
- Habilitar un área para que las compañías aéreas reciban a los familiares de los accidentados, según las coordinaciones que sean realizadas con la DGAC.
- Estar atentos a los requerimientos del COE.

Todas las líneas aéreas que operan desde el Aeropuerto deben proporcionar personal y equipos para ayudar en la resolución de situaciones de emergencia. Esto en complemento a los recursos de los otros organismos que procedan a poner en práctica los procedimientos que contiene este Manual. El transportista aéreo debe activar y seguir su Plan subsidiario aprobado por la DGAC.

#### **5.- Procedimiento ante Emergencias Médicas en el Terminal**

***Alcance:***

- Transportistas aéreos.
- Servicio SEI de la DGAC.
- Supervisor de Operaciones de CACSA.
- Gerencia de Operaciones de CACSA.

***Antecedentes:***

Establecer las normas y pautas que concurren a la atención primaria en caso de accidente producido en áreas concesionadas.

***Procedimiento:******Supervisor de Operaciones de CACSA:***

Una vez recibida la información de accidente o incidente que requiera de asistencia médica, este funcionario se debe hacer presente de inmediato en el lugar de ocurrido los hechos a fin de controlar en primera instancia la situación. Acto seguido debe notificar de lo acontecido al Servicio SEI de la DGAC – Aeropuerto El Loa de Calama, solicitando su presencia en el lugar a fin de poder realizar la evaluación pertinente del afectado. En el caso que el accidentado sea un pasajero (entendiéndose como tal una persona que ya ha sido chequeada por la empresa transportista aérea y/o que haya arribado al Aeropuerto en algún vuelo comercial), se le debe notificar del accidente al representante de la empresa aérea correspondiente.

- Debe prestar ayuda en la realización de todas las coordinaciones que resulten necesarias para la correcta atención del(los) afectado(s).
- Debe registrar toda la información personal del(los) afectado(s), al igual que la totalidad de los antecedentes relacionados con el accidente/incidente acontecido, los cuales deben ser remitidos de inmediato a la Gerencia de Operaciones de CACSA.
- Debe poner en conocimiento de lo sucedido al funcionario de turno de Carabineros de Chile, a fin de poder obtener colaboración de parte de dicha institución en caso que resulte necesario.

***Gerencia de Operaciones de CACSA:***

- Debe informar de lo sucedido a la Inspección Fiscal.
- Es responsable de la activación de los seguros correspondientes, siempre que proceda.
- Es responsable de la elaboración del correspondiente Informe de Accidente/Incidente, el cual posteriormente debe ser remitido a la Inspección Fiscal.

## **6. Procedimiento para el Tratamiento de Bultos y/o Especies Olvidadas**

### ***Alcance:***

- Gerencia de Operaciones de CACSA.
- Supervisor de Operaciones de CACSA.
- Personal de Vigilancia de CACSA.
- Personal de Información al Público de CACSA.

### ***Antecedentes:***

Establecer un procedimiento para especies olvidadas, que considere la recepción, registro, custodia, devolución, donación y/o destrucción de aquellos elementos que se encuentren en el Terminal de Pasajeros.

### ***Procedimiento:***

#### **Recepción:**

Existen una serie de vías a través de las cuales CACSA podrá recibir objetos, las cuales se mencionan a continuación:

- Mesón de Informaciones del Terminal de Pasajeros.
- A través del Personal de Vigilancia del Edificio.
- A través del Personal de Limpieza y Aseo.
- A través del Personal de Mantenimiento de CACSA.
- A través del Supervisor de Operaciones de CACSA.
- Subconcesionarios.
- Usuarios en general.

Independiente del medio de recepción de los objetos, y previo descarte de que formen parte de algún “bulto sospechoso” por parte de la autoridad, estos deben ser derivados al instante al Supervisor de Operaciones de CACSA, quien de inmediato lo debe ingresar en el registro de objetos perdidos.

A fin de contar con un ministro de fe que acredite el contenido y/o características de las especies encontradas, el Supervisor de Operaciones de CACSA puede requerir la presencia y posterior firma del formulario de registro, ya sea del funcionario de Carabineros de Chile presente en el Terminal, o bien, de la Gerencia de Operaciones de CACSA.

**Registro:**

El registro realizado debe estar asociado a un número de respaldo, el cual también debe ser asignado a las especies encontradas, a fin de facilitar su posterior búsqueda.

