



REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

Concesión “El Loa de Calama”
Región Antofagasta

Folio N°01	Código	: RSO-SCAEL
	Vigencia	: Desde 22/09/2024
	Controlada (Sí/No)	: Sí
	Revisión	: 05
	Total, de páginas	: 225

Original RSO-SCAEL

Se prohíbe la reproducción total o parcial de este documento.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 2 de 225

ELABORÓ

<i>Cargo</i>	<i>Nombre</i>	<i>Fecha</i>	<i>Firma</i>
Gerente de Operaciones	Lisette Muñoz G.	Julio 2024	

REVISÓ

<i>Cargo</i>	<i>Nombre</i>	<i>Fecha</i>	<i>Firma</i>
Jefe Mantenimiento	Victor Vidal	Julio 2024	

APROBÓ

<i>Cargo</i>	<i>Nombre</i>	<i>Fecha</i>	<i>Firma</i>
Gerente General	Felipe Kral	Julio 2024	

CONTROL DE REVISIONES

<i>Revisión</i>	<i>Fecha de Elaboración</i>

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

<i>Folio</i>	<i>Destinatario</i>	<i>Fecha</i>
01	Inspección Fiscal de Explotación.	Septiembre 2024
01	Archivo Libro de Explotación (copia).	Septiembre 2024

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 3 de 225

REGISTRO DE ENMIENDAS

N°	Fecha de Aplicación	Modificaciones		Disposición de Enmienda	
		Revisión	Páginas	Documento	Fecha
1					
2					
3					
4					

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 05
		Página : 4 de 225

ÍNDICE

DEFINICIONES Y NOMENCLATURAS	6
DEFINICIONES.....	6
1. INTRODUCCIÓN	17
2. ANTECEDENTES GENERALES.....	17
2.1. CONTENIDOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO).....	20
2.2. POLÍTICA GENERAL DE LA OPERACIÓN	21
2.3. OBJETIVOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO).....	22
2.4. ALCANCE Y VIGENCIA	22
2.5. REVISIÓN DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA Y MANUAL DE OPER.	23
2.6. PROCEDIMIENTO DE CAMBIO AL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	24
2.7. DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS.....	24
2.8. INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS	25
2.8.1. Sistema de Registro de Información	25
2.8.2. Información y Formularios.....	28
3. DEL ÁREA CONCESIONADA E INVENTARIO	29
3.1. PLANO DEL ÁREA DE CONCESIÓN	29
3.2. DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN.....	29
4. INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA	30
4.1. DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.....	30
4.2. ASPECTOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN.....	30
4.2.1. Administración del Concesionario	30
4.2.2. Funciones y Requisitos.....	33
4.2.3. Organigrama, transporte y vestimenta del personal.	37
4.2.4. Empresas que participan en la Sociedad Concesionaria.....	39
4.2.5. Empresas Subcontratadas	39
5. DEL MARCO JURÍDICO	39
6. DEL SERVICIO AL USUARIO	40
6.1. DERECHOS DEL USUARIO.....	40
6.2. OBLIGACIONES DEL USUARIO.....	42
6.3. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN Y EFECTUAR REC. Y SUG.....	44
6.4. APLICACIÓN DE ENCUESTAS	45
6.5. MEDICIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO	46
7. DEL CONCESIONARIO.....	47
7.1. OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO	47
7.2. DERECHOS DEL CONCESIONARIO Y OBLIGACIONES EN LA GESTIÓN TARIFARIA	50
7.3. DISPOSICIONES GENERALES.....	51
8. MANUAL DE OPERACIONES	58
8.1. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS AERONÁUTICOS Y NO AERONÁUTICOS	58
8.1.1. SERVICIOS AERONÁUTICOS.....	59
a) Sistema de Embarque/ Desembarque (1.10.9.1.1).....	59
b) Servicio Manejo de Equipaje de Llegada y Salida (1.10.9.1.2).....	64
c) Servicios en Plataforma (1.10.9.1.3).....	69

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 5 de 225

d)	Servicios Aeronáuticos en General (1.10.9.1.4)	75
8.1.2.	SERVICIOS NO AERONÁUTICOS NO COMERCIALES (1.10.9.2)	75
a)	Servicio de Conservación (1.10.9.2.1)	75
b)	Servicio de Aseo (1.10.9.2.2)	96
c)	Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes y paisajismo (1.10.9.2.3)	106
d)	Servicio de Gestión de Basura y Residuos (1.10.9.2.4)	111
e)	Servicio de Señalización (1.10.9.2.5).....	115
f)	Servicio de Transporte de Equipaje (1.10.9.2.6)	119
g)	Servicio de Información a los usuarios (1.10.9.2.7)	122
h)	Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Servidas.	150
i)	Servicio de Vigilancia (1.10.9.2.9)	155
j)	Sistema Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) (1.10.9.2.10)	159
k)	Servicio de Entretenimiento (1.10.9.2.11).....	160
l)	Servicio de conexión Inalámbrica a Internet (1.10.9.2.12)	160
m)	Servicio de Enchufes para Carga de Dispositivos Electrónicos (1.10.9.2.13)	165
n)	Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida (1.10.9.2.14)	169
o)	Servicio de Redes para Comunicaciones y Datos (1.10.9.2.15).....	174
p)	Áreas para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero (1.10.9.2.16)	177
q)	Servicio de Primeros Auxilios (1.10.9.2.17)	180
	Servicios NO aeronáuticos comerciales obligatorios (1.10.9.3.1)	184
a)	Servicio de Alimentación y Bebida (1.10.9.3.1.1).....	184
b)	Áreas y servicios para Compañías Aéreas. (1.10.9.3.1.2).....	188
c)	Estacionamientos para vehículos en general (1.10.9.3.1.3).....	194
d)	Servicio de gestión de la infraestructura asociada al Transporte	199
e)	Servicios de Gestión de Terminales de Carga (1.10.9.3.1.5)	203
8.1.3.1.	Servicios No Aeronáuticos Comerciales Facultativos (1.10.9.3.2)	207
a)	Áreas para Locales Comerciales (1.10.9.3.2.1)	207
b)	Áreas para Publicidad y Propaganda (1.10.9.3.2.2).....	210
c)	Servicio de Custodia, Sellado y Embalaje de Equipaje (1.10.9.3.2.3).....	213
d)	Servicios a Pasajeros Primera Clase y Ejecutivos (1.10.9.3.2.4).....	214
e)	Estacionamientos para Vehículos en Arriendo (Rent a Car) (1.10.9.3.2.5)	217
f)	Oficinas de Uso en General (1.10.9.3.2.6)	220
g)	Áreas de Desarrollo Inmobiliario (1.10.9.3.2.7).....	223
h)	Otros (1.10.9.3.2.8)	223
9.	ANEXOS	224

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 6 de 225

DEFINICIONES Y NOMENCLATURAS

DEFINICIONES

Accesibilidad Universal: La condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible.

Adjudicatario: El Licitante o Grupo Licitante a quien se adjudique el Contrato de Concesión.

Aduana: Servicio Nacional de Aduanas.

Anteproyecto Alternativo: Corresponde al(los) proyecto(s), a nivel de Anteproyecto de Ingeniería, que debe presentar en la Oferta el Licitante o Grupo Licitante, cuando no haga suyo(s) total o parcialmente los Antecedentes Referenciales entregados por el Ministerio de Obras Públicas.

Anteproyecto Referencial: Corresponde al Anteproyecto elaborado y entregado por el Ministerio de Obras Públicas (MOP) para la ampliación de la obra pública fiscal objeto de la presente licitación y entregado por el MOP, en carácter de indicativo, salvo en aquellos casos y materias en que en las Bases de Licitación se señale algo diferente, el cual se ha desarrollado a nivel de anteproyecto, conteniendo las definiciones y requerimientos mínimos de las obras a realizar, y que el Licitante o Grupo Licitante puede hacer suyo total o parcialmente en la Oferta Técnica.

Año Calendario: Período de 12 (doce) meses que se inicia el día 1° de enero y termina el día 31 de diciembre.

Área de Concesión: El área requerida para ejecutar las obras y prestar los servicios definidos en el Contrato de Concesión, que deberán estar ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales.

Área de Movimiento de Aeronaves: Parte del aeropuerto que ha de utilizarse para el despegue, aterrizaje y rodaje de aeronaves. Incluye pista, calles de rodaje, calles de salida rápida, zonas de giro, zona de parada y plataformas.

Autoridad Ambiental: Es el director ejecutivo del Servicio de Evaluación Ambiental o la Comisión de Evaluación a que se refiere el artículo 86° de la Ley N°19.300 “Sobre Bases Generales del Medio Ambiente”, según corresponda, de acuerdo con el artículo 9° de dicha normativa en relación con el Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA).

Aviación General: Aquellas actividades de vuelo realizadas sin fines de lucro, tales como instrucción, recreación o deporte.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 7 de 225

Bien Afecto a la Concesión: Es todo bien o derecho que adquiera el Concesionario a cualquier título durante la concesión y que sea calificado como tal por el director general de Concesiones de Obras Públicas.

Bitácora: Es un archivo que registra en tiempo real todas las operaciones transaccionales que realiza un sistema de información. Tiene por objeto dejar una traza de las operaciones unitarias que fueron procesadas por el sistema, al objeto de reconstruir o interpretar el comportamiento de dicho sistema o del proceso de negocios al que le da soporte.

Cambio de Servicios Existentes o Cambio de Servicios: Corresponde a aquellas labores de traslado, alteración, modificación o reposición de los Servicios Existentes Húmedos y No Húmedos y sus respectivos medidores y conexiones construidas por las Empresas de Servicios respectivas, y que sean necesarios para ejecutar las obras del proyecto.

CMF: Comisión para el Mercado Financiero.

Comité FAL: Comité de Facilitación de Aeropuertos y Aeródromos. Comité que tiene por objeto arbitrar las medidas para dar solución a los problemas de diaria ocurrencia en los recintos aeroportuarios, en las esferas de la facilitación, y someter a consideración del Comité Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional aquellas anomalías y deficiencias que se detecten y cuya solución requiera de una normativa general. Su Reglamento Orgánico y de Funcionamiento se encuentra establecido en la Resolución Exenta N° 0942 de fecha 14 de diciembre de 2012 de la Dirección General de Aeronáutica Civil y sus modificaciones posteriores.

Concesionario(a): Sociedad Concesionaria a cargo de la Concesión Aeropuerto El Loa de Calama.

CONAF: Corporación Nacional Forestal.

Conservación o Mantención o Mantenimiento: Corresponde a las reparaciones necesarias de las obras o instalaciones construidas por el Concesionario, o preexistentes en el Área de Concesión, con el propósito de que éstas mantengan o recuperen el Nivel de Servicio para el que fueron proyectadas, tanto en su cantidad como en su calidad. También se entienden incluidas dentro de este concepto las medidas preventivas, contenidas en los planes y programas anuales, necesarias para que no se deterioren dichas obras o instalaciones.

Contaminación: Según lo establecido en el artículo N°2 letra c) de la Ley N°19.300 “Sobre Bases Generales del Medio Ambiente”, se entenderá por contaminación la presencia en el ambiente de sustancias, elementos, energía o combinación de ellos, en concentraciones y permanencia superiores o inferiores, según corresponda, a las establecidas en la legislación vigente.

Contaminante: Según lo establecido en el artículo N°2 letra d) de la Ley N°19.300 “Sobre Bases Generales del Medio Ambiente”, se entenderá por contaminante todo elemento, compuesto, sustancia, derivado químico o biológico, energía, radiación, vibración, ruido o una combinación de ellos, cuya presencia en el ambiente, en

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 8 de 225

ciertos niveles, concentraciones o períodos de tiempo pueda constituir un riesgo a la salud de las personas, a la calidad de vida de la población, a la preservación de la naturaleza o a la conservación del patrimonio ambiental.

Contrato de Concesión de Obra Pública o Contrato de Concesión o Concesión: Es el Contrato de Concesión de la obra pública fiscal denominada “Aeropuerto El Loa de Calama”, regido por el Decreto con Fuerza de Ley MOP N°850 de 1997, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°15.840 de 1964, Orgánica del MOP y del DFL N°206 de 1960, Ley de Caminos, y sus modificaciones; el Decreto Supremo MOP N°900 de 1996, Ley de Concesiones de Obras Públicas y sus modificaciones; el Decreto Supremo MOP N°956 de 1997, Reglamento de la Ley de Concesiones y sus modificaciones; las Bases de Licitación y los documentos que las conforman, incluidos sus Anexos; las Ofertas Técnica y Económica presentadas por el Adjudicatario de la Concesión, en la forma aprobada por el MOP; y el Decreto Supremo de Adjudicación respectivo.

DAP: Dirección de Aeropuertos del MOP.

Desarrollo Sustentable: Según lo establecido en el artículo 2° letra g) de la Ley N°19.300 “Sobre Bases Generales del Medio Ambiente”, es el proceso de mejoramiento sostenido y equitativo de la calidad de vida de las personas, fundado en medidas apropiadas de conservación y protección del medio ambiente, de manera de no comprometer las expectativas de las generaciones futuras.

Destrucción de la Obra: Es el efecto derivado de cualquier suceso que altere la obra substancialmente, de tal manera que no sea posible reponerla a su estado inicial, sino construyéndola nuevamente en forma total o parcial.

DGA: Dirección General de Aguas.

DGAC: Dirección General de Aeronáutica Civil.

DGC: Director General de Concesiones de Obras Públicas o Dirección General de Concesiones de Obras Públicas, según corresponda.

DIA: Declaración de Impacto Ambiental. Según lo establecido en el artículo 2° letra f) de la Ley N°19.300 “Sobre Bases Generales del Medio Ambiente”, es el documento descriptivo de una actividad o proyecto que se pretende realizar, o de las modificaciones que se le introducirán, otorgado bajo juramento por el respectivo titular, cuyo contenido permite al organismo competente evaluar si su impacto ambiental se ajusta a las normas ambientales vigentes.

Días Hábiles: Son los lunes a viernes a excepción de los días festivos.

Días: Días corridos.

DV: Dirección de Vialidad del MOP.

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 9 de 225

EIA: Estudio de Impacto Ambiental. Según lo establecido en el artículo 2° letra i) de la Ley N°19.300 “Sobre Bases Generales del Medio Ambiente”, es el documento que describe pormenorizadamente las características de un proyecto o actividad que se pretenda llevar a cabo o su modificación. Debe proporcionar antecedentes fundados para la predicción, identificación e interpretación de su impacto ambiental y describir la o las acciones que ejecutará para impedir o minimizar sus efectos significativamente adversos.

Empresas de Servicios: Son todas aquellas empresas proveedoras de Servicios Existentes, sean públicos o privados.

Estándar(es) Técnico(s) o Estándar(es): Las normas, especificaciones y/o criterios técnicos relativos al diseño, construcción, conservación, reparación y explotación de la obra y su equipamiento.

Evaluación de Impacto Ambiental: De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2° letra j) de la Ley N°19.300 “Sobre Bases Generales del Medio Ambiente”, es el procedimiento a cargo del Servicio de Evaluación Ambiental (SEA) que, en base a un Estudio o Declaración de Impacto Ambiental, determina si el impacto ambiental de una actividad o proyecto se ajusta a las normas vigentes.

Explotación: Se entenderá por Explotación de la Obra la operación, conservación o mantención y reparación de la infraestructura, el equipamiento y las instalaciones dentro del Área de Concesión; el seguimiento y ejecución de las medidas ambientales asociadas a las obras; la prestación de los servicios que se convengan en el Contrato de Concesión; y el cobro a los usuarios por la prestación de los servicios que corresponda.

FACH: Fuerza Aérea de Chile.

Fuerza Mayor o Caso Fortuito: Se considerará lo dispuesto en el artículo 45° del Código Civil.

Grupo Licitante: Conjunto de personas naturales o jurídicas que se presentan a una licitación acompañando una sola Oferta, siendo la responsabilidad de cada uno de ellos indivisible y solidaria, según lo establecido en el Reglamento de la Ley de Concesiones y en las Bases de Licitación.

Hora Punta Número 40 (H40): Corresponde a la 40a hora más congestionada de pasajeros embarcados en un aeropuerto o aeródromo en un año calendario.

Indicador de Servicio o Indicador: Corresponde a los parámetros que se utilizarán para medir, controlar y valorar en forma numérica el estado de una o más exigencias asociadas al estándar de un servicio.

INE: Instituto Nacional de Estadísticas.

Ingresos por Pasajero Embarcado: Para cada mes vencido, se obtendrán multiplicando la cantidad de Pasajeros Embarcados durante dicho mes por la Tarifa por Pasajero Embarcado que sea aplicable en el mes respectivo.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 10 de 225

IPC: Índice de Precios al Consumidor. Será aquél determinado y publicado, con cobertura nacional, por el Instituto Nacional de Estadísticas o el organismo que lo reemplace o suceda legalmente.

Ítem: Numeración para uno o más componentes de una Partida.

JAC: Junta de Aeronáutica Civil.

Lado Aire (Air Side): Zona del aeropuerto donde tiene lugar la operación aeroportuaria de las aeronaves. Comprende el Área de Movimiento de Aeronaves y terrenos e instalaciones adyacentes como áreas verdes y edificios o porciones de ellos.

Lado Tierra (Land Side): Zona del aeropuerto donde se efectúa la operación aeroportuaria de pasajeros, equipajes y carga, previo al embarque o posterior al desembarque de las aeronaves.

Ley de Concesiones de Obras Públicas o Ley de Concesiones: Se refiere a la Ley de Concesiones de Obras Públicas contenida en el Decreto Supremo MOP N°900 de 1996 que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del DFL N°164 de 1991, y sus modificaciones.

Ley Orgánica del MOP o DFL N°850: Es el Decreto con Fuerza de Ley MOP N°850 de 1997, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del Decreto con Fuerza de Ley N°206 de 1960 Ley de Caminos, y sus modificaciones.

Licitante u Oferente: Persona natural o jurídica o grupo de ellas que se presenta a una licitación, según lo establecido en el Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas y en las Bases de Licitación.

Medidas Ambientales o Medidas Medioambientales: Son aquellas acciones asociadas al cumplimiento de la normativa ambiental, las Medidas de Mitigación, las Medidas de Reparación y/o las Medidas de Compensación dispuestas por la Autoridad Ambiental en la en la(s) Declaración(es) de Impacto Ambiental (DIA) indicada(s) en el artículo 1.4.2 de las Bases de Licitación y su(s) respectiva(s) Resolución(es) de Calificación Ambiental, junto a las establecidas en el(los) Estudio(s) de Impacto Ambiental (EIA) y/o en la(s) Declaración(es) de Impacto Ambiental (DIA), así como sus Adendas, según corresponda desarrollados por la Sociedad Concesionaria, y la(s) respectiva(s) Resolución(es) de Calificación Ambiental y las establecidas en las Bases de Licitación.

Medidas Ambientales de Compensación o Medidas de Compensación: Son aquellas medidas que tienen por finalidad producir o generar un efecto positivo alternativo y equivalente a un efecto adverso identificado, que no sea posible mitigar o reparar. Dichas medidas incluirán, entre otras, la sustitución de los recursos naturales o elementos del medio ambiente afectados, por otros de similares características, clase, naturaleza, calidad y función.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 11 de 225

Medidas Ambientales de Mitigación o Medidas de Mitigación: Son aquellas medidas que tienen por finalidad evitar o disminuir los efectos adversos del Proyecto, cualquiera sea su fase de ejecución.

Medidas Ambientales de Reparación o Medidas de Reparación: Son aquellas medidas que tienen por finalidad reponer uno o más de los componentes o elementos del medio ambiente a una calidad similar a la que tenían con anterioridad al impacto sobre dicho componente o elemento o, en caso de no ser ello posible, restablecer sus propiedades básicas.