En dicho registro debe quedar especificado el tipo de objeto, sus principales características, su contenido detallado (si procede), la fecha y hora de la recepción, el lugar donde fue encontrado, el nombre y firma del Supervisor de Operaciones de CACSA y el nombre y firma del algún ministro de fe que acredite lo detallado en el registro. A su vez debe contar con un espacio destinado al registro de información necesaria para la eventual posterior devolución de las especies. Todo lo anterior se resume en el ejemplo de formato que se presenta al fin del ítem “devolución”.

**Custodia:**

- Las especies olvidadas permanecen en una bodega dispuesto para ello, espacio habilitado por CACSA para estos fines bajo custodia y estricto control de acceso a la misma.
- Las especies encontradas son custodiadas por un período máximo de 3 (tres) meses, tiempo tras el cual se da paso a la destrucción y/o donación de las mismas, según corresponda.

**Devolución:**

La devolución de los objetos perdidos está a cargo del Supervisor de Operaciones de CACSA. Para poder concretar dicha operación, el dueño (o en su lugar alguien autorizado por medio de un poder simple) debe concurrir a las instalaciones del Terminal de Pasajeros y contactar al Supervisor de Operaciones de CACSA, a quien debe indicarle la fecha de pérdida y las características del objeto en cuestión. Este último, previa corroboración de la veracidad de la información, puede devolver las especies a su dueño, previa firma de un formulario de devolución (el cual debe adjuntarse al registro de objetos encontrados asociado). Tanto para el registro como para el respaldo de la devolución de objetos encontrados se utiliza el siguiente formato:

**6. Procedimiento de gestión de reclamos, sugerencias y/o felicitaciones****OBJETIVO**

El presente documento se enmarca dentro de lo establecido en el punto 1.9.18 de las Bases de Licitación para la Concesión Aeropuerto El Loa de Calama, y tiene como objetivo el establecer las directrices mediante las cuales la Sociedad Concesionaria gestiona el tratamiento de los reclamos, sugerencias y/o felicitaciones recibidas de parte de los usuarios del Terminal de Pasajeros. Lo anterior definiendo los medios de recepción de la información y las metodologías de canalización interna y posterior entrega de las respuestas asociadas.

## **ALCANCE**

El presente documento abarca todo el proceso comprendido desde la recepción del reclamo, sugerencia y/o felicitación emitida por los usuarios hasta la entrega, por parte de la Sociedad Concesionaria, de la correspondiente respuesta asociada a cada uno de ellos.

## **RESPONSABILIDADES**

### **Gerente General**

- Conocer, revisar y aprobar el presente documento en su totalidad.
- Velar por el cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento.
- Ser partícipe activo de la gestión de reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.

### **Gerente de Operaciones**

- Conocer y revisar el presente documento en su totalidad.
- Aplicar y velar por el cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento.
- Ser partícipe activo de la gestión de reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.
- Administrar la información resultante del presente procedimiento.
- Informar a la Inspección Fiscal, según lo especifique el presente documento.

### **Personal de Informaciones al Público**

- Conocer el presente documento en su totalidad.
- Facilitar el formulario y/o Libro de Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones al usuario, cada vez que éste lo solicite.

## **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

### **Canales de Recepción**

Los Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones (en adelante RSF) pueden ser recepcionados por cualquiera de los siguientes canales:

- A través del mesón de atención al cliente, por medio del Libro (o formulario) de Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones dispuesto por la Sociedad Concesionaria y Subconcesionarios. El personal encargado de la recepción por este medio es aquel que se desempeña en el Mesón de Informaciones, el cual es permanentemente instruido sobre verificar correctamente los datos del usuario al momento en que estampa el RSF.



- Vía telefónica, a través del personal de operaciones de la Sociedad Concesionaria.
- Mediante cartas dirigidas al Gerente General y/o Gerente de Operaciones de la Sociedad Concesionaria.
- A través de medios de comunicación oral o escrita.
- A través del sitio web dispuesto por la Sociedad Concesionaria.

### **Ingreso de los RSF a la Base de Datos**

Los RSF, independientemente del canal a través del cual hayan sido recepcionados, son ingresados a la “Base de Datos de Servicio al Cliente de la Sociedad Concesionaria”.

- Una vez ingresado el RSF a la base de datos, la Sociedad Concesionaria debe contactar al usuario en cuestión, indicándole la siguiente información:
- Número de folio asociado al RSF.
- Procedimiento que seguirá el RSF hasta su resolución.

### **Procesamiento de los RSF**

El procesamiento de los RSF se realiza de acuerdo a las siguientes etapas:

- Se recibe el RSF por alguno de los canales señalados en el ítem del presente documento.
- Se ingresa el RSF a la Base de Datos de Servicio al Cliente de la Sociedad Concesionaria, de acuerdo a lo indicado en el ítem del presente documento.