Mes Calendario: Cada uno de los 12 periodos de 28, 29, 30 o 31 días corridos en que se encuentra dividido el año calendario.

MINSAL: Ministerio de Salud.

MINSEGPRES: Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

MMA: Ministerio del Medio Ambiente.

MOP: Ministro de Obras Públicas o Ministerio de Obras Públicas, según corresponda.

Modelo Tridimensional: Es una representación matemática de un objeto tridimensional ficticio o real por medios digitales. Se logra su representación al utilizar una colección de puntos en el espacio tridimensional, los cuales son unidos mediante la utilización de diversas entidades geométricas. Para la creación de un Modelo Tridimensional se utilizan software de diseños adecuados para ello.

MTT: Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Nivel(es) de Servicio: Conjunto de funcionalidades y prestaciones que la obra pública debe proveer a los usuarios, cumpliendo con los umbrales y exigencias definidos en el Contrato de Concesión durante su Etapa de Explotación, de conformidad a lo establecido en el Contrato de Concesión.

OACI: Organización de Aviación Civil Internacional - ONU (ICAO en inglés).

Operador de Base Fija (FBO, Fixed - Base Operator por sus siglas en inglés): Es una actividad comercial de concesión de derechos, otorgada por el administrador de un aeropuerto, para operar en el mismo y prestar servicios aeronáuticos, tales como combustible de aviación, hangar, de amarre y estacionamiento, alquiler y mantenimiento de aeronaves, instrucción de vuelo, entre otras.

Panel Técnico: Aquél establecido en el artículo 36° de la Ley de Concesiones de Obras Públicas y en los artículos 107° y 108° de su Reglamento.

Partida: Es la denominación para una actividad que conforma una unidad medible de la obra.

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 12 de 225

Pasajero Embarcado: Se entenderá por Pasajero Embarcado aquél que aborde una aeronave en el Aeropuerto El Loa Calama.

Pasajero en Tránsito: Es aquél que arriba en un vuelo internacional para continuar su viaje en otro vuelo internacional, indistintamente si este último se realiza en la misma aerolínea que el primero o en otra. Perderá su calidad de Pasajero en Tránsito, aquél que una vez arribado en un vuelo internacional, ingrese al país (proceso de inmigración).

PDI: Policía de Investigaciones de Chile.

Programa de Gestión Sustentable (PGS): Constituye el conjunto de procedimientos que la Sociedad Concesionaria deberá elaborar y ejecutar, para implementar las medidas y exigencias ambientales y territoriales establecidas en el Plan de Manejo Ambiental y Territorial Mínimo; en la(s) Declaración(es) de Impacto Ambiental (DIA) indicada(s) en el artículo 1.4.2 de las Bases de Licitación y su(s) respectiva(s) Resolución(es) de Calificación Ambiental; en el Manual de Planes de Manejo Ambiental para Obras Concesionadas y de Manejo de Áreas Verdes para Proyectos Concesionados; en los EIA(s) y/o DIA(s) según corresponda, desarrollado(s) por la Sociedad Concesionaria; así como en las respectivas Adendas y Resoluciones de Calificación Ambiental, durante las Etapas de Construcción y/o Explotación de la Obra y en las Bases de Licitación. ANEXO N° 19: Programa de Gestión Sustentable (PGS).

Plan de Manejo Ambiental y Territorial: Conjunto de medidas ambientales y territoriales contenidas en las Bases de Licitación y, en caso de que proceda, en el(los) EIA(s) y/o DIA(s), y en la(s) respectiva(s) Resolución(es) de Calificación Ambiental, exigibles en las Etapas de Construcción y Explotación del Contrato de Concesión de Obra Pública. Este Plan comprende Medidas de Mitigación, Medidas de Reparación y/o Medidas de Compensación. ANEXO N° 31: Plan de gestión ambiental SCAEL.

Plan Maestro: Consiste en un instrumento de planificación de la Dirección de Aeropuertos del MOP, que proporciona un marco normativo para el desarrollo futuro de la totalidad del Aeropuerto y sus ampliaciones. Este documento establece normas de zonificación de usos, emplazamientos y otras condiciones físicas.

Plataforma: Área definida, en un aeródromo terrestre, destinada a dar cabida a las aeronaves, para los fines de embarque o desembarque de pasajeros, correo o carga, abastecimiento de combustible, estacionamiento o mantenimiento.

Proyecto de Ingeniería Definitiva: Corresponde al conjunto de proyectos de ingeniería de detalle que deberá desarrollar el Concesionario en base al Anteproyecto Referencial entregado por el MOP y aceptado total o parcialmente por el Licitante o Grupo Licitante en su Oferta Técnica y, si procediere, a el (los) Anteproyecto(s) Alternativo(s) presentado(s) en dicha Oferta. Estos proyectos definitivos deberán contar con la aprobación del

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 13 de 225

Inspector Fiscal. En cualquier caso, la Sociedad Concesionaria será responsable de cumplir con los requerimientos mínimos definidos en las Bases de Licitación.

RCA: Resolución de Calificación Ambiental. Acto administrativo en virtud del cual la autoridad ambiental competente califica ambientalmente un proyecto o actividad, favorable o desfavorablemente o, si la aprobación fuera condicionada, fijando las condiciones o exigencias ambientales que deberán cumplirse para su ejecución.

Reglamento de la Ley de Concesiones o Reglamento: Corresponde al Reglamento aprobado por Decreto Supremo MOP N°956 de 1997, y sus modificaciones.

Reglamento de Servicio de la Obra (RSO): Es aquel reglamento interno elaborado por el Concesionario y aprobado por el MOP, a través del cual se regula el uso de la obra y los servicios que prestará y explotará el Concesionario.

SAG: Servicio Agrícola y Ganadero.

SBIF: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

SEA: Servicio de Evaluación Ambiental.

SEIA: Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental.

Semestre Calendario o Semestre: Período comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio y el período comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de cada año.

Semestre Corrido: Período de tiempo compuesto por 6 (seis) meses consecutivos.

SERNATUR: Servicio Nacional de Turismo.

SEREMI: Secretaría Regional Ministerial o Secretario Regional Ministerial, según corresponda, del Ministerio que en cada caso se indique.

Servicios Básicos: Todos aquellos que comprenden el objeto específico de la concesión, sean imprescindibles y por los cuales el Concesionario, en los casos que corresponda, está autorizado a cobrar tarifa.

Servicios Existentes: Todos los servicios húmedos y no húmedos, que se encuentran instalados en los terrenos necesarios para ejecutar las obras, que no están adscritos a beneficios directos del proyecto, sino que, a terceros, no obstante, lo cual son indispensables para la ejecución de las obras.

Servicios Existentes Húmedos o Servicios Húmedos: Aquellos Servicios Existentes que conducen líquidos o fluidos tales como agua potable, aguas lluvias y los de alcantarillado, gasoductos, oleoductos y mineroductos.

Servicios Existentes No Húmedos o Servicios No Húmedos: Aquellos Servicios Existentes, distintos de los Servicios Húmedos, como lo son aquellos que permiten las transmisiones eléctricas y las de información,

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 14 de 225

incluyendo todos los elementos propios de las redes de electricidad, telefonía, televisión por cable, fibra óptica y/o telecomunicaciones.

SISS: Superintendencia de Servicios Sanitarios.

Sistema BIM o BIM (*Building Information Modeling*): Método de trabajo que permite la colaboración entre los profesionales de distintas especialidades en las diferentes etapas de desarrollo de un proyecto, optimizando el diseño, construcción y explotación de las obras, ya sean de edificación o de infraestructura. La base de BIM la constituye un Modelo Tridimensional que puede ser enlazado añadiendo distintos tipos de parámetros de análisis del proyecto tales como tiempo, costo o cualquier otro atributo requerido. El uso del sistema BIM está destinado a que la Sociedad Concesionaria gestione el diseño, construcción y conservación de las obras de infraestructura exigidas en las Bases de Licitación. Esto incluye todos los elementos de la Concesión: Infraestructura, equipamiento, instalaciones y un inventario pormenorizado de todos los componentes, elementos, partidas e implementos que forman parte de la Concesión. El Sistema BIM permite administrar y representar datos de diseño, construcción y funcionalidad de los componentes, sistemas y especialidades que forman parte de las obras. Además, BIM integra, actualiza, georreferencia, coordina y reutiliza la información, para que el Concesionario y el MOP tengan acceso a una versión actualizada del estado del proyecto o de la obra, lo cual permitirá enfrentar coordinadamente las responsabilidades de gestión por parte del Concesionario y las de fiscalización por parte del MOP, en el cumplimiento de las exigencias de diseño, construcción y conservación de la Concesión.

SMA: Superintendencia del Medio Ambiente.

Sobre(s) de Oferta: Sobre, paquete, bulto u otro envoltorio en que son entregadas la Oferta Técnica y la Oferta Económica en las condiciones determinadas en las Bases de Licitación.

Sociedad Concesionaria o Concesionario: La sociedad constituida por el Adjudicatario, con la cual se entenderá celebrado el Contrato de Concesión y cuyo objeto y características están determinadas en las Bases de Licitación.

Tarifa por Pasajero Embarcado: Es la tarifa por cada pasajero embarcado en el Aeropuerto El Loa de Calama, que tendrá derecho a percibir el Concesionario conforme a lo establecido en las Bases de Licitación. El Concesionario no podrá realizar la recaudación directa de dicha tarifa, la que será pagada por la DGAC al Concesionario según el mecanismo señalado en el artículo 1.14.1.1 de las Bases de Licitación.

Tarifas Máximas: Son aquellas tarifas reguladas en las Bases de Licitación, que no incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA), y que el Concesionario tiene derecho a cobrar por la prestación de los Servicios Comerciales, Aeronáuticos y No Aeronáuticos, con excepción del Servicio de Estacionamientos Públicos para

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 15 de 225

Vehículos en General señalado en el artículo 1.10.9.3.1 letra d) de las Bases de Licitación cuya tarifa incluye el IVA.

TDLC: Tribunal de Defensa de la Libre Competencia.

Trabajos Aéreos: Operación aérea distinta al traslado de pasajeros o carga, en la cual la aeronave es utilizada para prestar servicios especializados tales como agricultura, construcción, fotografía, levantamiento de planos, observación y patrulla, búsqueda y salvamento, anuncios aéreos, entre otros.

Trimestre Calendario o Trimestre: Se entenderá por trimestre aquel periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo, entre el 1° de abril y el 30 de junio, entre el 1° de julio y el 30 de septiembre o entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre de cada año, según corresponda.

Umbral: Exigencia o patrón de comparación que sanciona el estado de cumplimiento o incumplimiento de un determinado Indicador de Servicio.

Usuario. Toda aquella persona que interactúa dentro de la obra fiscal denominada Aeropuerto El Loa de Calama.

Valor de la Unidad de Fomento (UF): Cantidad de dinero cuyo monto fije el Banco Central de Chile en conformidad a la facultad que le confiere el número 9 del artículo 35° de la Ley N°18.840, Ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile, y que dicho organismo publica en el Diario Oficial. Si en el futuro la Ley otorgara a otro organismo la facultad de fijar y/o publicar el valor de la Unidad de Fomento, se estará sujeto a la Unidad de Fomento que dicho organismo fije. En el evento que termine la Unidad de Fomento, sustitutivamente se aplicará la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor (IPC) entre el último día del segundo mes anterior al que dejare de existir la Unidad de Fomento, y el último día del segundo mes anterior al de la fecha de pago, siendo la base sobre la cual se aplicará esta variación, el valor en pesos de la Unidad de Fomento del último día del mes anterior al que dejare de existir ésta última.

Valor de la Unidad Tributaria Mensual (UTM): Cantidad de dinero cuyo monto, determinado por ley y permanentemente actualizado, sirve como medida o punto de referencia tributaria, de acuerdo con el artículo 8°, número 10 del DL N°830 de 1974. En el caso de eliminación de la UTM, se aplicará la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC), entre el último día del segundo mes anterior al que dejará de existir la UTM, y el último día del segundo mes anterior a la fecha de pago, siendo la base sobre la cual se aplicará esta situación, el valor en pesos de la UTM del último día del mes anterior a aquel en que dejare de existir esta última.

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 16 de 225

NOMENCLATURA

AEROPUERTO	:	Aeropuerto El Loa de Calama.
AVSEC	:	Seguridad de la Aviación Civil.
BALI	:	Bases Administrativas de la Licitación.
CCTV	:	Circuito Cerrado de Televisión.
CO	:	Centro de Operaciones.
COA	:	Comité de Operadores Aéreos.
COE	:	Centro de Operaciones de Emergencia.
COS	:	Centro de Operaciones de Seguridad.
DAP	:	Dirección de Aeropuertos del MOP.
DGAC	:	Dirección General de Aeronáutica Civil.
DGC	:	Dirección General de Concesiones.
ETA	:	Hora Estimada de Llegada.
ETD	:	Hora Estimada de Salida.
FIDS	:	<i>(Flight Information Display System)</i> . Sistema de Información de Vuelos.
IATA	:	<i>(International Air Transport Association)</i> . Asociación de Transporte Aéreo Internacional.
IF	:	Inspección Fiscal o Inspector Fiscal, según corresponda.
JAC	:	Junta de Aeronáutica Civil.
MINSAL	:	Ministerio de Salud.
MOP	:	Ministerio de Obras Públicas.
OACI	:	Organización de Aviación Civil Internacional.
OIRS	:	Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias.
PACO	:	Programa Anual de Conservación de la Obra.
PAS	:	<i>(Public Address System)</i> . Servicio Información al Público (Megafonía).
PLACO	:	Plan de Conservación de la Obra.
PMM	:	Puesto de Mando Móvil.
RSO	:	Reglamento de Servicio de la Obra.
SA G	:	Servicio Agrícola Ganadero.
SC	:	Sociedad Concesionaria del Aeropuerto.

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 17 de 225

SCAEL : Sociedad Concesionaria Aeropuerto El Loa S.A.
SERNAPESCA : Servicio Nacional de Pesca.
TICA : Tarjeta de Identificación de Control Aeroportuario.

1. INTRODUCCIÓN

El uso de la obra y los servicios que prestará el Concesionario se regirán por el presente Reglamento, el cual incluye las normas derivadas de las Bases de Licitación y la Oferta Técnica del Concesionario. Este Reglamento, denominado “Reglamento de Servicio de la Obra” (RSO), ha sido desarrollado por el Concesionario y aprobado por el Inspector Fiscal de la concesión, y rige el uso de la obra y la prestación de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos que entrega el Concesionario en la Etapa de Explotación, comprendida desde el 01 de Octubre 2023 hasta la Puesta en Servicio de la Totalidad de las Obras (PSP2), así como también establece los procedimientos respecto de materias operacionales del Aeropuerto.

2. ANTECEDENTES GENERALES

La prestación y explotación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos señalados en el artículo 1.10.9 de las BALI, deberá efectuarse en las áreas destinadas para ello dentro del área de Concesión.

La Concesionaria será responsable de la conservación y mantenimiento de las obras, equipamiento, instalaciones y/o áreas que se encuentren ubicadas dentro del área de Concesión. Será responsable de la conservación de los caminos interiores dentro del área de Concesión (vías de acceso y vías de circulación interior, tanto peatonal como vehicular) y no podrá efectuar ningún tipo de cobro a los usuarios por la utilización de éstos ni tampoco establecer regulaciones de tránsito o circulación vehicular.

El Área de Concesión se encuentra establecida en el Plano de Concesión del Aeropuerto El Loa de Calama, el que se entenderá que forma parte del Contrato de Concesión. Esta Área es establecida como tal por el MOP y la DGAC, y deberá quedar debidamente deslindada al término de las obras, a través del plano respectivo, considerando todos los ajustes realizados durante la elaboración del proyecto de Ingeniería definitiva y la ejecución de las obras, según se indica en el Artículo 1.9.9 de las BALI. El Concesionario siempre deberá mantener actualizado el plano “Área de Concesión” aprobado por el Inspector Fiscal, con su correspondiente respaldo en forma digital a través de medios y *software* compatibles con los utilizados por el Inspector Fiscal.

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 18 de 225

La Sociedad Concesionaria será responsable de establecer las medidas de control y seguridad en cuanto a sus obligaciones como ejecutor de los servicios básicos definidos en las BALI, estando todas dichas medidas y obligaciones sujetas a todas las disposiciones legales vigentes y las normas de la DGAC (en su calidad de organismo administrador del Aeropuerto) y las instrucciones del Inspector Fiscal.

La Sociedad Concesionaria mantendrá la continuidad de todos los servicios básicos como suministro de energía eléctrica, agua potable, alcantarillado, comunicaciones y gas.

Todo daño o perjuicio ocurrido a la infraestructura, obras, servicios, equipamiento y/o instalaciones como producto de la explotación o trabajos de conservación o mantenimiento, será reparado por la Sociedad Concesionaria, para reponer el estándar técnico o nivel de servicio original según corresponda.

La Sociedad Concesionaria mantendrá una permanente vigilancia de todas las obras, equipos e instalaciones comprendidas en el Contrato de Concesión.

La Concesión considera la ejecución de las obras definidas en el artículo 2.5 de las Bases de Licitación e incluye:

- a) El mantenimiento de todas las obras preexistentes y nuevas que debe ejecutar el Concesionario, dentro del Área de Concesión señalada en el artículo 2.4 de las Bases de Licitación, conforme a lo establecido en dichas Bases y demás documentos que forman parte del Contrato de Concesión; y la explotación, operación y administración de las obras dentro del Área de Concesión, cumpliendo con los Niveles de Servicio y Estándares Técnicos exigidos en las Bases de Licitación y demás documentos que conforman el Contrato de Concesión; y la prestación y explotación de los servicios obligatorios establecidos en los artículos 1.10.9.1, 1.10.9.2 y 1.10.9.3.1 de las Bases de Licitación.

El Concesionario realizará todas las obras necesarias para prestar los servicios Aeronáuticos y no Aeronáuticos exigidos en las BALI, lo establecido en el Anteproyecto Referencial entregado por el MOP y las obras que no hayan sido proyectadas en el mencionado anteproyecto referencial, pero que son requeridas para efectos de la ejecución de las obras contempladas en las referidas bases.

Obras por ejecutar por la Concesionaria:

El proyecto objeto de la concesión, consiste principalmente en la ampliación, reparación, conservación y reposición de la infraestructura, equipamiento e instalaciones existentes del “Aeropuerto El Loa de Calama” dentro del Área de Concesión, con todas las obras civiles e instalaciones necesarias para dar a las líneas aéreas, pasajeros y demás usuarios del

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 19 de 225

aeropuerto, las condiciones de servicio, confort y seguridad, acordes de un aeropuerto regional con carácter internacional. Las obras son:

1. Ampliación y mejoramiento del Edificio Terminal de Pasajeros. Incluye la provisión e instalación de 7 Puentes de Embarque. La ampliación y mejoramiento del Edificio Terminal de Pasajeros, incluye todas las obras civiles e instalaciones necesarias para dar a las líneas aéreas, pasajeros y demás usuarios del Aeropuerto las condiciones de servicio, confort y seguridad acordes a las de un aeropuerto regional con carácter internacional. Las nuevas áreas del Edificio

Terminal deberán disponer de las facilidades necesarias para atender a la totalidad de pasajeros y usuarios del Aeropuerto. El Edificio Terminal se ampliará hacia el norte y hacia el oriente. Todo el equipamiento y mobiliario del Edificio Terminal deberá ser renovado por el Concesionario, de acuerdo con las especificaciones contenidas en el Anteproyecto Referencial entregado por el MOP. Se contempla el reemplazo del total de banquetas en sala de embarque y el reemplazo de todos los mesones de Check-in, incluyendo su sistema de balanzas.

- 2 Construcción de Instalaciones Aeronáuticas (DGAC):
 - Puesto de Inspección de Carga y Control de Acceso (CCAA) DGAC (incluye equipamiento).
 - Edificio de Transporte Logístico DGAC.
 - Remodelación Edificio Administrativo DGAC
 - Centro de Aproximación DGAC (al interior del Edificio Administrativo DGAC).
 - Cuartel AVSEC DGAC (al interior del Edificio Administrativo DGAC).
 - Ampliación Edificio SSEI.
- 3 Central Térmica.
- 4 Edificio Caniles Servicios Públicos.
- 5 Ampliación y modificación de la vialidad vehicular y peatonal de circulación interior del aeropuerto.
- 6 Ampliación y redistribución del área de estacionamientos vehiculares. Construcción estacionamientos para taxis, buses, minibuses, custodia, Rent a car, servicios públicos, sociedad concesionaria, carga y DGAC.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 20 de 225

- 7 Construcción obras lado aire:
 - Nuevo rodaje y plataforma FACH.
 - Instalaciones combustibles FACH.
 - Reubicación y ampliación zona de servicios sanitarios: Planta de tratamiento de aguas servidas (PTAS), estanque de agua potable (AP), estanque de agua tratada (AT) y estanque de incendio (EI).
 - Mejoramiento sistema saneamiento sector FACH.
- 8 Nuevas instalaciones eléctricas y ayudas visuales, modificaciones y traslados asociados a las nuevas obras.
- 9 Mejoramiento sistema de saneamiento Lado Tierra.
- 10 Instalaciones eléctricas tanto en las nuevas edificaciones como en aquellas que sean afectadas, trasladadas o reinstaladas producto del desarrollo de las obras.
- 11 Reemplazo total de la señalética preexistente e incorporación de señalética en las nuevas áreas.
- 12 Distribución de gas en el interior y en el exterior de las edificaciones proyectadas con este servicio.
- 13 Obras y/o trabajos Complementarios: Paisajismo, Riego y cerco de seguridad del aeropuerto, entre otras.
- 14 Desarme y/o demolición, reubicación o reinstalación de obras preexistentes para dar cabida a las nuevas obras del proyecto.
- 15 Suministro e instalación de sistema fotovoltaico de generación de electricidad.
- 16 Otras Obras, definidas en el anteproyecto referencial entregado por el MOP.

2.1. CONTENIDOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

El presente Reglamento se ha desarrollado según lo establecido en el artículo 2.9.2 de las Bases de Licitación (en adelante “BALI”) que rigen la concesión para la ejecución, reparación, conservación y explotación de la obra pública fiscal denominada “Aeropuerto El Loa de Calama”. En él se abordan,

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 21 de 225

entre otros, los siguientes contenidos:

- Información sobre la obra entregada en concesión.
- Información sobre la Sociedad Concesionaria.
- Derechos y obligaciones de los usuarios.
- Derechos y obligaciones del Concesionario.
- Manual de Operación.

- Procedimientos Operativos de la Concesión.

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

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

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

2.2. POLÍTICA GENERAL DE LA OPERACIÓN

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

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 22 de 225

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

Objetivos Generales:

- Definir los derechos y obligaciones de los distintos usuarios del Contrato de Concesión.
- Describir el alcance de cada uno de los servicios que forman parte de la Etapa de Explotación.
- Fijar un marco general que debe cumplir el Concesionario en la prestación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos que establezcan las BALI, definiendo los estándares de operación, calidad y gestión, además de los procedimientos asociados a la provisión de tales servicios.
- Definir los mecanismos y procedimientos mediante los cuales el Concesionario dispondrá al MOP de la información necesaria para evaluar el cumplimiento de los estándares de servicio, los cuales serán validados por el Inspector Fiscal.

Objetivos Específicos:

- Asegurar la correcta y oportuna ejecución de los servicios comprometidos y sus indicadores de gestión, según lo establece el Contrato de Concesión.
- Definir una estrategia de largo plazo, orientada a la construcción de una alianza permanente con la Dirección General de Aeronáutica Civil, buscando constituirse en un colaborador que contribuya al mejoramiento de la calidad de servicios que se presta en el “Aeropuerto El Loa de Calama”. Para ello se deberá:
 - Implementar los indicadores de gestión con el objeto de validar sus resultados con la Inspección Fiscal y los mandantes.
 - Promover una fluida relación de trabajo y un ambiente de colaboración entre el personal de la Sociedad Concesionaria y los mandantes.
 - Tener una adecuada capacidad de resolución de problemas, que brinde satisfacción a las normales expectativas de servicio en el “Aeropuerto El Loa de Calama”.
- Satisfacción de los usuarios, señalando las medidas que se adoptarán para asegurar un adecuado nivel de satisfacción hacia los servicios entregados.

2.4. ALCANCE Y VIGENCIA

El alcance de aplicación de este RSO será el Área de Concesión del “Aeropuerto El Loa de Calama”, definida en el artículo 2.4 de las BALI, desde el día 23 de septiembre de 2024 hasta la Puesta en Servicio Provisionaria de la Totalidad de las Obras (PSP2), según se indica en el punto 1.10.4 de las BALI.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 23 de 225

El Reglamento de Servicio de la Obra deberá ser cumplido por el usuario, por el Concesionario y, en general, por todos aquellos que utilicen la obra y sus servicios o participen de la explotación de esta.

Se incluyen además las tareas derivadas de las Resoluciones de Calificación Ambiental (RCA) asociadas al Contrato de Concesión y del Plan de Manejo para la Gestión Ambiental y Territorial que forma parte del presente Reglamento. ANEXO N° 19: Programa de Gestión Sustentable (PGS).

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

Se podrán introducir modificaciones al presente Reglamento, para adaptarlo a realidades y tecnologías futuras no previstas en la actualidad, especialmente en temas que digan relación con las formas de operar, evolución o modificación. Dichos cambios deberán consignarse e incluirse en el Reglamento de Servicio de la Obra.

Según lo establecido en el artículo 2.9.2 de las BALI, el Inspector Fiscal podrá, en cualquier momento durante la vigencia del Contrato de Concesión, imponer modificaciones al Manual de Operación de manera de recuperar, si es el caso, el Nivel de Servicio exigido en las Bases de Licitación y demás documentos que conforman el Contrato de Concesión, aludiendo a los siguientes criterios:

- Cambios en los Mecanismos de Asignación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos que se encuentren aprobados por el DGC.
- Resultados de las encuestas periódicas de opinión pública en el Aeropuerto señaladas en 1.10.10 punto C.13 y en 1.10.15, ambos artículos de las Bases de Licitación.
- Consultas, reclamos y sugerencias de usuarios a través del Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias señalado en el artículo 1.9.18 de las Bases de Licitación.
- Umbrales existentes en otros aeropuertos y aeródromos chilenos sujetos al Sistema de Concesiones.
- Modificaciones de normativas vigentes.
- Informes de Gestión y Operación del Aeropuerto de acuerdo con lo señalado en el artículo 1.8.2 N°6 de las Bases de Licitación.
- Adaptación a realidades y tecnologías futuras no previstas en la actualidad, especialmente en temas que digan relación con las formas de operar, evolución o modificación.

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 24 de 225

- Resultados de auditorías al Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiental de la Sociedad Concesionaria.

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

- El Inspector Fiscal deberá notificar a la Sociedad Concesionaria, la necesidad de revisar el Reglamento. Allí detallará cada uno de los alcances que requiera modificar.
- La Sociedad Concesionaria entregará al Inspector Fiscal, dentro de los próximos 15 días hábiles de recibida la notificación previamente señalada, una minuta con la propuesta de solución a cada uno de los alcances antes indicados.
- Una vez aprobada la nueva revisión del RSO, la Sociedad Concesionaria procederá a reemplazar las revisiones caducadas.

2.7. DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

Formarán parte integrante del presente Reglamento los siguientes documentos complementarios:

- Plan de Prevención de Riesgos durante la Etapa de Explotación de la Obra, según lo establecido en el artículo 2.10.2 de las BALI.
- Plan de Control de Accidentes o Contingencias durante la Etapa de Explotación de la Obra, según lo establecido en el artículo 2.11.2 de las BALI.
- Programa de Gestión Sustentable durante la Etapa de Explotación de la Obras, según lo establecido en el artículo 1.8.11.3 de las BALI. ANEXO N° 19: Programa de Gestión Sustentable (PGS).
- Plan de Manejo Ambiental y Territorial Mínimo durante la Etapa de Explotación de la Obras, según lo establecido en el artículo 2.14 de las BALI.
- Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios, según lo establecido en el artículo 1.9.18 de las BALI.
- Plan de Manejo Ambiental y Territorial Mínimo Durante la Etapa de Construcción (una vez aprobado), el que será remitido a la Inspección Fiscal en el plazo establecido en el artículo 1.8.11.2 de las BALI. ANEXO N° 31 Plan de gestión ambiental SCAEL

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 25 de 225

- Plan de Control de Accidentes o Contingencias para la Etapa de Construcción (una vez aprobado), el que será remitido a la Inspección Fiscal en el plazo establecido en el artículo 1.8.11.2 de las BALI.

2.8. INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS

2.8.1. Sistema de Registro de Información

Con el objetivo de contar con información en tiempo real de la totalidad de los sistemas y procesos asociados al funcionamiento del Aeropuerto, así como también de verificar las condiciones de prestación y explotación de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos contemplados en las BALI, la Sociedad Concesionaria pondrá a disposición de la Inspección Fiscal del MOP, según los plazos indicados en las BALI, un Sistema Informático para la Constatación de los Niveles de Servicios (SIC-NS) de conformidad con lo establecido en el Art. 1.10.17 de las BALI.

Dicho sistema proveerá de todas las funcionalidades requeridas para asistir los procesos de negocio correspondientes a la prestación y explotación de los servicios de la concesión, de manera que la información registrada y procesada por el SIC-NS permita tanto al Concesionario como a la Inspección Fiscal adquirir certeza respecto de los eventos que determinan el cálculo de los indicadores de Niveles de Servicio que se establezcan en el presente Reglamento de Servicio de la Obra.

Descripción del Sistema de Registro de Información (Sistema informático para la constatación de los niveles de servicio o SIC-NS)

SCAEL propone la utilización de un sistema, el cual está concebido para cumplir con su objetivo principal: ser un sistema informático para la constatación de niveles de servicios para el “Aeropuerto El Loa de Calama”, de acuerdo con lo estipulado en las Bases de Licitación del Contrato de Concesión y sus ANEXOS.

El sistema consta de las siguientes funcionalidades:

- Tablero de control.** Vista navegable que permite visualizar el cumplimiento de los niveles de servicios con una mirada táctica y facilitando al usuario la búsqueda de situaciones críticas o de incumplimientos.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 26 de 225

- **Mantenedores.** Vistas de configuraciones, donde de forma amigable y dinámica, se generan las asociaciones requeridas para registrar y visualizar los datos usados para llevar el control del cumplimiento de los niveles de servicio. Las asociaciones indicadas corresponden para definir la conexión entre los componentes a monitorear y los datos recibidos y los niveles de servicio a ser monitoreados y registrados.
- **Planificación.** Vista cuya finalidad es la de identificar los umbrales de cumplimiento para un servicio determinado.
- **Otros Ingresos.** Vista estandarizada para registrar ingresos de información de aquellas mediciones que no tengan la posibilidad de automatizarse.
- **Log.** Vista donde se puede observar en detalle la totalidad de los datos que han ingresado al sistema (Plan y Real), la fuente de donde ingresó, el usuario, elemento, componente y la fecha y hora.
- **Datamart.** Herramienta analítica avanzada a través de la cual se puede acceder al 100% de los datos de una forma amigable al usuario, permitiéndole acceder a todas las vistas de información que se construyan inicialmente, pero más aún, le deja al usuario final (MOP incluido) a poder generar la reportería y visibilidad de datos que necesite y que no esté previamente construida. Como herramienta de Datamart será incluido, como parte del proyecto, la herramienta de Microsoft PowerBI, que ha tenido gran nivel de adopción y aceptación a nivel mundial en los últimos años.
- **Alta Disponibilidad.** Tanto el software como el hardware están diseñados y habilitados para ofrecer alta disponibilidad ante incidentes de indisponibilidad de algún componente; por ejemplo:
 - Servidores virtuales montados sobre servidores físicos en modalidad activo/pasivo. Si falla un servidor virtual, el otro toma su lugar.
 - Si un servidor físico falla (sobre el que existen N servidores virtuales), el otro toma su lugar.
 - Storage en RAID10; lo cual permite que puedan fallar hasta el 50% de todos los discos que lo constituyan y aun así seguiría funcionando.
 - Para cada uno de los siguientes elementos mencionados en cada servidor vienen al menos 2, por lo cual, si falla uno de ellos, el servidor seguirá funcionando:

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 05
		Página : 27 de 225

- ✓ Fuentes de poder.
- ✓ Tarjetas de red redundantes en cada servidor físico.
- ✓ Sockets con los procesadores.
- ✓ Chips de RAM.

- **Monitoreo de Disponibilidad del Sistema.** Dada la criticidad de tener este sistema funcionando, la solución contempla tener 2 monitores del *uptime* del servicio. Uno de tipo interno y otro de tipo externo. Ambos datos serán llevados al mismo sistema para chequear desde allí el *uptime* real obtenido.
- **Monitor interno.** Este monitoreo se hará con la herramienta SOLARWINDS. Ante indisponibilidad no sólo deja registro de aquello, sino que también genera las respectivas alarmas. Se propone contar adicionalmente con un monitor externo para caso de incidencia mayor donde ningún servidor interno estuviese disponible.
- **Monitor externo.** Este monitoreo se hará con el servicio *Uptime Robot*. Ante indisponibilidad no sólo deja registro de aquello, sino que también genera las respectivas alarmas. Se propone contar adicionalmente con un monitor interno para casos en que el problema fuese la conectividad con Internet del Aeropuerto.

El Sistema propuesto adicionalmente, y en coordinación con las herramientas antes mencionadas, registrará en forma centralizada los tiempos de respuesta efectivamente logrados y contará en el Módulo de Reporte con un “Reporte de Tiempos de Interacción”. Estos reportes se presentarán cada 3 (tres) meses o para un periodo definido por el usuario, entregando, al menos, la siguiente

información asociada a cada operación:

- ✓ El tiempo máximo acordado para la operación.
- ✓ El tiempo real requerido por la operación.
- ✓ El tiempo promedio requerido para operaciones del mismo tipo.
- ✓ El porcentaje de operaciones de cada tipo que superaron el tiempo máximo acordado.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 28 de 225

- **Integración.** La solución escogida para realizar las integraciones no tiene restricción técnica alguna respecto a los sistemas con los cuales se debe integrar, al contrario, ha sido seleccionada y probada para ser capaz de conectarse con cualquier otro sistema que lo permitan (partiendo por los más evidentes como BIM, FIDS, AODB/RMS, etc.). La solución posee grandes características de integración que genera 2 grandes canales de comunicación con cualquier tipo de sistema adicional.
- **Integración vía transferencias de datos.** En este ámbito quedan reflejadas todas las integraciones tradicionales de formatos tales como XML, XLS, EDI, TXT, etc. por los canales de comunicación tradicionales (Carpetas, FTP, *Web Service*, etc.).
- **Integración vía invocación de APIs.** La misma herramienta de middleware con la que se logra la “integración vía transferencia de datos”, permite tener disponible APIs de conexión con terceros sistemas vía un canal más inmediato, pero en general, para uso en la interacción con sistemas internos.
- **Módulo de Inspecciones.** El sistema o módulo de Inspecciones forma parte del Sistema SIC-NS, es de uso de la IF-MOP y su Asesoría (AIFE). La principal función de este sistema o modulo es ser herramienta de inspección, gestión, coordinación y fiscalización de la IF-MOP para verificar el cumplimiento de los Niveles de Servicios de la Concesionaria.
- ANEXO N° 34 - Registro de falla de equipo (Sistema SIC-NS).

2.8.2. Información y Formularios

Con el objetivo de mantener registro del cumplimiento de la obligación del Concesionario de entregar información al Inspector Fiscal, de conformidad con lo establecido en el Art. 1.8.2 de las BALI, SCAEL contratará una plataforma para la prestación del servicio de almacenamiento de los archivos electrónicos y poder visualizarlos y descargarlos de manera expedita y segura por parte del Inspector Fiscal.

SCAEL proporcionará la información en conformidad a lo establecido en el artículo 1.8.2 de las BALI, a través de los formularios y documentos que desarrolle SCAEL en su sistema de gestión.

Esta información incluye Libro de Construcción, Libro de Explotación, estados financieros, informes de gestión anual, informes semestrales, trimestrales y mensuales, entre otra información que se genere durante las etapas de Explotación y de Construcción de la obra.

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 29 de 225

El Libro de Explotación fue abierto una vez constituida la Sociedad Concesionaria Aeropuerto El Loa de Calama S.A., según consta en la carta AEL-GEN-102-2023, de fecha 29 de Septiembre 2023.

3. DEL ÁREA CONCESIONADA E INVENTARIO

El área de concesión es el área definida en el artículo 2.4 de las BALI, e individualizada en el Plano “Área de Concesión del Aeropuerto El Loa de Calama”.

Para efectos de las obligaciones establecidas en el artículo 2.4 de las BALI se excluyen explícitamente del Área de Concesión las siguientes áreas y/o instalaciones (no será de responsabilidad del concesionario su conservación):

- Sistema CCTV y dependencias AVSEC, ambas de la DGAC.
- Áreas correspondientes a Oficinas administrativas de los Servicios públicos y/o gubernamentales. y áreas de servicios higiénicos de los Servicios públicos y/o gubernamentales.

3.1. PLANO DEL ÁREA DE CONCESIÓN

Como ANEXO N° 1 al presente Reglamento se incorpora una copia del plano “Área de Concesión del Aeropuerto El Loa de Calama”, en conformidad con lo establecido en el artículo 2.4 de las BALI. Este plano es actualizado en caso de modificarse contractualmente.

Como ANEXO N° 22 se ilustran las Dependencias de uso permanente de la SCAEL.

3.2. DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

Como ANEXO N° 2 al presente documento se adjunta una copia del “Procedimiento de Registro de Bienes Afectos a la Concesión”, el cual establece la metodología que utilizará la Sociedad Concesionaria para controlar el registro de los Bienes Afectos a la Concesión, las variaciones que del mismo se produzcan y la modalidad a utilizar al momento de informar lo anterior a la Inspección Fiscal.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 30 de 225

Asimismo, como ANEXO N° 29: Carta Acuerdo Operacional (SCAEL y DGAC) y a modo referencial, se adjunta el Inventario de Bienes Afectos a la Concesión año 2023.

4. INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

4.1. DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

- Razón Social : Sociedad Concesionaria Aeropuerto El Loa S.A.
- R.U.T. :76.703.718-K
- Giro : Construcción y explotación de Obra Pública “Aeropuerto El Loa Calama”.
- Dirección : Av. Isidora Goyenechea 2800, Edificio Titanium, Oficina 2401, Las Condes, Santiago.
- Rep. Legal : Felipe Kral, Gerente General.
- Teléfono : +56956083305
- Sitio web: : www.aeropuertoelloa.cl

4.2. ASPECTOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN

4.2.1. Administración del Concesionario

A continuación, se describe el equipo directivo de la “Sociedad Concesionaria Aeropuerto El Loa”, el cual será el encargado de establecer y velar por el cumplimiento de las directrices organizacionales:

- **Junta de Accionistas:** órgano de administración y fiscalización dentro de la sociedad anónima, donde se toman las decisiones claves para el funcionamiento de SCAEL.
- **Directorio:** es el que rige el funcionamiento de SCAEL, estableciendo y verificando el cumplimiento tanto de las políticas como de las metas previamente definidas para la empresa.
- **Gerente General.** Entre sus principales funciones destacan:
 - ✓ Proponer al Directorio y dirigir la aplicación de planes, presupuestos, organización, estrategias y objetivos empresariales.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 31 de 225

- ✓ Relacionarse con el MOP a través del Inspector Fiscal.
- ✓ Evaluar el logro de objetivos y el desempeño de las Gerencias a su cargo.
- ✓ Dirigir las acciones de mejora y rediseño de procesos de negocio, la calidad del servicio y de la productividad empresarial.
- ✓ Supervisar la administración de los recursos humanos, financieros, materiales y de servicios concernientes a la gestión institucional.
- ✓ Dirigir y coordinar las relaciones de cooperación interinstitucionales.
- ✓ Dirigir la implementación de las disposiciones del Directorio.
- ✓ Disponer la implementación de las medidas correctivas resultantes de las Auditorías realizadas.
- ✓ Delegar las atribuciones necesarias para la mejor marcha de la empresa.
- ✓ Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.