Según la información contenida en el RSF, la Sociedad Concesionaria clasifica este último utilizando los siguientes parámetros:

- Tipo de RSF (Reclamo, Sugerencia o Felicitación).
- Destinatario y/o Responsable.

Luego de recibido e ingresado el RSF, la Sociedad Concesionaria debe dilucidar claramente la naturaleza u origen de lo observado, de tal manera de poder dar curso a la respectiva respuesta ya sea de manera autónoma, o bien, derivándolo hacia el Servicio pertinente a través de una carta conductora que contenga la siguiente información:

- Remitente.

- Destinatario.
- Fecha de emisión.
- Tipo de RSF (reclamo, sugerencia o felicitación).
- Número de folio asignado por la Sociedad Concesionaria, para efectos administrativos.
- Fecha de recepción del RSF.
- Canal de recepción del RSF.
- Nombre e información de contacto del usuario afectado.
- Motivo del RSF.
- Solicitud de pronunciamiento y medidas adoptadas (si corresponde).
- Una copia del RSF asociado.
  
- Se contacta al usuario en cuestión, informándole lo señalado en el ítem presente documento.

Tanto las Sugerencias como las Felicitaciones son ingresadas en la Base de Datos de Servicio al Cliente de la Sociedad Concesionaria y derivadas a su correspondiente destinatario, comunicándole al usuario (de ser posible) que éstas han sido recibidas de forma correcta e indicándole el número de folio asignado internamente para efectos administrativos. Por otra parte los Reclamos recibidos, una vez ingresados a dicha base de datos y previa clasificación de los mismos, serán derivados para su posterior tratamiento, de acuerdo a los plazos y metodologías establecidos en el presente documento.

### **Plazos y Metodologías para Responder a los RSF**

Cuando la Sociedad Concesionaria asuma de manera autónoma la resolución del RSF ingresado, ésta contará con 5 días hábiles, a partir de su ingreso a la Base de Datos, para emitir una respuesta al usuario sobre la recepción del mismo y las medidas adoptadas (si aplica). Esta respuesta será emitida por el Gerente de Operaciones, prioritariamente vía de correo electrónico al usuario afectado (siempre que se disponga de la información necesaria) e incluyendo la siguiente información:

- Remitente.
- Destinatario.
- Fecha de emisión.
- Tipo de RSF (reclamo, sugerencia o felicitación).
- Número de folio asignado por la Sociedad Concesionaria, para efectos administrativos.
- Fecha de recepción del RSF.

- Canal de recepción del RSF.
- Motivo del RSF.
- Medidas adoptadas (si corresponden).
- Una copia del RSF asociado.

De no ser posible emitir una respuesta vía correo electrónico, son las siguientes modalidades (ordenadas en orden prioritario descendente) por las cuales la información antes enumerada le es comunicada al usuario en cuestión:

- Vía correo certificado (siempre que sea disponga de la información necesaria).
- Vía telefónica (siempre que se disponga de la información necesaria).

Si la Sociedad Concesionaria derivase el RSF a algún Organismo Público, éste último debe proceder de acuerdo a su respectivo Procedimiento OIRS para emitir una respuesta a la Sociedad Concesionaria. Una vez recibida dicha respuesta, es el Gerente de Operaciones el encargado de remitirla al usuario afectado dentro de los próximos 3 días hábiles siguientes, según la metodología indicada en el presente documento.

Cuando el RSF está dirigido a alguna de las subconcesiones, la Sociedad Concesionaria deriva una copia del mismo acompañado de una carta conductora (de acuerdo a lo establecido en el punto 4.3.d) dirigida al representante legal del servicio en cuestión, solicitándole una respuesta formal al mismo dentro de los próximos 3 días hábiles luego a la emisión de la solicitud. Una vez transcurrido dicho plazo, la Sociedad Concesionaria dispondrá de 3 días hábiles para la emisión de una respuesta al usuario afectado, siguiendo la metodología detallada en el presente documento.

#### **Información de los RSF a la Inspección Fiscal**

Dentro de los primeros 10 días del mes siguiente al período a informar, y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 1.8.2.5.e de las BALI que rigen el Contrato de Concesión, la Sociedad Concesionaria emite un Informe Mensual de los Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones recibidos en dicho período, identificando para cada RSF:

- Tipo (reclamo, sugerencia o felicitación).
- Número de folio asignado para efectos administrativos.
- Fecha de recepción.
- Canal de recepción.