Asimismo, para la ejecución de todas y cada una de las obligaciones que impone el Contrato de Concesión, la Concesionaria cuenta con personal necesario y suficiente para prestar los servicios descritos en las BALI. SCAEL administra el área de la concesión bajo su responsabilidad, estableciendo la dotación de personal profesional y técnico necesario para ejecutar el servicio básico de la obra, y así mantener un alto nivel de servicio, eficiente y oportuno, en todas las instalaciones y equipos.

La estructura de administración podría cambiar en la medida que así se requiera y de acuerdo con lo establecido en las BALI, no obstante, lo anterior, la estructura actual es la que se ilustra en el ítem 4.2.3 del presente Reglamento.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 05
		Página : 32 de 225

Resumen de la Dotación de personal de la Sociedad Concesionaria:

Personal SCAEL	
Cargo	Cantidad
Gerente General	1
Gerente de Operaciones	1
Abogado	1
Jefe de Mantenimiento	1
Jefe Administración y Finanzas	1
Tesorería	1
Supervisores	4
Informaciones	7
Servicio de aseo	16
Personal Mantenimiento	6
Encargando PTAS	1
Encargando Paisajismo	1
Administrativos	3
Analista de Hitos Contractuales	1
Prevencionista de Riesgos	1
Total	46
Alimentacion	
Cajeros	3
Garzones	4
Supervisores	2
Cocina	4
Total	13
Personal Indirecto	
Cargo	Cantidad
Soporte Informatica	1
Transporte Personal	1
Total	2

NOTA. La dotación de personal anteriormente descrita será distribuida según el horario de operación del aeropuerto.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 33 de 225

4.2.2. Funciones y Requisitos

La organización y operación del área concesionada se ha estructurado en dos (2) gerencias específicas (Gerencia de Operaciones y Gerencia Técnica (para la etapa de Construcción)), las cuales reportarán al Gerente General.

Las funciones generales del personal de la Sociedad Concesionaria se describen a continuación:

Gerente de Operaciones:

- Ser el responsable de organizar, planificar, dirigir, coordinar, ejecutar, evaluar, regular y controlar la operación y mantenimiento de todas y cada una de las dependencias inmersas en el área de concesión.
- Relacionarse con el MOP a través del Inspector Fiscal.
- Implementar las disposiciones del Directorio y la Gerencia General.
- Participar en el Comité de Gestión y en los distintos comités operacionales de coordinación aeroportuaria. (FAL, Seguridad, Etc.).
- Delegar las atribuciones necesarias para la mejor marcha de la empresa.
- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.

Gerente Técnico:

- Ser el responsable de organizar, planificar, dirigir, coordinar, ejecutar, evaluar, regular y controlar todas las actividades técnicas inherentes al proyecto en su etapa de construcción, procurando que se respeten en todo momento las disposiciones señaladas en el contrato celebrado por la Sociedad Concesionaria y la Empresa Constructora.
- Relacionarse con el MOP a través del Inspector Fiscal.
- Implementar las disposiciones del Directorio y la Gerencia General.
- Delegar las atribuciones necesarias para la mejor marcha de la empresa.
- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.

Jefe de Administración y Finanzas:

- Coordinar y controlar la administración de los recursos humanos, materiales y financieros que conforman las distintas áreas de operación de la empresa.

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 34 de 225

- Difundir las normas y procedimientos para el mejor desempeño y actuación de las unidades administrativas.
- Preparar los estados financieros y entregar soporte a todas las unidades, supervisando el cumplimiento de la normativa contable de la empresa.
- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.
- Delegar las atribuciones necesarias para la mejor marcha de la empresa.

Jefe de Operaciones:

- Apoyar a los requerimientos de los organismos públicos y externos, además de la coordinación de las disposiciones de la autoridad aeronáutica.
- Ingresar y gestionar información de reportes de operaciones.
- Elaborar y programar órdenes de trabajo.
- Gestionar la compra de insumos y repuestos relativas a su área.
- Ingresar toda la información relacionada con la operación a los distintos sistemas.
- Realizar informes mensuales y semanales respecto a gestión administrativa y operacional del Aeropuerto.
- Efectuar las coordinaciones que sean necesarias con los Subconcesionarios.
- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.

Jefe de Mantención:

- Apoyar a los requerimientos relativos al cumplimiento de las obligaciones generadas por el Plan de Conservación (PACO).
- Ingresar y gestionar información de reportes de mantención.
- Elaborar órdenes de trabajo.
- Gestionar la compra de insumos y repuestos relativas a su área.
- Ingresar toda la información relacionada con la operación a los distintos sistemas.
- Realizar informes mensuales y semanales y otros respecto a gestión del mantenimiento.
- Efectuar las coordinaciones que sean necesarias con los Subconcesionarios.
- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 35 de 225

Analista de Hitos contractuales:

- Recepcionar la documentación de la SCAEL.
- Ingresar, tabular y gestionar información de la SCAEL.
- Distribuir la documentación al interior de la empresa.
- Seguimiento de los hitos relativos a la Concesión.

Responsable de Informática:

- Llevar el control y mantención de los sistemas informáticos.
- Efectuar la compra de insumos y repuestos que se requieran para la operación de los distintos sistemas.
- Gestionar actualizaciones y mejoras de los distintos sistemas.
- Avaluar y presentar proyectos de TI que permitan mejorar la gestión administrativa y operacional del Aeropuerto.
- Asegurar la operación eficiente de la plataforma de sistemas del Terminal. (*WiFi*, correos electrónicos, página *WEB*, *FIDS*, *PAS*, *SIC-NS*, etc.).

Supervisor de Operaciones:

- Asignar los puentes y puertas de embarque/desembarque.
- Asignar las cintas transportadoras de equipaje.
- Realizar coordinaciones operativas con las empresas aéreas.
- Realizar coordinaciones con los Subconcesionarios.
- Coordinar la adecuada prestación del servicio de transporte de personas con movilidad reducida.
- Atender las necesidades de los usuarios en general.
- Verificar que el personal de aseo cumpla con sus labores previamente asignadas, a fin de mantener el orden y limpieza de las diferentes áreas del Terminal de Pasajeros.
- Asignar y supervisar las tareas desarrolladas por el personal de mantención.
- Coordinar y verificar las tareas desarrolladas por el personal de seguridad privada.
- Coordinar la recolección de los carros portaequipaje, controlando el estado y ordenamiento de éstos, a fin de poder satisfacer la demanda en todo momento.

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 36 de 225

- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.

Los Supervisores de Operaciones están organizados en un sistema de turnos rotativos, 2 turnos durante el día, de Lunes a Domingo, cubriendo de las 06.30 hrs. hasta las 23.00 hrs. o hasta el último vuelo regular, en el caso que existan operaciones en el Aeropuerto, verificando el cumplimiento a los estándares exigidos para cada uno de los servicios y constatando la condición de la infraestructura y equipos, además de supervisar y controlar las actividades de mantenimiento preventiva y correctiva. Existe un turno adicional esporádico nocturno, de 23.00 hrs. a 06.30 hrs, 1 (uno) o 2 (dos) veces a la semana con personal mínimo, para labores de mantenimiento y aseo de las instalaciones en áreas necesarias.

Asistente de Administración:

- Apoyar en la administración de los recursos humanos, materiales y financieros que conforman las distintas áreas de operación de la empresa.
- Asistir en el cumplimiento de las normas y procedimientos para el mejor desempeño y actuación de las unidades administrativas.
- Colaborar en la preparación de los estados financieros y entregar soporte a todas las unidades.
- Asistir al Jefe de Administración en las labores que le solicite.
- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.

Encargado de Prevención de Riesgos:

- Realizar e implementar procedimientos de seguridad.
- Confeccionar y mantener actualizada la matriz de riesgo de la empresa.
- Aplicar y mantener actualizado el sistema de gestión de seguridad y salud de SCAEL, junto con supervisar su cumplimiento.
- Supervisar el uso de EPP.
- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.

Personal de Atención al Público:

- Atender y entregar información al usuario.
- Realizar el cobro del servicio de estacionamiento público.
- Mantener actualizada la Información de vuelo (FIDS) (página web y teleindicadores).
- Confeccionar y derivar la bitácora de operaciones de vuelos del día siguiente.
- Atender al usuario ante consultas, reclamos y/o sugerencias.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 37 de 225

- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.

Personal de Aseo:

- Limpieza de pisos, ventanas (vidrios y aluminio), servicios higiénicos (grifería, espejos, divisiones de paredes, W.C., entre otros), oficinas (escritorios, pisos, muebles, entre otros), entre otras zonas, conforme el Programa de Aseo Periódico vigente.
- Prestar apoyo al Supervisor de Operaciones.
- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.

Personal de Mantenición de Áreas Verdes:

- Mantener tazas de regadío.
- Realizar el corte de césped, orillado y desmalezado.
- Realzar el riego en general de las áreas verdes.
- Realizar poda de especies, a baja altura.
- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia, conforme el Programa de Mantención de Áreas Verdes vigente.

4.2.3. Organigrama, transporte y vestimenta del personal.

Como ANEXO N° 3 del presente Reglamento se presenta el organigrama de SCAEL.

SCAEL se preocupará que todo el personal desarrolle sus tareas en un lugar cómodo, seguro y con un entorno agradable y dará las facilidades para llevar al personal al aeropuerto, en general el personal administrativo funcionará de lunes a viernes en horario de oficina, el personal de operaciones cuenta con turnos operacionales que cubre la totalidad de las operaciones del Aeropuerto El Loa, para ello SCAEL se preocupará de los siguientes puntos:

Transporte del personal:

La Sociedad Concesionaria dispondrá de transporte para el personal, de forma que permita cumplir con los turnos operacionales.

Políticas de Uniforme y elementos de Seguridad:

La Sociedad Concesionaria entregará uniformes y elementos de seguridad a su personal para garantizar su protección en el desempeño de sus funciones, la vestimenta llevará el logotipo de la empresa. Los elementos de seguridad que se entregarán son:

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 38 de 225

- chaleco reflectante.
- Guantes de seguridad.
- Gafas de seguridad.
- Tapones para oídos
- Zapatos de seguridad (Si es necesario)
- Y cualquier otro elemento que sea necesario para un desempeño seguro del trabajador.

Dependencias para el personal:

En lo que respecta a las dependencias para realizar sus funciones el personal que labora en SCAEL son:

- **Oficinas:** Con el equipamiento necesario para que el personal pueda realizar sus tareas como escritorios, sillas ergonómicas, computador, impresoras. Scael tiene habilitada también una sala de reuniones con pantalla de 55” mesa, silla, pizarra y cafetera.
- **Cocina- Comedor:** Con equipamiento para que el personal pueda servirse sus colaciones y/o almuerzo por lo que tiene Microondas, refrigerador, hervidor de agua, horno eléctrico, utensilios de cocina (vasos, servicios, vajilla etc.), elementos de aseo, mesa, sillas y todo lo necesario para que sea un espacio cómodo para el empleado.
- **Sala para cambiarse ropa:** Estas dependencias cuentan con lockers, vestidores, baños, duchas, sillas, espejos y todo lo necesario para que el personal pueda guardar sus ropas, pertenencias y cambiarse cómodamente.
- **Bodegas:** Las bodegas tienen equipamiento básico para el almacenamiento y manejo de mercaderías, repuestos, suministros, equipos de aseo etc, para esto las bodegas tienen estantería y equipos para facilitar la tarea.

En general, está considerado todo el personal en sus diferentes tareas para que pueda desarrollar sus tareas en forma segura en su lugar de trabajo en un ambiente cómodo y en su lugar de colación puedan estar cómodos con todas las facilidades.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 39 de 225

4.2.4. Empresas que participan en la Sociedad Concesionaria

N°	Razón Social	Porcentaje de Participación
1	Sacyr Concesiones Chile SpA	79,0 %
2	Agencias Universales S.A.	20,0 %
3	Sacyr Chile S.A.	1,0 %
TOTAL		100,0 %

4.2.5. Empresas Subcontratadas

Contratista	RUT	Servicio
KYF Seguridad Integral	52.001.386-5	Seguridad Física.

SCAEL entregará mensualmente un listado completo y actualizado de todos los contratistas y subcontratistas, como parte del Informe Mensual de Pago a Contratistas y Subcontratistas, establecido en el artículo 1.8.2, numeral 5, letra k), de las BALI.

5. DEL MARCO JURÍDICO

- El Artículo 87° del DFL MOP N°850 de 1997, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del DFL N°206 de 1960, Ley de Caminos, y sus modificaciones.
- El D.S. MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N°164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas, y sus modificaciones.
- Reglamento de la Ley de Concesiones, aprobado por D.S. MOP N°956 de 1997 y sus modificaciones.
- Ley Orgánica del Ministerio de Obras Públicas, contenida en el D.S. MOP N° 294 de 1984, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°15.840 y sus normas reglamentarias.
- Ley N°16.752 de 1968, Orgánica de la Dirección General de Aeronáutica Civil, y sus modificaciones y normas complementarias.
- Texto Refundido de las Bases de Licitación, Concesión “Aeropuerto El Loa Calama”. Julio 2023.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 40 de 225

- Documento N° 8, artículo 1.4.2 de las BALI, denominado “Aspectos Mínimos a Considerar en la Elaboración del Reglamento de Servicio de la Obra y Manual de Operaciones para la Concesión”.
- Decreto Supremo N° 151, de fecha 01 de agosto de 2023, publicado en el Diario Oficial de fecha 28 de Septiembre 2023.
- Reglamento de Operación de Aeronaves de la DGAC (DAR 06, EDICIÓN N°1 D.S. 52, de fecha 15 de Abril de 2002, Diario Oficial N° 37.313 20.07.02; última Enmienda N° 1, D.S. 26 de fecha 28 de Marzo de 2007, Diario Oficial N° 38.85130.08.07).
- Reglamento de Aeródromos de la DGAC (DAR 14).
- Reglamento de Seguridad, Protección de la Aviación Civil contra Actos de Interferencia Ilícita (DAR 17).
- Programa de Seguridad Aeroportuaria, “Aeropuerto El Loa de Calama”.
- Plan de Emergencias, “Aeropuerto El Loa de Calama”.
- D.S. N°54 “Aprueba Reglamento para la constitución y funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad”.
- Artículo N°66 *bis* de la Ley N°16.744 “Establece Normas sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales”.
- Todas las leyes, decretos y reglamentos de la República de Chile vigentes a la fecha de la firma del Contrato, que se relacionan con él y con todos aquéllos que se dicten durante su vigencia.

6. DEL SERVICIO AL USUARIO

6.1. DERECHOS DEL USUARIO

Derecho a recibir los Servicios Obligatorios.

El usuario tiene derecho a recibir de parte del Concesionario los servicios obligatorios estipulados en el Contrato de Concesión y descritos en el Manual de Operación que forma parte del presente Reglamento. Los anteriores se encuentran clasificados en las siguientes categorías:

- Servicios Aeronáuticos.

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 41 de 225

- Servicios No Aeronáuticos No Comerciales.
- Servicios No Aeronáuticos Comerciales.

Derecho a recibir los Servicios Facultativos.

El usuario tiene derecho a recibir los Servicios No Aeronáuticos Comerciales Facultativos que ofrece el Concesionario y que está autorizado a prestar, de acuerdo con el Contrato de Concesión, pagando el precio respectivo. Estos servicios se describen en el Manual de Operación que forma parte del presente Reglamento.

Derecho a Seguridad

El usuario, de conformidad con el Contrato de Concesión, tiene derecho a que el Concesionario vele por su seguridad durante toda su permanencia en el área de concesión.

La seguridad en el área concesionada es responsabilidad tanto de Carabineros de Chile en las áreas de acceso público, como también de la DGAC en aquellas zonas de acceso restringido. El servicio de vigilancia contratado por la Sociedad Concesionaria es un agente de apoyo a la gestión de Carabineros de Chile en las labores de seguridad dentro del área de acceso público, debiendo actuar coordinadamente para la prevención de delitos.

Derecho a Calidad de Servicio.

El usuario tiene derecho a recibir del Concesionario los servicios que éste presta, con el nivel de calidad previsto en el Contrato de Concesión, pudiendo reclamar ante el Concesionario y/o ante el MOP, si así no sucediera, sea por medio de la Inspección Fiscal o directamente, conforme a los procedimientos descritos en el presente Reglamento.

Derecho a Información.

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

De igual forma, tiene derecho a:

- Recibir de parte del Concesionario información anticipada sobre cualquier circunstancia que altere la prestación de alguno de los servicios.

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 42 de 225

- Conocer con la debida antelación el régimen de tasas y tarifas vigentes.
- Conocer y acceder en forma gratuita a un extracto del RSO en las oficinas de atención de la Sociedad Concesionaria o en cualquier oficina que se destine a la atención de público. Además, una versión completa del RSO estará disponible para ser consultado por los usuarios de la Obra, según se estipula en el punto N°5 del artículo N° 57 del Reglamento de Concesiones.

Derecho a Trato Digno.

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

Derecho a Reclamo.

El usuario tiene derecho a interponer ante el Concesionario las quejas, reclamos y/o denuncias, con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad de tal.

Derecho a Sugerencias y/o Felicitaciones.

El usuario tiene derecho a formular las sugerencias y/o felicitaciones que estime pertinentes y que tiendan a mejorar la prestación del servicio que brinda el Concesionario.

Derecho a Respuesta.

El usuario tiene derecho a obtener respuesta adecuada de parte del Concesionario, a sus consultas, preguntas o requerimientos, en virtud de lo establecido en el presente Reglamento.

6.2. OBLIGACIONES DEL USUARIO

Obligación del Pago de Tasas y Tarifas.

El usuario tiene la obligación de pagar la tarifa que el Concesionario o las Subconcesiones del Aeropuerto tienen derecho a cobrar, las cuales le dan la potestad al uso de los servicios obligatorios y facultativos.

Obligación de Respeto a la Normativa Vigente.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 43 de 225

Los usuarios deben utilizar la obra entregada en concesión y los servicios que presta el Concesionario, respetando la legislación general vigente, la normativa del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, la normativa de la Dirección General de Aeronáutica Civil y en general cualquier Ley, decreto y/o reglamento vigente de la República de Chile.

Obligación de Obedecer Instrucciones.

El usuario, durante el uso de la obra concesionada, tiene la obligación de obedecer las instrucciones impartidas por Carabineros de Chile, SAG, ADUANA, DGAC y Policía de Investigaciones, en los ámbitos de su competencia, y en su ausencia, por el personal del Concesionario.

Esta obligación comprende también el acatamiento de las instrucciones respecto del uso general de la obra, sus instalaciones y servicios que brinda, tales como: avisos, advertencias, señales, instructivos, etcétera.

Obligación de Debido Cuidado.

El usuario tiene la obligación de actuar con debido cuidado y previsión, evitando causar daños a las personas y/o a la obra e instalaciones de la obra pública Fiscal denominada “Aeropuerto El Loa” de Calama.

Obligación de Pago de Daños al Concesionario.

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

Obligación de Pagar los Daños Ocasionados a Terceros.

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

El Concesionario en la etapa de concesión debe proveer y operar un área de informaciones al público, el cual consistirá en un Mesón de Informaciones y personal calificado con manejo avanzado de 2 (dos) idiomas (inglés y español).

Los que proveen, al menos, la misma información entregada en los mesones de atención al público señalados precedentemente. En general en un lugar visible dentro del Terminal de Pasajeros, debidamente señalizado y adecuadamente atendido, proporcionando información no pagada de utilidad para los diferentes usuarios del Terminal que así lo requieran.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 05
		Página : 44 de 225

Este Centro de atención atiende al público durante el horario de operación comercial del Aeropuerto. Para ello se dispondrá de un módulo de atención, de a lo menos un computador acorde a los requerimientos tecnológicos vigentes y de personal calificado para la prestación de este servicio.

El Mesón de Informaciones se encontrará ubicado en el *hall* del primer nivel del Terminal de Pasajeros. Los números telefónicos de contacto son +56 9 5873 8669, mientras que su casilla de correo electrónico es informaciones.calama@aeropuertoelloa.cl

6.3. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN Y EFECTUAR RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El usuario podrá generar sus consultas, reclamos y/o sugerencias a través de cualquiera de los siguientes canales:

- a. En el mesón de atención del público, por medio del Formulario de Consultas, Reclamos y/o Sugerencias dispuesto por la Sociedad Concesionaria.
- b. Vía telefónica (*call center*), a través del personal del Centro de Atención del Usuario de la Sociedad Concesionaria (número +56 9 5873 8669). Los reclamos serán transcritos por el personal del Centro de Atención al Pasajero, en el Sistema de Reclamos que tenga implementado la SCAEL.
- c. Mediante carta certificada dirigida al Centro de Atención del Usuario, al domicilio de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto El Loa Calama S.A., debidamente firmada por el usuario remitente.
- d. Mediante correo electrónico dirigido al Centro de Atención del Usuario (e-mail: informaciones.calama@aeropuertoelloa.cl).
- e. A través del sitio *web* administrado por la Sociedad Concesionaria (sitio Web: www.aeropuertoelloa.cl).
- f. NOTA. En la presente etapa de Concesión PSP1, todas las Consultas, Reclamos, y Sugerencias (CRS), que lleguen por cualquier medio y aplique a la Sociedad Concesionaria SCAEL, se tabularán de forma manual en una Ficha Digital (planilla tipo Excel), la cual será ingresada al Sistema de Constatación de los Niveles de Servicio (SIC-NS), y así almacenar la Base de Datos, para el uso de la Inspección Fiscal y para SCAEL, en cuanto a los reportes.
- g. Quioscos de Autoconsulta: En la presente etapa PSP1, se ofrecerá el servicio de forma parcial: El quiosco será del tipo Tótem el cual estará al servicio del pasajero en la Sala de embarque.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 45 de 225

- h. El registro de Consultas, Reclamos y Sugerencias (CRS), se utilizará también reforzamiento en la evaluación de cumplimiento de nivel de servicio. De lo anterior esta SCAEL, aplicará la modalidad mejoras continua para la prestación de los servicios, si fuera el caso.

En complemento a lo anterior se adjunta como ANEXO N° 16 al presente Reglamento el “Sistema Consultas, Reclamos y Sugerencias” vigente.

6.4. APLICACIÓN DE ENCUESTAS

SCAEL realizará periódicamente, según lo estipulado en el artículo 1.10.15 de las BALI, encuestas dirigidas a los usuarios del Aeropuerto, con el objeto de evaluar o medir el nivel de servicios que en él se prestan.

Procedimiento: Medición de tiempo de espera y tiempo de proceso.

La Consultora medirá y registrará los tiempos de permanencia de los usuarios en el Aeropuerto, separando los tiempos de espera en fila (tiempo de traslado entre el fin de la fila y el punto de control) y el tiempo de proceso de control (tiempo que demora un pasajero en ser procesado en un punto de control), para los siguientes servicios:

- Accesos al Aeropuerto (disponibilidad de medios de transporte desde y hacia el aeropuerto).
- Estacionamientos públicos (disponibilidad, relación precio-calidad, entre otros).
- Personal encargado de la Seguridad (cortesía, rapidez en la atención, entre otros).
- Restaurantes, cafeterías, bares, locales comerciales, salones VIP-CIP (cortesía, rapidez en la atención, entre otros).
- Bancos, cajeros automáticos, oficinas de cambio (cortesía, rapidez en la atención, entre otros).
- Servicios higiénicos (disponibilidad, limpieza, entre otros).
- Conexión inalámbrica a Internet (disponibilidad, rapidez del servicio, entre otros).
- Proceso de embarque (comodidad en zonas de espera, acceso a servicios, entre otros).

Proceso de desembarque (disponibilidad de cintas de retiro de equipaje, rapidez en la disposición de maletas en cintas, disponibilidad y condiciones de uso de carros de equipaje, entre otros).

- Aseo en las áreas de circulación pública peatonal (estacionamientos, edificio terminal, áreas de revisión, áreas de chequeo entre otros).

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 46 de 225

- Servicio de asistencia a PMR, con/sin previo aviso (disponibilidad, rapidez del servicio, entre otros).
- Señalización (disponibilidad, visibilidad, comprensión, diseño, condiciones de uso, entre otros).
- Sensación de seguridad.

Se presentarán memorias ejecutivas que contengan un resumen de los principales resultados del trabajo en terreno, desagregado para cada uno de los servicios, así como también, informes periódicos con el análisis detallado de los resultados obtenidos.

Para efectos del procesamiento y análisis de la información y la entrega de resultados a SCAEL, la Consultora dispondrá de una plataforma informática que sea capaz de combinar y cruzar la información obtenida en terreno a fin de disponer de resultados comparativos entre sí. Esta plataforma proveerá acceso a una base de datos para el almacenamiento de la información obtenida en terreno y la entrega de información mediante planillas digitales.

Respecto de la Percepción del servicio:

La SCAEL, como se indica en el punto anterior, de ser necesario podrá evaluar su desempeño en el cumplimiento de la calidad de la prestación de los servicios, mediante la Encuesta de Comparación con la Industria Aeroportuaria (Art. 1.10.15 BALI). Se deja estipulado que, los resultados obtenidos no afectarán Indicador, sino que colaborarán para que la SCAEL asegure las mejores prácticas en la prestación y explotación de los servicios.

6.5. MEDICIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO

De acuerdo a lo establecido en el punto 1.10.15 de las BALI, cada año durante la vigencia del Contrato de Concesión, se evaluará y comparará las condiciones de prestación y explotación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos contemplados en las presentes bases de licitación, considerando a la industria aeroportuaria, en particular aeropuertos que atiendan una demanda o tráfico de pasajeros similar, como parámetro de comparación del servicio otorgado en el aeropuerto, de tal forma de asegurar las mejores prácticas en la prestación y explotación de dichos servicios. Los resultados serán entregados durante el mes de enero de cada año, al Inspector Fiscal y a los Servicios Públicos que operan en el aeropuerto.

Para tales efectos, el Concesionario contratará una consultora independiente que provea herramientas para realizar dicha comparación, tanto en términos objetivos (medición de tiempos de espera y tiempos de proceso) como subjetivos (medición del grado de satisfacción percibida por los usuarios).

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 47 de 225

7. DEL CONCESIONARIO

7.1. OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

A.1 Destinar las instalaciones, equipo y personal de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos exclusivamente a los fines para los cuales han sido otorgados.

A.2 Cumplir con todas las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de la Dirección General de Aeronáutica Civil relacionadas con el funcionamiento del Aeropuerto.

A.3 Cumplir con las actividades contenidas en los Programas Anuales aprobados por el Inspector Fiscal, asociado a la prestación y explotación de los servicios Aeronáuticos y No aeronáuticos, según corresponda.

A.4 Serán de cuenta exclusiva del Concesionario las contribuciones e impuestos Fiscales, municipales o de cualquier otra naturaleza a que pudiera estar afectada la prestación y explotación de los Servicios No Aeronáuticos y Aeronáuticos señalados en las BALI, o los derechos que de ella emanen, incluidos el pago de derechos, multas o sanciones que se le impusieran por cualquier autoridad judicial, administrativa, municipal u otra, y en general cualquiera responsabilidad que tenga como causa o se derive del ejercicio de los derechos que confiere la prestación y explotación de cada servicio.

A.5 Dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de término de la concesión, el Concesionario retirará de las instalaciones, todo el equipo, materiales y accesorios de su propiedad, siempre que pueda separarlos sin causar detrimento y no estén afectos a la concesión, lo que una vez presentada la propuesta será calificado por el Inspector Fiscal. Si no lo hiciera, se entenderá que ha hecho abandono de estos elementos y la DGAC podrá disponer de ellos, quedando a beneficio fiscal, sin indemnización alguna por parte del Fisco. El Inspector Fiscal mantendrá un registro actualizado de todos los bienes y derechos afectos a la concesión. Será obligación del Concesionario informar y entregar los antecedentes de los bienes o derechos que adquiera durante la concesión, conforme a lo señalado en el artículo 1.8.2 N°4 letra j) y N°5 letra h) de las Bases de Licitación, con el objeto de que el Inspector Fiscal los califique como afectos o no a la concesión.

A.6 Queda expresamente prohibido al Concesionario permitir a cualquier subcontratista realizar un nuevo subcontrato o celebrar cualquier tipo de acto o contrato para la prestación y/o explotación de los servicios no aeronáuticos y aeronáuticos por parte de terceros.

A.7 El Concesionario no podrá establecer discriminaciones arbitrarias o ejercer conductas que pudieran afectar el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario, relacionado o no con éstas, a las instalaciones, equipamiento, áreas o servicios del Aeropuerto, o que tenga finalidad

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 48 de 225

o efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia.

A.8 Por cada servicio que el Concesionario esté obligado o facultado a prestar durante la concesión, ya sea directamente o a través de terceros, conforme a lo establecido en las presentes BALI, el Concesionario informará por escrito al Inspector Fiscal, a lo menos con cuarenta y cinco (45) días de antelación a la fecha de inicio de explotación propuesta para cada servicio, las condiciones bajo las cuales propone explotar el respectivo servicio. En el caso de suscribir contratos con terceros, el Concesionario emitirá copia de todos y cada uno de ellos al Inspector Fiscal. El DGC, previo informe de la DGAC, se reserva el derecho a exigir al Concesionario suprimir o modificar aquellas condiciones que contravengan lo dispuesto en las BALI, o que tengan por finalidad o efecto alterar las condiciones del Contrato de Concesión, o que pudieran significar discriminaciones o afecten el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario a las instalaciones, equipamiento, áreas o servicios del Aeropuerto, o que tengan por finalidad o efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre

competencia. Sin perjuicio de lo anterior, la Sociedad Concesionaria será la única responsable ante la autoridad competente respecto de cualquier condición y/o actuación atribuible a ella, que pudiera significar discriminaciones o afectar el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario relacionado o no con éstas, a las instalaciones, equipamiento, áreas o servicios del Aeropuerto, conforme a la normativa vigente.

A.9 El Concesionario Implementará, certificará y mantendrá operativo un sistema de gestión certificable bajo la Norma NCh-ISO 9001:2015 y NCh-ISO 14001:2015 vigentes o a las normas que los reemplacen, al menos en las áreas de operación, mantenimiento y servicios a su cargo, conforme a lo señalado en el artículo 1.10.15 de las BALI.

A.10 Será obligación de SCAEL efectuar la licitación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos obligatorios regulados en el artículo 1.10.9 de las Bases de Licitación, conforme con lo dispuesto en el punto C.2 del artículo 1.10.10 de las BALI. Dichos servicios deberán encontrarse en condiciones de iniciar su prestación y explotación dentro del plazo de 360 (trescientos sesenta) días contados desde el inicio del plazo de concesión señalado en el artículo 1.7.5 de las Bases de Licitación.

Con todo, tratándose de servicios cuya explotación se encuentre vigente al inicio de la concesión en virtud de subcontratos cuya fecha de término sea anterior al vencimiento del plazo máximo de 360 (trescientos sesenta) días antes señalado, SCAEL estará eximido de la obligación de llevar a cabo un proceso de licitación según lo establecido en el punto C.2 del presente artículo, hasta que se cumpla dicho plazo, con el solo objeto de dar cumplimiento a lo señalado en el párrafo anterior del presente punto. En el caso que la fecha de término del subcontrato existente sea posterior al plazo máximo antes

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 49 de 225

indicado, SCAEL estará obligado a respetar las condiciones de dicho subcontrato hasta su extinción.

En cualquiera de los casos señalados precedentemente, SCAEL deberá tomar las previsiones necesarias para efectuar, cuando proceda, la licitación de tales servicios con la anticipación necesaria para que no exista solución de continuidad entre ambas concesiones, en conformidad con lo establecido en el artículo 25° de la Ley de Concesiones de Obras Públicas, debiendo dar cumplimiento a lo dispuesto en el punto C.2 del presente artículo a objeto de iniciar la prestación y explotación del respectivo servicio una vez que el subcontrato anterior se extinga, siendo además aplicable lo establecido en el punto A.8 del presente artículo.

Mientras no entre en vigencia la actualización del Reglamento de Servicio de la Obra- en particular el Manual de Operación y los Mecanismos de Asignación de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos- conforme a lo señalado en 1.10.4 y 2.9.3, regirán el reglamento de servicio de la obra, el manual de operación y los mecanismos de asignación de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos, entregados a SCAEL, conforme a lo señalado en 1.8.16, todos artículos de las BALI, los que para todos los efectos legales se entenderán plenamente vigentes para las instalaciones preexistentes del Aeropuerto dentro del área de concesión.

En caso de discrepancias entre lo establecido en los documentos antes indicados y las BALI, primará lo dispuesto en éstas últimas. Asimismo, en todo aspecto no previsto en dichos documentos, tendrá plena aplicación lo establecido en las BALI.

El incumplimiento del plazo máximo establecido para que todos los servicio obligatorios, aeronáuticos y no aeronáuticos, se encuentran aptos para iniciar su prestación y explotación, hará incurrir a la sociedad concesionaria en la multa que se establezca según el artículo 1.10.11 de las BALI, sin perjuicio de la facultad del MOP del cobro de la garantía que se encuentre vigente.

A.11 Desde el inicio de la Concesión, SCAEL participará en las sesiones del Comité FAL del Aeropuerto según las disposiciones establecidas en el Reglamento Orgánico y de funcionamiento del Comité de Facilitación de Aeropuertos y Aeródromos de la DGAC.

A.12 En todos aquellos casos en que, en virtud de las bases de Licitación , el Concesionario deba elaborar un mecanismo de Asignación para la prestación de un determinado servicio , deberá velar porque dicho mecanismo no establezca discriminaciones ni constituya o induzca a una conducta abusiva de su posición dominante, afectando el acceso igualitario de cualquier usuario a las instalaciones, equipamiento, áreas o servicios del aeropuerto o, en general, que tenga por efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 05
		Página : 50 de 225

A.13 Cumplir, en todo momento, las exigencias establecidas para cada uno de los servicios señalados en los artículos 1.10.9.1, 1.10.9.2 y 1.10.9.3 de las BALI.

7.2. DERECHOS DEL CONCESIONARIO Y OBLIGACIONES EN LA GESTIÓN TARIFARIA

B.1 El Concesionario tendrá derecho a cobrar las tarifas que determine para los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos que explote, en tanto dé estricto cumplimiento a las disposiciones contenidas en el D.L. 211 de 1973 cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el DFL N°1 de 2004 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, actual Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, respetando asimismo las restricciones de tarifa señaladas en el artículo 1.10.9 de las Bases de Licitación y las disposiciones y/o exigencias mínimas establecidas en éstas para la prestación y explotación de cada uno de dichos servicios. Particularmente, el cobro de tarifas superiores a las máximas autorizadas en las Bases de Licitación respecto de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos, según corresponda, hará incurrir a la Sociedad Concesionaria en la multa que se establezca según 1.8.5.1, sin perjuicio de lo establecido en 1.13.1.2 letra d), ambos artículos de las Bases de Licitación.

B.2 El Concesionario, en cada servicio Aeronáutico y No aeronáutico que explote, no podrá cobrar tarifas discriminatorias a usuarios de la misma categoría, entendiéndose por ésta aquella que incluye un mismo tipo de usuario y servicio, hora, día de la semana y época del año, según lo califique el Inspector Fiscal.

Dichas tarifas deberán ser debidas y oportunamente publicadas, previo a la vigencia de éstas y para conocimiento de los usuarios, en el Sitio Web indicado en el artículo 1.10.9.2 letra g) número 3 de las Bases de Licitación.

B.3 Las estructuras tarifarias especiales a usuarios de los servicios deberán ser informadas por el Concesionario al Inspector Fiscal, dentro del plazo de 30 (treinta) días antes de su aplicación. Su aplicación deberá tener una vigencia mínima de 90 (noventa) días. El DGC ante causas fundadas podrá autorizar cambios en los plazos de vigencia de las tarifas. El incumplimiento del plazo señalado para informar al Inspector Fiscal las estructuras tarifarias especiales, así como del plazo de vigencia mínima señalado para las tarifas, hará incurrir a la Sociedad Concesionaria en la multa que, para cada caso, se establezca según el artículo 1.8.5.1 de las Bases de Licitación.

En ningún caso estas estructuras tarifarias especiales podrán ser discriminatorias o implicar, sin una justificación razonable, objetiva y debidamente informada, un trato desigual a usuarios que se

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 51 de 225

encuentren en la misma condición. En particular, a fin de asegurar la debida transparencia en su aplicación, estas estructuras tarifarias deberán ser oportunamente publicadas, para el adecuado conocimiento de los usuarios, en el Sitio Web indicado en el artículo 1.10.9.2 letra g) número 3 de las Bases de Licitación.

B.4 El Concesionario podrá ofrecer y cobrar estructuras tarifarias especiales a empresas, instituciones u otros organismos diferentes a las ofrecidas al público en general conforme a lo señalado en el punto B.3 del presente artículo. Estas ofertas y acuerdos deberán ser de público conocimiento, previo a la puesta en vigencia de éstos y cualquier usuario equivalente que cumpla las mismas condiciones deberá tener acceso al mismo trato comercial. En consecuencia, tratándose de prestadores de un mismo servicio, sujetos a las mismas condiciones contractuales, el Concesionario no podrá imponer obligaciones ni aplicar tarifas o estructuras tarifarias distintas sin una justificación razonable, objetiva y previamente informada.

B.5 El Inspector Fiscal podrá rechazar esquemas tarifarios del Concesionario cuando ellos contravengan las disposiciones establecidas en las BALI.

7.3. DISPOSICIONES GENERALES

C.1 El Concesionario podrá prestar y explotar cada servicio no aeronáutico y/o aeronáutico en forma directa o bien por la vía de subcontratos, sin perjuicio de las restricciones señaladas en las Bases de Licitación.

C.2 Cuando el Concesionario otorgue la prestación y explotación de un Servicio Aeronáutico y/o No Aeronáutico a través de terceros, de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación, éste deberá llevar a cabo un proceso de licitación, a excepción de aquellos casos en los cuales se exige un Mecanismo de Asignación conforme a lo establecido en el punto C.15 del presente artículo, así como de todos aquellos servicios establecidos en 1.10.9.2, en 1.10.9.3.1 letra a) y en 1.10.9.3.2, todos artículos de las Bases de Licitación, los cuales se regirán por lo dispuesto en estas Bases y en el Reglamento de Servicio de la Obra.

Las condiciones y términos que regirán cada proceso de licitación deberán ser previamente informados, por escrito, al DGC a través del Inspector Fiscal. A más tardar a los 45 (cuarenta y cinco) días siguientes de recibidos dichos antecedentes, el DGC, previo informe del Inspector Fiscal podrá exigir al Concesionario suprimir o modificar las cláusulas que contravengan lo dispuesto en las Bases de Licitación, o que tengan por finalidad o efecto alterar las condiciones del Contrato de Concesión, o

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 52 de 225

que pudieran significar discriminaciones o afecten el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario a las instalaciones, equipamiento, áreas o servicios del Aeropuerto, o que tengan por finalidad o efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia. En ningún caso la persona natural o jurídica a quien se adjudique la prestación y explotación de un Servicio Comercial, Aeronáutico o No Aeronáutico, podrá estar relacionada con la Sociedad Concesionaria, en los términos establecidos en el artículo 100° de la Ley 18.045 de Mercado de Valores. Los plazos por los cuales se podrán otorgar los subcontratos no podrán ser superiores a 5 (cinco) años ni extenderse más allá del término del Contrato de Concesión de la obra pública fiscal, sin perjuicio de lo señalado en el punto C.18 del presente artículo.

Si el Concesionario solicita otorgar la prestación y explotación de un Servicio Aeronáutico y/o No Aeronáutico a través de terceros, de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación, bajo idénticas condiciones y términos que ya hayan sido sometidos al procedimiento indicado en el párrafo anterior, el Inspector Fiscal podrá aprobar dichas condiciones y términos previa revisión y chequeo de los antecedentes correspondientes, sin tener que efectuar nuevamente el mencionado procedimiento.

Sólo en casos debidamente fundados, calificados por el DGC, el Concesionario podrá solicitar otorgar la prestación y/o explotación de un determinado servicio a través de terceros, mediante una modalidad distinta de la licitación (trato directo o mediante la realización de remates u otro mecanismo) o por un plazo mayor a 5 (cinco) años.

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

C.3 Los Servicios Comerciales, Aeronáuticos y No Aeronáuticos, definidos en los artículos 1.10.9.1 y 1.10.9.3 de las Bases de Licitación, tendrán el carácter de exclusivos para el Concesionario y ni la DGAC ni el MOP podrán explotar ningún servicio en terrenos o instalaciones del Aeropuerto que afecten la exclusividad de estos salvo autorización expresa de la Sociedad Concesionaria, sin perjuicio de lo señalado en el punto C.17 del presente artículo. Asimismo, el Concesionario no podrá explotar servicios que la DGAC administre fuera del Área de Concesión del Aeropuerto El Loa Calama.

C.4 Todos los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos que se presten o exploten en el Área de Concesión deberán ser negocios lícitos de comercio, es decir, que no atenten contra la ley, la moral, las buenas costumbres ni el orden público y deberán estar de acuerdo con el Plan Maestro del Aeropuerto El Loa de Calama.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 53 de 225

C.5 El MOP, por intermedio del Inspector Fiscal y previo informe favorable de la DGAC, podrá cambiar de ubicación los Servicios Aeronáuticos y/o No Aeronáuticos y conservar, aumentar o disminuir el área ocupada, cuando las necesidades del Aeropuerto así lo requieran. La DGAC tendrá un plazo de 15 (quince) días para remitir dicho informe desde que haya sido requerido por el DGC.

Para tal efecto, el Inspector Fiscal enviará a la Sociedad Concesionaria un informe con los requerimientos de modificación del o de los servicios que presta el Concesionario, indicando las adecuaciones que se requiera realizar y sus condiciones de implementación. La Sociedad

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

C.6 Ni el MOP ni la DGAC responderán en caso alguno por robos, perjuicios u otros daños que pudieren sufrir el Concesionario o terceros dentro de las dependencias que comprenden la prestación y explotación de los Servicios Aeronáuticos y/o No Aeronáuticos.

C.7 El Concesionario deberá elaborar el Manual de Operación descrito en el artículo 2.9.2 letra A de las Bases de Licitación, en el cual el Concesionario definirá, entre otros aspectos, los mecanismos y procedimientos para el cumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos en las Bases de Licitación y demás documentos que conforman el Contrato de Concesión. Este documento formará parte integrante del Reglamento de Servicio de la Obra para todos los efectos legales.

C.8 Toda vez que el Concesionario solicite al Inspector Fiscal la extensión de las áreas para cualquiera de los servicios regulados en los artículos precedentes, se le aplicarán las mismas directrices regulatorias establecidas, para cada uno de ellos, en el artículo 1.10.9 de las Bases de Licitación, según corresponda.

C.9 El Inspector Fiscal fiscalizará que la ubicación de los servicios no produzca cambios sustanciales, no entorpezca los flujos de circulación de pasajeros y público dentro del Área de

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 54 de 225

Concesión, no altere la funcionalidad ni la seguridad del Aeropuerto conforme a las directrices establecidas por la DGAC en virtud de las facultades que le confiere su normativa, y cumpla con el Plan Maestro del Aeropuerto El Loa de Calama.

C.10 El Concesionario no podrá instalar sistemas de comunicaciones que interfieran con los sistemas de comunicación que se utilicen en la aeronavegación del Aeropuerto, lo que una vez presentada la propuesta será calificado por el Inspector Fiscal previo informe favorable de la DGAC, la cual tendrá un plazo de 30 (treinta) días para remitir dicho informe desde que haya sido requerido por el Inspector Fiscal.

C.11 El DGC podrá, en acuerdo con la DGAC en las materias de su competencia, establecer modificaciones, regulaciones, condiciones o modalidades a cualquiera de los servicios establecidos en el artículo 1.10.9 de las presentes bases de licitación o de las áreas establecida para la explotación de los mismos, cuando la prestación y/o explotación de dichos servicios o áreas entorpezcan la funcionalidad o la seguridad del aeropuerto o cuando el concesionario incurra en discriminaciones o ejerza conductas que pudieran afectar el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario a las instalaciones, equipamiento, áreas o servicios del aeropuerto y, en general cualquier otro arbitrio que tenga por finalidad o efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia. Lo anterior no dará derecho a compensación ni indemnización alguna y será sin perjuicio de las sanciones que procedan.

C.12 Los Servicios No Aeronáuticos Comerciales Obligatorios señalados en el artículo 1.10.9.3.1 de las presente Bases de Licitación deberán funcionar todos los días del año, en un horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos regulares y no regulares, tanto internacionales como domésticos, lo cual una vez presentada la propuesta será calificado por el Inspector Fiscal y establecido en el Manual de Operación, salvo en el caso de estacionamientos públicos para vehículos en General, cuyas áreas deberán estar disponibles las 24 horas del día todos los días del año.

Los vuelos no regulares serán informados por el Inspector Fiscal al Concesionario, a través de anotación en el libro de Explotación d la Obra con, al me nos 12 (doce) horas de antelación, de acuerdo a la programación establecida por la DGAC.

C.13 El Concesionario deberá realizar encuestas periódicas de opinión pública con el objeto de evaluar y comparar las condiciones de prestación y explotación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos contemplados en las presente Bases de Licitación para lo cual deberán considerar lo establecido en el artículo 1.10.15 de las presente Bases de Licitación.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 55 de 225

Sin perjuicio de lo anterior, el MOP podrá realizar encuestas periódicas de opinión pública con el mismo objeto debiendo el Concesionario dar todas las facilidades para la realización de dichas encuestas, lo que una vez presentada la propuesta será calificado por el Inspector Fiscal.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 2.9.2 de las presentes bases de licitación, en base a los resultados de ambas encuestas el Inspector Fiscal podrá en cualquier momento durante la vigencia del Contrato de Concesión, imponer modificaciones al Manual de Operación de manera de recuperar, si es el caso, el Nivel de Servicio exigido en las presentes Bases de Licitación y demás documentos que conforman el Contrato de Concesión.

C.14 En todos aquellos casos en que, de conformidad a lo establecido en 1.10.9.1.1, 1.10.9.1.2, 1.10.9.1.3, 1.10.9.3.1.2, 1.10.9.3.1.4, 1.10.9.3.1.5 y 1.10.9.3.2.5; todos artículos de las presentes bases de licitación el Concesionario deba elaborar un Mecanismo de Asignación, éste deberá propiciar el uso homogéneo del total de infraestructura, instalaciones, equipamiento y áreas disponibles en el área de Concesión, siendo además aplicable lo establecido en el punto A.12 del presente artículo.

El concesionario previo a la presentación al Inspector Fiscal de los mecanismos mencionados deberá consultar a los usuarios respectivos el Mecanismo que propone implementar. Los usuarios a consultar deberán ser, al menos, 3 (tres), independientes entre sí y que representen en su conjunto, al menos, el 60% (sesenta) del mercado. Si hay menos de 3 (tres) usuarios se considerará el total de usuarios.

El DGC podrá exigir al Concesionario suprimir y/o modificar las cláusulas o condiciones establecidas en los Mecanismos de asignación presentados que contravengan las presentes bases de Licitación, que pudieran implicar discriminaciones o afectar el acceso igualitario de las compañías aéreas o servicios del aeropuerto y, en general, cualquier otro arbitrio que tenga por finalidad o efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia.

C.15 El MOP y la DGAC, de acuerdo con las necesidades del Aeropuerto, podrán, dentro del Área de Concesión, realizar los trabajos que sean necesarios para asegurar su funcionalidad y seguridad, tales como excavaciones; instalaciones de ductos, multiductos, postaciones, tuberías; entre otros, debiendo compensar al Concesionario en caso de perjuicio. Con, al menos, 30 (treinta) días de antelación al inicio de los trabajos el MOP, a través del Inspector Fiscal, informará al Concesionario enviándole copia de los antecedentes que den cuenta del trabajo a realizar. Las discrepancias que pudieran surgir en relación a las eventuales compensaciones podrán ser sometidas por las partes a consideración del Panel Técnico. Si la recomendación del Panel Técnico no fuese acogida por las partes, la controversia podrá ser sometida a la Comisión Arbitral o Corte de Apelaciones de Santiago, según lo establecido en el artículo 36° bis de la Ley de Concesiones.

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 56 de 225

C.16 Por las razones indicadas en el punto C.15 del presente artículo y por otras debidamente fundadas relacionadas con el buen funcionamiento del Aeropuerto, el DGC podrá autorizar al Concesionario a suspender temporalmente la prestación de un determinado Servicio Comercial Obligatorio.

Así también, el DGC podrá requerir al Concesionario la prestación de un determinado Servicio Comercial Facultativo, en carácter de obligatorio, temporalmente o por el resto del plazo de concesión de manera de asegurar un adecuado Nivel de Servicio del Aeropuerto. Si el Concesionario no lo realiza dentro del plazo que determine el DGC, el MOP llamará a licitación para la prestación del servicio.

En caso de que el Concesionario, por razones fundadas, quisiera renunciar a prestar un determinado Servicio Comercial Obligatorio, éste deberá justificarlo por escrito al DGC, por intermedio del Inspector Fiscal. Éste remitirá los antecedentes del caso al DGC, quien en el plazo máximo de 30

(treinta) días aprobará, rechazará o solicitará los antecedentes complementarios al informe presentado que estime necesarios para su cabal entendimiento. En caso de que el DGC apruebe la Solicitud del Concesionario el MOP, en acuerdo con la DGAC, llamará a licitación para la prestación del servicio, quedando el Concesionario eximido de continuar explotando dicho servicio sólo una vez que el mismo se encuentre en condiciones de iniciar su operación, sin que ello signifique compensación alguna para el Concesionario

C.17 Las instituciones o Servicios Públicos que deban desempeñar funciones de administración o de orden y seguridad pública en el Aeropuerto quedarán eximidos del pago de cualquier derecho o cobro por el uso de superficies. Adicionalmente, se entiende incluida en dicha exención el SERNATUR o la entidad que lo reemplace.

C.18 Sólo en casos excepcionales, calificados como tales por el DGC, el Concesionario podrá solicitar autorización al DGC para otorgar contratos para la explotación de Servicios No Aeronáuticos Comerciales por períodos superiores al término del Contrato de Concesión. En estos casos, el Concesionario deberá presentar el borrador del contrato que se firmará y sus antecedentes, y en especial, lo relacionado con las cláusulas de las condiciones económicas y del plazo del respectivo contrato.

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

El DGC tendrá un plazo máximo de 120 (ciento veinte) días contados desde la presentación de la Solicitud, para autorizar o no el otorgamiento de estos contratos.

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 57 de 225

C.19 El Concesionario deberá cumplir todas las normas del Reglamento de Seguridad para la Protección de la Aviación Civil contra Actos de Interferencia Ilícita (DAR 17), así como también las disposiciones establecidas en la normativa y procedimientos aeronáuticos de la DGAC derivados del mismo.

Asimismo, el Concesionario deberá cumplir todas las Normas del Reglamento Transporte Sin Riesgo de Mercancías Peligrosas por Vía Aérea (DAR 18), en particular con lo relacionado con la provisión de una dependencia para al almacenamiento temporal de mercancías peligrosas.

C.20 Será responsabilidad y obligación del Concesionario exigir a los respectivos subcontratistas, seguros que cubran totalmente los eventuales daños a las instalaciones afectas al servicio que se presta, lo que una vez presentada la propuesta será calificado por el Inspector Fiscal.

C.21 El Concesionario, de acuerdo a las necesidades del Aeropuerto, podrá proponer al Inspector Fiscal para su aprobación, ampliar o disminuir las áreas para la explotación de los servicios señalados en los artículos 1.10.9.3.1 y 1.10.9.3.2 de las Bases de Licitación, siempre que no signifique una disminución de la obra pública contratada y no se menoscabe o perjudique la funcionalidad ni la seguridad del Aeropuerto, en particular la del Edificio Terminal, ni el Nivel de Servicio exigido en las Bases de Licitación ni el Estándar Técnico de la obra, lo que una vez presentada la propuesta será calificado por el Inspector Fiscal en conformidad a lo señalado en el punto C.9 del presente artículo.

Asimismo, la Sociedad Concesionaria podrá solicitar la utilización de áreas adicionales a las autorizadas por el MOP conforme al “Plano de Áreas Comerciales” señalado en el artículo 1.8.2 N°6 de las Bases de Licitación, para lo cual el Concesionario deberá presentar al Inspector Fiscal su Solicitud, indicando el tipo de actividad a desarrollar, la estructura tarifaria, los antecedentes técnicos asociados y el plazo de utilización solicitado. El Inspector Fiscal, en el plazo máximo de 30 (treinta) días contados desde la recepción de tal Solicitud, podrá aprobarla o rechazarla, previo informe favorable de la DAP y DGAC en las materias de su competencia. La DAP y DGAC remitirán sus informes en el plazo de 15 (quince) días contados desde que les haya sido requerido por el Inspector Fiscal. En el caso de ser aprobada dicha Solicitud, será responsabilidad del Concesionario la habilitación, construcción y mantenimiento de las áreas adicionales, a su entero cargo y costo.

No obstante, lo anterior, cuando por necesidades del Aeropuerto se requiera nuevamente disponer de estas áreas, el Inspector Fiscal informará a la Sociedad Concesionaria con, al menos, 90 (noventa) días de antelación a la fecha requerida para su utilización por parte del Estado, para que el Concesionario proceda a efectuar el retiro total de los elementos instalados en dichos espacios, a su entero cargo, costo y responsabilidad, restituyendo la infraestructura, al menos, a la condición en que se encontraba

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 58 de 225

antes de la ocupación temporal por parte del Concesionario, no dando lo anterior origen a compensación alguna por parte del MOP o la DGAC.

C.22 La base de datos asociada a las autorizaciones de acceso a los diferentes recintos del aeropuerto será administrada por la DGAC. El Concesionario podrá requerir información de identidad y funciones del titular de la respectiva tarjeta de identificación (TICA).

C.23 La Sociedad Concesionaria deberá informar al MOP cada vez que celebre contratos para la administración y/o gestión de la obra entregada en concesión.

C.24 El Concesionario deberá disponer de un lugar en el hall público (preferentemente en el área de equipos de autochequeo) para la instalación de un tótem de autoservicio por parte del servicio de Registro Civil, y proveer una conexión eléctrica, señalética y gráficas que permitan su identificación por los usuarios del aeropuerto. La ubicación y señalética deberá ser propuesta por el Concesionario para aprobación del Inspector Fiscal. La Sociedad Concesionaria no podrá cobrar por uso de espacio o de cualquier derecho o cobro por el uso de superficies y/o consumos de electricidad por ese concepto, y será la encargada de mantener la señalética, y efectuar la limpieza y señalización del tótem, no siendo de su responsabilidad la mantención del equipo.

Para la facilitación o coordinación con entidades que se interrelacionan en el edificio terminal se adjunta ANEXO N° 35 Plan de facilitación o coordinación con entidades que se interrelacionan en el edificio terminal.

8. MANUAL DE OPERACIONES

El presente Manual de Operaciones entrega una descripción de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos que “Sociedad Concesionaria Aeropuerto El Loa Calama” (SCAEL) debe prestar y explotar, a partir del 22 de septiembre de 2024 y hasta la Puesta en Servicio Provisoria de las Obras o PSP2, según lo descrito en las Bases de Licitación de la Concesión “Aeropuerto El Loa de Calama”.

8.1. DESCRIPCION DE SERVICIOS AERONÁUTICOS Y NO AERONÁUTICOS DEFINIDOS EN LAS BASES DE LICITACIÓN

Los Servicios Aeronáuticos son todos aquellos que se relacionan con los servicios de apoyo a las aeronaves en el Área de Concesión durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra. El Concesionario prestará estos servicios durante toda la Etapa de Explotación de la Concesión señalada en el artículo 1.10 de las Bases

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 59 de 225

de Licitación, de acuerdo al Reglamento de Servicio de la Obra, en particular al Manual de Operación y a los Mecanismos de Asignación, contenidos en dicho reglamento, si procede, en forma obligatoria o facultativa, según se establece para cada caso en las referidas Bases, y tendrá derecho al cobro de tarifas a los usuarios, ya sea por la prestación directa del servicio o a través de terceros, salvo en el caso del Sistema de Manejo de Equipaje de Llegada y Salida, servicio por el cual el Concesionario no podrá cobrar tarifa alguna a los usuarios. Se aplicarán a los Servicios Aeronáuticos las disposiciones contenidas en el artículo 1.10.10 de las presentes Bases de Licitación en lo que fueren pertinentes.

Los Servicios Aeronáuticos son los siguientes:

8.1.1. SERVICIOS AERONÁUTICOS

a) Sistema de Embarque/ Desembarque (1.10.9.1.1)

Descripción General del Servicio Prestado

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 en segundo nivel, sector embarque,
- Utilizando los accesos remotos disponibles (dos accesos remotos) en sala de llegada primer nivel.
- En la presente etapa de la Concesión (PSP1), para la atención de Pasajeros con Movilidad Reducida (PMR), se utilizan sillas de ruedas y elevador móvil.

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

El objetivo es proveer un sistema coordinado de embarque dirigido a las aerolíneas, de acuerdo al Mecanismo de Asignación de los Puentes de Embarque/Desembarque y de las posiciones remotas.

Calidad de Servicio

Se han definido Estándares y parámetros para garantizar un nivel de servicio adecuado para los pasajeros y usuarios del Aeropuerto para el Servicio Embarque/ Desembarque.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 60 de 225

Estándar

Para el Servicio Embarque/ Desembarque se consideran los siguientes estándares:

Estándar	Observaciones
Puente de embarque operativo para embarque/desembarque	La totalidad de los puentes de embarque deben cumplir la condición de operatividad mensual Cumplimiento del Servicio: 95% de disponibilidad. Tiempo de Respuesta de corrección: 72 horas.
Elevador móvil operativo para el proceso de embarque/desembarque	Verificar que el Equipo elevador móvil esté operativo. Cumplimiento del Servicio: 95% de disponibilidad. Tiempo de Respuesta de corrección: 30 min. En caso de falla definitiva del elevador móvil, estará coordinado uno de emergencia en poder de la líneas aéreas.
Sillas de ruedas operativas para embarque/desembarque	Verificar que estén operativas a lo menos 05 sillas de ruedas. Cumplimiento del Servicio: 95% de disponibilidad. Tiempo de Respuesta de corrección: 30 min.

El total de ponderación de los estándares del Servicio Embarque /Desembarque, deberá cumplir con al menos un 95% de disponibilidad en el mes. A su vez cada estándar, tendrá un Tiempo de Respuesta de corrección para no afectar el cumplimiento mensual.

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar del Servicio Embarque/ Desembarque se han definido los siguientes parámetros en el que cada uno contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicador, el cual afecta al Servicio Embarque/ Desembarque en su ponderación final mensual.

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
Puente de embarque N°1 operativo para embarque/desembarque	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 61 de 225

Puente de embarque N°2 operativo para embarque/desembarque	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.
Puente de embarque N°3 operativo para embarque/desembarque	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.
Elevador móvil operativo para embarque/desembarque	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.
05 Sillas de ruedas operativas para embarque/desembarque	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.
Sala vuelos remotos habilitada para el proceso embarque /desembarque	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.
Sala vuelos remotos Counter habilitado para el proceso embarque /desembarque	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.
Sala vuelos remotos Con equipo de megafonía (PAS) operativo habilitado para el proceso embarque /desembarque	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.

Medio de Verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 62 de 225

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán inspecciones en los procesos definidos del Servicio de Embarque/ Desembarque para el cumplimiento de los estándares definidos para cumplir con el 95% requerido. Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100\% - \sum \text{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual

Integración con el SIC-NS

La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual.

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Automática SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF	Ficha Digital	Conexión Base de Datos	Diaria	Por evento

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

SCAEL es responsable de proporcionar las facilidades para el embarque y desembarque de los pasajeros en forma continua e ininterrumpidamente y dar cumplimiento al Mecanismo de Asignación del Sistema de Embarque/Desembarque, la asignación de estacionamientos de aeronaves en la plataforma comercial será de responsabilidad de la SCAEL y es responsabilidad exclusiva de las compañías aéreas la utilización de los puentes de embarque y desembarque y los accesos remoto, SCAEL en forma permanente realiza inspecciones al sistema a través de los Supervisores de Operaciones a través de la cartilla de Inspección de los servicios que se adjunta como Anexo N°30. SCAEL dará cumplimiento a las mantenciones programadas del PACO.

Si está a su alcance SCAEL solucionará las anomalías con personal propio, pero si la solución de un problema 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.

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 63 de 225

Estructura Tarifaria

Tipo de Servicio	Tarifa Máxima (UF)
En posición de contacto:	
- Primeros 45 minutos de uso o fracción	0,25
- Cada media hora adicional o fracción	0,50
En posición remota:	
- Primeros 45 minutos de uso o fracción	0,10
- Cada media hora adicional o fracción	0,25
Energía Eléctrica:	
- Cada 30 minutos o fracción	0,25

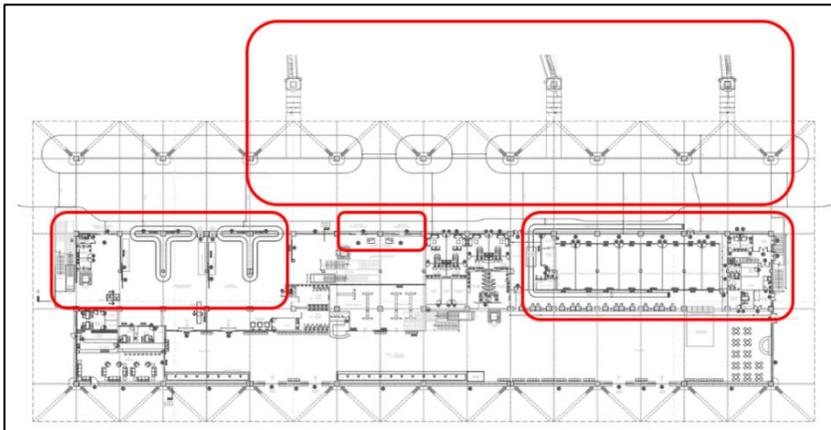
Horarios

El Servicio Embarque/ Desembarque funcionará todos los días del año, en un horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos regulares y no regulares, tanto internacionales como domésticos disponible 1 hora antes del primer vuelo y 1 hora después del último vuelo.

Mecanismo de Asignación

El Mecanismo de Asignación de Sistemas de Embarque y Desembarque se encuentra descrito en el ANEXO N° 4 del presente Reglamento.

Individualización de los recintos y/o terrenos para la prestación del servicio



		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 05
		Página : 64 de 225

b) Servicio Manejo de Equipaje de Llegada y Salida (1.10.9.1.2)

Descripción General del Servicio Prestado

SCAEL proveerá, operará y mantendrá en forma continua e ininterrumpidamente, a su entero cargo, costo y responsabilidad, los equipos y sistemas electromecánicos que componen el Sistema de Manejo de equipaje de Llegada y Salida en el Edificio Terminal. SCAEL además dispondrá y mantendrá el mobiliario, equipamiento e instalaciones que sean necesarias para la óptima operación y funcionamiento del Sistema de Manejo de equipaje de Llegada y Salida en el Edificio Terminal (Counters para las labores de apoyo de las compañías aéreas y mesones de apoyo a los pasajeros, entre otros).

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

- 01 Cinta transportadora de equipaje marca Glidepath para la recepción de equipaje de los pasajeros que embarcan, esta cinta de equipaje está compuesta de 10 tramos, los cuales se van activando con los sensores de cada tramo ajustando la velocidad para que se muevan suavemente, los sensores de parada garantizan que las maletas se detengan en el lugar correcto y no se caigan. El equipaje facturado es revisado a través de una MRX Nucotech con 1 nivel de seguridad tipo A el cual es operado por personal de la DGAC.
- 02 Cintas de equipaje marca Glidepath con bucle de paleta para la entrega de equipaje tipo carrusel permitiendo la carga y descarga de maletas, el sistema además tiene sensores que detectan la presencia de maletas y controlan el movimiento del carrusel.

Calidad de Servicio

Se han definido Estándares y parámetros para garantizar un nivel de servicio adecuado para los pasajeros y usuarios del Aeropuerto para el Servicio Manejo de Equipaje de Llegada y Salida.

Estándar

El objetivo es dar cumplimiento al Mecanismo de Asignación de las cintas para retiro de equipaje. Para el Servicio de Manejo de Equipaje de Llegada y Salida se consideran los siguientes estándares:

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 65 de 225

Estándar	Observaciones
Cintas de Equipaje Operativa tanto para proceso de llegada como de salida.	La totalidad de las Cintas de Equipaje deben cumplir la condición de operatividad mensual de 95% de disponibilidad. Tiempo de Respuesta de corrección: 72 horas.
Las cintas de Equipaje deberán contar con Counter para labores de apoyo de las Líneas Aéreas para atención asociado al proceso de llegada y salida.	Cumplimiento del Servicio: 95% de disponibilidad. Tiempo de Respuesta de corrección: 72 horas.

El total de ponderación de los estándares del Servicio de Manejo de Equipaje de Llegada y Salida deberá cumplir con al menos un 95% de disponibilidad en el mes. A su vez cada estándar tendrá un Tiempo de Respuesta de corrección para no afectar el cumplimiento mensual.

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar del Servicio de Manejo de Equipaje de Llegada y Salida se han definido parámetros, cada Parámetro contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicador, el cual afecta al Servicio de Manejo de Equipaje de Llegada y Salida con un determinado porcentaje, en su ponderación final mensual.

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
Cintas de Equipaje de Salida Operativa para proceso de embarque.	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.
Cintas de Equipaje de Salida Counters Operativos para labores de las Líneas Aéreas.	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 66 de 225

Cinta de Equipaje N°1 Operativa para proceso de embarque.	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.
Cinta de Equipaje N°1 Counter de apoyo labores de las Líneas Aéreas.	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.
Cinta de Equipaje N°2 operativa para proceso de embarque.	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.
Cinta de Equipaje N°2 Counter de apoyo labores de las Líneas Aéreas.	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.

Medio de Verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán inspecciones en los diferentes procesos del Servicio de Manejo de Equipaje de Llegada y Salida para el cumplimiento de los estándares definidos. Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100\% - \sum \text{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual.

Integración con el SIC-NS

La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual inicialmente.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 67 de 225

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización Automática SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF.	Ficha Digital	Conexión Base de Datos	Diaria	Por evento

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

SCAEL es responsable de proveer, operar y mantener en forma continua e ininterrumpidamente los equipos y sistemas electromecánicos, que componen el Sistema de Manejo de equipaje de Llegada y Salida en el Edificio Terminal y dar cumplimiento al “Mecanismo de Asignación de las Cintas para el retiro de equipaje” y es responsabilidad de las compañías aéreas la utilización de las cintas con el equipaje de los pasajeros.

Para dar cumplimiento, SCAEL en forma permanente realiza inspecciones al sistema a través de los Supervisores de Operaciones a través de la Cartilla de Inspección que se adjunta como Anexo N°30 Cartilla de Inspección de los Servicios y da cumplimiento a las mantenciones indicadas en el PACO.

La utilización de las cintas transportadoras de equipaje será de exclusivo cargo de las compañías aéreas; en tanto su asignación y su mantención preventiva y/o correctiva será responsabilidad de SCAEL.

Cuando la solución requiere de una mayor capacidad técnica a la ofrecida por el personal técnico propio, se subcontratan servicios a empresas externas especializadas que garanticen la mantención de los servicios antes señalados.

Estructura Tarifaria

No tiene costo el uso del Sistema de Manejo de equipaje de Llegada y Salida para los usuarios.

Horarios.

Servicio Manejo de Equipaje de Llegada y Salida funcionará todos los días del año, en un horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos regulares y no regulares, tanto internacionales como domésticos disponible 1 hora antes del primer vuelo y 1 hora después del último vuelo

Mecanismo de Asignación

ANEXO N° 5: Mecanismo de Asignación de las Cintas de Retiro de Equipaje.

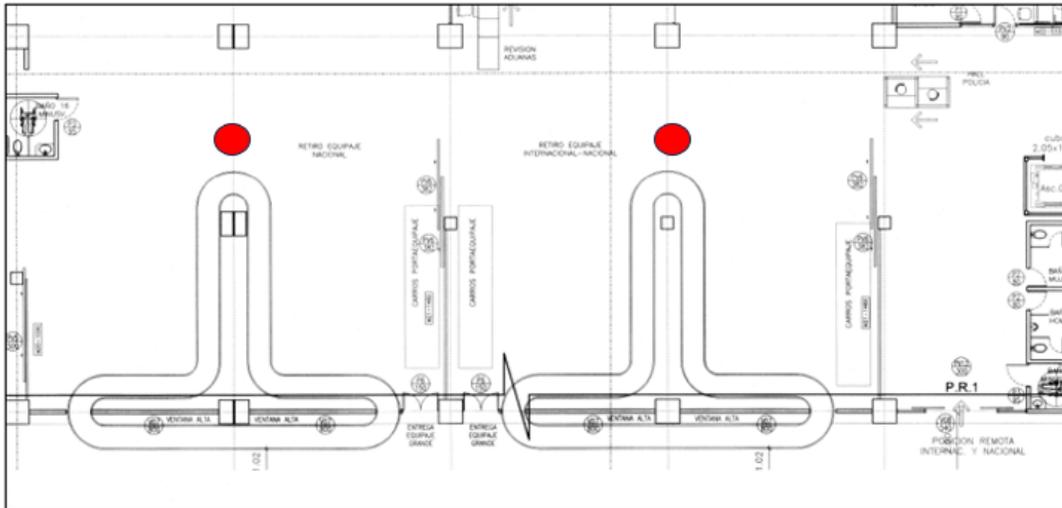
ANEXO N° 33: Procedimiento de uso del Sistema de Manejo de Equipaje de Llegada y Salida.

ANEXO N° 30: Cartilla de Inspección de los Servicios

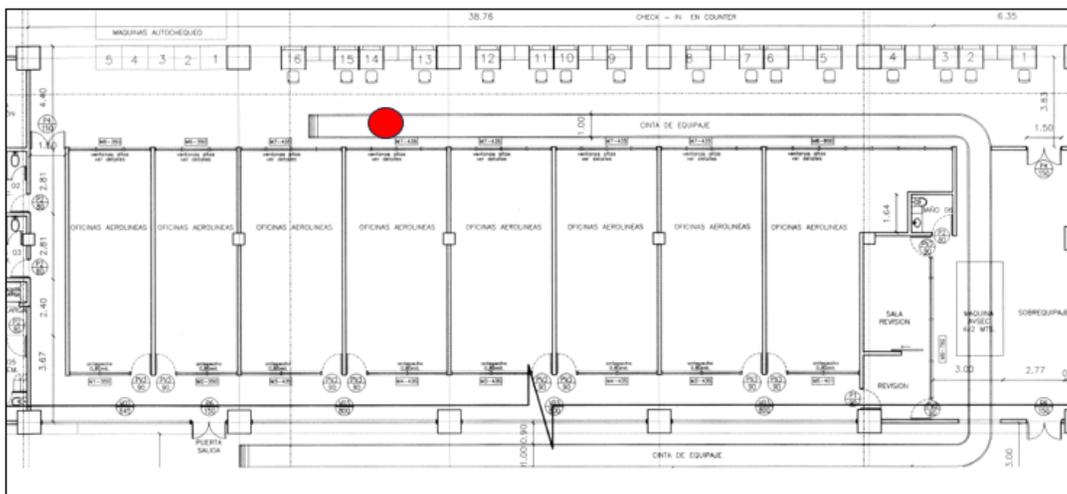
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : 22/09/2024
		Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 68 de 225

Individualización de los recintos y/o terrenos para la prestación del servicio

Cinta de retiro de equipaje



Cinta de Salida de equipaje



		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 69 de 225

c) Servicios en Plataforma (1.10.9.1.3)

Descripción General del Servicio Prestado

La SCAEL proporciona las facilidades para la prestación de servicios de asistencia en tierra a los pasajeros, a las aeronaves, al equipaje y a la carga, que los prestadores de estos servicios realizan en la Plataforma. Todo prestador de Servicios en Plataforma estará sujeto a la supervisión del Concesionario, a las normas de fiscalización de la DGAC y en general, a las de cualquier otro organismo gubernamental que corresponda.

SCAEL entregará en subconcesión áreas destinadas para los servicios de asistencia en tierra a las aeronaves, al equipaje y a la carga, que los prestadores de estos servicios realizan en plataforma, lo anterior considerando el cumplimiento al Manual de Construcción y Explotación y el Mecanismo de asignación de Áreas para servicios en plataforma.

En este ámbito SCAEL:

- Asigna y proporciona áreas a los Operadores de Servicios en Plataforma en cantidades acordes a la disponibilidad de espacio para cada actividad dispuesta para ello en el Aeropuerto y de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación.
- Supervisa a los proveedores de servicio.

Los Servicios de Asistencia en plataforma y terminales provistos a transportadores aéreos incluyen:

- Asistencia de equipajes.
- Asistencia de carga y correo.
- Asistencia de operaciones en pista.
- Asistencia de limpieza y servicio de la aeronave.
- Asistencia de mantenimiento en línea.
- Asistencia de operaciones de vuelo y administración de la tripulación.
- Asistencia de transporte de superficie.
- Asistencia de catering a las aeronaves.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 70 de 225

Esquemas de Competencia y Selección propuestos:

El Concesionario tendrá como obligación administrar contratos para la prestación de Servicios en Plataforma, no pudiendo este ser prestador directo de dichos servicios. Se le exigirá al Concesionario un esquema de competencia en el cual disponga de, al menos, 3 (tres) operadores prestando cada uno de los servicios, los cuales no podrán ser personas relacionadas entre sí conforme a lo establecido en el artículo 100° de la Ley N°18.045 de Mercado de Valores. Esto no impide que un mismo prestador provea más de un servicio en plataforma.

Si la cantidad de operadores interesados es igual o inferior a la cantidad de áreas a disposición, la Gerencia de Operaciones de SCAEL realizará una reunión tendiente a buscar un consenso entre las partes, respecto de los diferentes requerimientos de cada una.

De no existir consenso, las áreas disponibles serán asignadas en forma directamente proporcional a la cantidad de operaciones aéreas atendidas en el Aeropuerto, durante el último año calendario.

Si la cantidad de operadores interesados supera la cantidad de áreas a disposición (“n”), sólo se asignarán áreas a los primeros “n” operadores que así las requieran y que cuenten con las “n” primeras posiciones en el ranking de operaciones aéreas atendidas en el Aeropuerto, durante el último año calendario.

En cuanto a la ubicación de las áreas, y siempre que el *layout* de las mismas así lo permita, el orden de elección respecto de su ubicación estará determinado según quienes tengan mayor cantidad de operaciones atendidas en el Aeropuerto, durante el último año calendario, y así en orden descendente.

Durante el mes de noviembre de cada año, se informará a los operadores de cada servicio en plataforma sobre la disponibilidad de las áreas destinadas para tales efectos, en cuanto a cantidad y características.

Calidad de Servicio

Se han definido Estándares y parámetros basados en los requisitos para garantizar un nivel de servicio adecuado para los pasajeros y usuarios del Aeropuerto para el Servicio en Plataforma.

Estándar

Para el Servicio en Plataforma se consideran los siguientes estándares:

Estándar	Observaciones
Sector Ground Handling Orden del área.	El Área Ground Handling debe permanecer ordenada. Cumplimiento del servicio: 95% de disponibilidad. Tiempo de Respuesta de corrección: 02 horas.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 71 de 225

Sector Ground Handling Los equipos deben permanecer ubicados en los espacios Subconcesionadas.	Los equipos ubicados en el Área Ground Handling deben permanecer en sus correspondientes áreas subconcesionadas. Cumplimiento del servicio: 95% de disponibilidad. Tiempo de Respuesta de corrección: 02 horas.
Oficina de apoyo Orden y Limpieza	La Oficina de Apoyo debe permanecer ordenada y limpia. Cumplimiento del servicio: 95% de disponibilidad. Tiempo de Respuesta de corrección: 02 horas.

El total de ponderación de los estándares del Servicio en Plataforma deberá cumplir con al menos un 95% de disponibilidad en el mes. A su vez cada estándar, tendrá un Tiempo de Respuesta de corrección para no afectar el cumplimiento mensual.

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar del Servicios en Plataforma se han definido los siguientes parámetros, cada parámetro contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicador en su ponderación final mensual.

Parámetros	% afectación al Indicador	Observaciones
Sector Ground Handling Orden del área.	0,2 % Porcentaje de afectación.	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.
Sector Ground Handling Los equipos deben permanecer ubicados en los espacios Subconcesionados delimitados.	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.
Oficina de apoyo N°1 Orden y Limpieza	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 72 de 225

Oficina de apoyo N°2 Orden y Limpieza	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.
Oficina de apoyo N°3 Orden y Limpieza	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.
Oficina de apoyo N°4 Orden y Limpieza	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.

Medio de Verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán inspecciones a los diferentes procesos definidos del Servicios en Plataforma para el cumplimiento de los estándares definidos para cumplir con el 95% requerido. Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100\% - \sum \text{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual.

Integración con el SIC-NS

La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual inicialmente.

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización Automática SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF.	Ficha Digital	Conexión Base de Datos	Diaria	Por evento

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 73 de 225

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

La asignación de espacios para el desarrollo de los Servicios de Plataforma es de responsabilidad de la SCAEL. El Concesionario será siempre responsable del cumplimiento cabal, íntegro y oportuno del Contrato de Concesión, de la correcta ejecución de los proyectos y de las obras considerando el cumplimiento al Manual de Construcción y Explotación y el Mecanismo de asignación de Áreas para Servicios en Plataforma, de la operación de la concesión, así como del cumplimiento de los Niveles de Servicio y Estándares Técnicos establecidos en las Bases de Licitación para las diferentes etapas y condiciones de la concesión, durante toda su vigencia y del cumplimiento de todas las obligaciones establecidas en el Contrato de Concesión. La operación y mantención preventiva y/o correctiva de cada área será responsabilidad de la Sociedad Concesionaria. Para ello los supervisores de operaciones realizan inspecciones a los diferentes servicios a través de la Cartilla de Inspección de los Servicios que se adjunta como Anexo N° 30, las observaciones que se encuentren por las inspecciones serán canalizadas a través del Jefe de Mantenimiento y Jefe de operaciones para su solución, si no se pueden realizar con personal de la Concesionaria, se contratará una empresa externa especialista para realizar los trabajos.

Estructura Tarifaria

La estructura tarifaria que SCAEL podrá cobrar por estos efectos se resume en la siguiente tabla:

Áreas para Servicios en Plataforma: El Concesionario asigna y proporciona áreas a los operadores de servicios en plataforma en cantidades acordes a la disponibilidad de espacio para cada actividad dispuestas para ello en el aeropuerto. El Concesionario estará facultado para cobrar las tarifas máximas por metro cuadrado de arriendo mensual señaladas en la Tabla N°4 siguiente:

Tabla N° 4: Tarifas Máximas por Metro Cuadrado de Arriendo Mensual

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

El Concesionario será responsable de gestionar la correcta asignación del uso de las áreas para Servicios en Plataforma. Para tales efectos, el Concesionario elaboró el Mecanismo de Asignación de Áreas para Servicios en Plataforma, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.4, en el artículo 1.10.10 puntos A.12 y C.14, y en el artículo 2.9.2, todos de las Bases de Licitación, considerando dentro del mecanismo a todas

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia	: 22/09/2024
		Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 74 de 225

las empresas que operan en el aeropuerto.

El Concesionario estará facultado para cobrar a las líneas aéreas una tarifa máxima por operación, asociada a los servicios que reciba en la Plataforma de Aviación Comercial dentro del Área de Concesión, cuyo monto se indica en la Tabla N°5 siguiente:

Tabla N° 5: Tarifa Máxima por Operación (*)

Código Aeronáutico (OACI)	Monto (UF)
Códigos A y B	1,28
Código C	1,46
Código D	2,01
Código E	2,23
Código F	3,11

(*) Para estos efectos, se entiende por "Operación" cada vez que una aeronave se encuentre en un Puente de embarque o estacionamiento remoto, según corresponda, para preparar su despegue.

Horarios

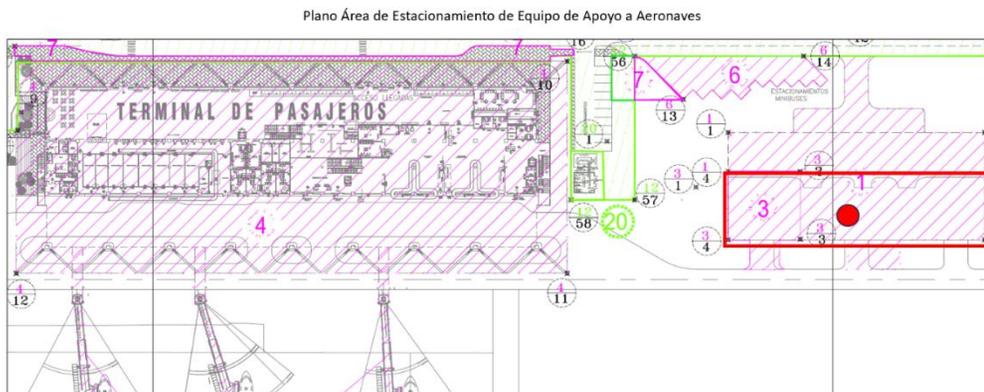
El Servicio de Plataforma funcionará todos los días del año, en un horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos regulares y no regulares, tanto internacionales como domésticos disponible 1 hora antes del primer vuelo y 1 hora después del último vuelo.

Mecanismo de Asignación

ANEXO N° 6: Mecanismo de Asignación de áreas de servicio en Plataforma.

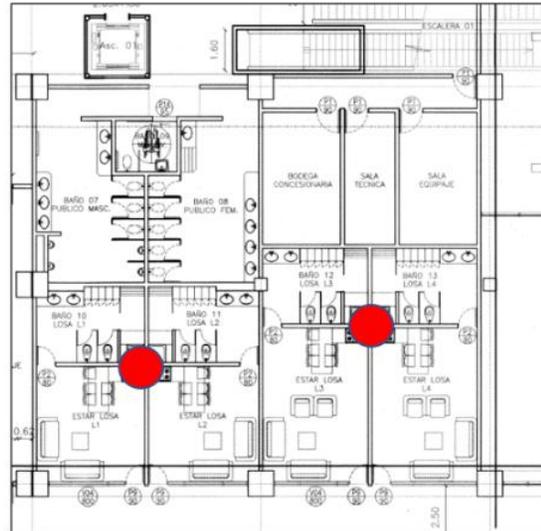
ANEXO N°30 Cartilla de Inspección de los Servicios

Individualización de los recintos y/o terrenos para la prestación del servicio.



	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia	: 22/09/2024
		Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 75 de 225

Estar Losa



d) Servicios Aeronáuticos en General (1.10.9.1.4)

SCAEL 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 las excepciones, forma y plazos establecidos en el artículo 1.10.9.1.4 de las BALI.

En la presente etapa de Concesión (PSP1), por contar con una infraestructura insuficiente en las instalaciones preexistentes, SCAEL no prestará este servicio.

8.1.2. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS NO COMERCIALES (1.10.9.2)

a) Servicio de Conservación (1.10.9.2.1)

SCAEL tiene la obligación de realizar las labores de conservación de todas las instalaciones del área de concesión, conforme al Plan de Conservación y a los correspondientes Programas Anuales de Conservación señalados en el Artículo 1.8.17 N°1, en el Artículo 1.10.5 y el Artículo 2.9.3 de las Bases de Licitación, de forma de asegurar que éstas mantengan su nivel de servicio y funcionalidad en forma permanente. A través del 100% de ejecución del Plan de conservación, los Planes y Programas Anuales de Conservación se da cumplimiento a lo indicado en las Bases de Licitación a mantener la funcionalidad y los niveles de servicio,

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 76 de 225

todo verificable y fiscalizado a través del Sic-NS por parte del MOP.

Quedan excluidas del ámbito:

- Instalaciones de Combustible de Aviación.
- Áreas correspondientes a oficinas administrativas y áreas de servicios y sistemas específicos de la DGAC y otros servicios gubernamentales salvo cuando las Bases de Licitación lo requieran específicamente.

Descripción General del Servicio Prestado

SCAEL realizará el Servicio para los Equipos electromecánicos mediante una conservación preventiva a través de la aplicación y cumplimiento del Programa Anual de Conservación de la Obra para dar cumplimiento a lo escrito en las Bases de Licitación. La conservación correctiva SCAEL la ejecutará, en primera instancia, por el personal de mantenimiento de la SCAEL. 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.

Equipos Electromecánicos

El Servicio Equipos electromecánicos deberá estar operativo durante la operación del terminal.

- 03 Ascensores
- 1 Montacargas
- 03 Escalas mecánicas
- 07 Puertas automáticas.

El plazo establecido para atender a una tarea de mantenimiento correctivo será de un máximo de 24 horas según Bases de Licitación Tabla N°7 Criterios de Cumplimiento. De no ser posible una solución en dicho plazo, SCAEL generará y remitirá a la Inspección Fiscal un “Informe de Falla”, incorporando los siguientes antecedentes:

- Fecha de emisión.
- Número (código).
- Equipo/Instalación afectado(a).
- Fecha de la falla.
- Descripción de la falla.
- Propuesta de solución.
- Plazo estimado para la solución.
- Firma del(los) responsable(s).

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 77 de 225

- Medidas de mitigación, donde se detallarán las medidas alternativas o provisorias que se tomarán en función de no perjudicar a los usuarios del Terminal Aéreo mientras el mecanismo o equipo esté fuera de servicio.

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

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

Calidad de Servicio

Se han definido Estándares y parámetros para garantizar un nivel de servicio para el mantenimiento de los equipos electromecánicos adecuado para los pasajeros y usuarios del Aeropuerto para el Servicio de conservación.

Estándar

Para el Servicio de mantenimiento de los equipos electromecánicos se consideran los siguientes estándares:

Estándar	Observaciones
Los equipos electromecánicos deben estar operativos para el cumplimiento del Servicio.	La totalidad de los equipos electromecánicos deben cumplir la condición de operatividad mensual (Cumplimiento del Servicio: 95% de disponibilidad). Tiempo de Respuesta de corrección: 24 horas.

El total de ponderación de los estándares del Servicio Equipos electromecánicos deberá cumplir con al menos un 95% de disponibilidad en el mes. A su vez cada estándar, tendrá un Tiempo de respuesta de corrección para no afectar el cumplimiento mensual del servicio.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 78 de 225

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar del Servicio Equipos electromecánicos se han definido los siguientes parámetros en el que cada uno contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicador, el cual afecta al Servicio para su evaluación mensual.

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
Ascensor N° 1 Operativo para cumplimiento del Servicio	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Ascensor N° 2 Operativo para cumplimiento del Servicio	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Ascensor N° 3 Operativo para cumplimiento del Servicio	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Montacarga Operativo para el cumplimiento del servicio.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Escala Mecánica N°1 Operativa para el cumplimiento del Servicio	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Escala Mecánica N°2 Operativa para el cumplimiento del Servicio	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Escala Mecánica N°3 Operativa para el cumplimiento del Servicio.	0,2 % Porcentaje de Afectación.	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 79 de 225

<p>Puerta automática N° 1 Operativa para el cumplimiento del Servicio</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Puerta automática N° 2 Operativa para el cumplimiento del Servicio</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Puerta automática N° 3 Operativa para el cumplimiento del Servicio</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Puerta automática N° 4 Operativa para el cumplimiento del Servicio</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Puerta automática N° 5 Operativa para el cumplimiento del Servicio.</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Puerta automática N° 6 Operativa para el cumplimiento del Servicio</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Puerta automática N° 7 Operativa para el cumplimiento del Servicio</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 80 de 225

Medio de Verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán inspecciones aleatorias en los equipos electromecánicos para el cumplimiento de los estándares definidos para cumplir con el 95% requerido. Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100\% - \sum \text{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual

Integración con el SIC-NS

La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual inicialmente.

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Automática SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF.	Ficha Digital	Conexión Base de Datos	Diaria	Por evento

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

SCAEL realizará la conservación preventiva mediante la aplicación y cumplimiento del Programa Anual de Conservación de la Obra para el servicio para el mantenimiento de los equipos electromecánicos, en tanto, la conservación correctiva se ejecutará, en primera instancia, por el personal de mantenimiento de la SCAEL, cuando la solución requiera de una mayor capacidad técnica a la ofrecida por este personal, se subcontratarán los servicios a empresas externas que garanticen la mantención de los servicios antes señalados. La supervisión de la operación de estos sistemas y personal especializado externo se realizará a través de Jefe de Mantenimiento y Supervisores.

Estructura Tarifaria

No tiene cobro para los usuarios el servicio de los equipos electromecánicos.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia	: 22/09/2024
		Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 81 de 225

Horarios

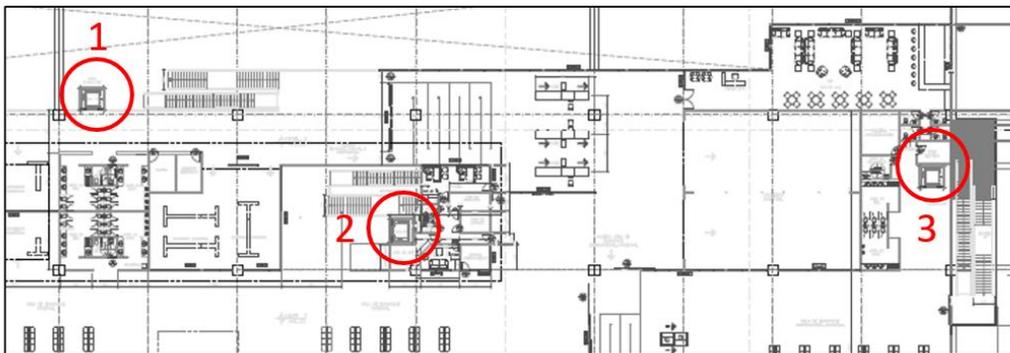
El servicio de equipos electromecánicos se encontrará disponible las 24 horas del día y todos los días del año.

Mecanismo de Asignación

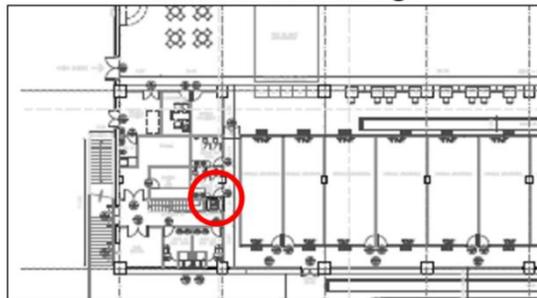
El Servicio de equipos electromecánicos no tiene Mecanismo de asignación, pero se dará cumplimiento al Anexo N°20 Plan de Conservación de la Obra.

Individualización de los recintos y/o terrenos para la prestación del servicio

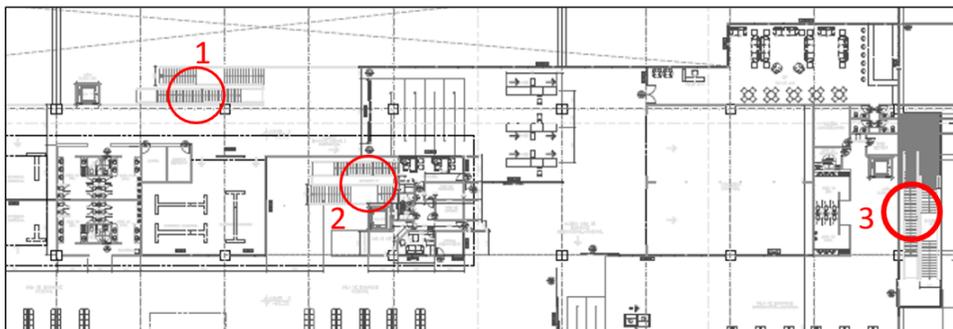
Ubicación Ascensores



Ubicación Montacarga

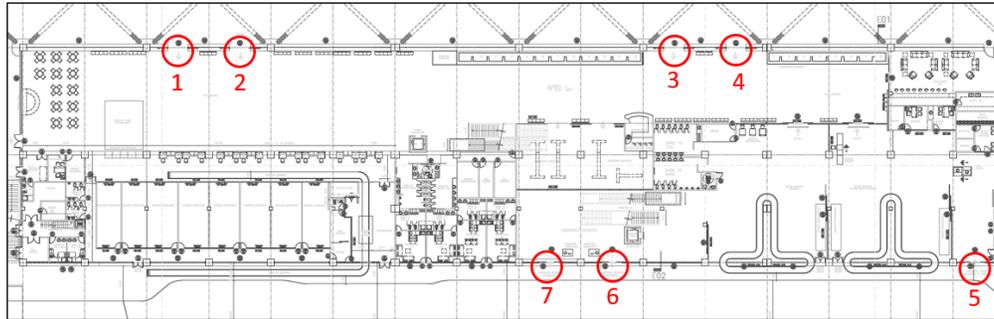


Ubicación Escalas Mecánicas



	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : 22/09/2024
		Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 05
		Página : 82 de 225

Ubicación Puertas Automáticas



Infraestructura

Descripción General del Servicio Prestado

Proveer de un Aeropuerto que se encuentre en buen estado de conservación, funcionalidad y disponibilidad, de manera de asegurar las condiciones de operación y seguridad, así como la prevención de fallas, con el debido cumplimiento de los respectivos Planes y Programas de Conservación y Mantenimiento aprobados por el MOP. Se deberán considerar todas aquellas edificaciones que conforman el Área Terminal de Pasajeros del Aeropuerto y se encuentran dentro del área de la concesión.

Calidad de Servicio

Se han definido Estándares y parámetros para garantizar un nivel de Servicio de Mantenimiento de Infraestructura adecuado para los pasajeros y usuarios del Aeropuerto y cumplir lo establecido en el Programa anual de Conservación vigente.

Estándar

Para el Servicio de Mantenimiento de Infraestructura se consideran los siguientes estándares:

Estándar	Observaciones
<p>Buen estado de conservación de la infraestructura de las instalaciones conforme al Plan de Conservación y los programas anuales de conservación señalados en el artículo 1.8.17 N°1, en el artículo 1.10.5 y artículo 2.9.3 de las Bases de Licitación.</p>	<p>La infraestructura deberá cumplir con la condición de buen estado de conservación con un cumplimiento del 95% al mes. Tiempo de Respuesta de corrección: 72 horas o a lo indicado en la Inspección realizada por personal de I AIF, tiempo que quedará registrado en la Tablet para dar cumplimiento dependiendo del trabajo y/o urgencia en la afectación del servicio.</p>

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 83 de 225

El total de ponderación de los estándares del estado de conservación deberá cumplir con al menos un 95% en el mes. A su vez cada estándar, tendrá un Tiempo de Respuesta de corrección para no afectar el cumplimiento mensual.

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar estado de conservación se han definido los siguientes parámetros en el que cada uno contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicado en su ponderación mensual.

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
<p>Planta 1 Piso Área A</p> <p>Buen estado de conservación de la infraestructura de las instalaciones conforme al Plan de Conservación y los programas anuales de conservación señalados en el artículo 1.8.17 N°1, en el artículo 1.10.5 y artículo 2.9.3 de las Bases de Licitación.</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Planta 1 Piso Área B</p> <p>Buen estado de conservación de la infraestructura de las instalaciones conforme al Plan de Conservación y los programas anuales de conservación señalados en el artículo 1.8.17 N°1, en el artículo 1.10.5 y artículo 2.9.3 de las Bases de Licitación.</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Planta 1 Piso Área C</p> <p>Buen estado de conservación de la infraestructura de las instalaciones conforme al Plan de</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 84 de 225

<p>Conservación y los programas anuales de conservación señalados en el artículo 1.8.17 N°1, en el artículo 1.10.5 y artículo 2.9.3 de las Bases de Licitación.</p>		
<p>Planta 1 Piso Área B Buen estado de conservación de la infraestructura de las instalaciones conforme al Plan de Conservación y los programas anuales de conservación señalados en el artículo 1.8.17 N°1, en el artículo 1.10.5 y artículo 2.9.3 de las Bases de Licitación.</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Planta 2 Piso Área A Buen estado de conservación de la infraestructura de las instalaciones conforme al Plan de Conservación y los programas anuales de conservación señalados en el artículo 1.8.17 N°1, en el artículo 1.10.5 y artículo 2.9.3 de las Bases de Licitación.</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Planta 2 Piso Área B Buen estado de conservación de la infraestructura de las instalaciones conforme al Plan de Conservación y los programas</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 85 de 225

<p>anuales de conservación señalados en el artículo 1.8.17 N°1, en el artículo 1.10.5 y artículo 2.9.3 de las Bases de Licitación.</p>		
<p>Planta 2 Piso Área C Buen estado de conservación de la infraestructura de las instalaciones conforme al Plan de Conservación y los programas anuales de conservación señalados en el artículo 1.8.17 N°1, en el artículo 1.10.5 y artículo 2.9.3 de las Bases de Licitación.</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Planta 2 Piso Área D Buen estado de conservación de la infraestructura de las instalaciones conforme al Plan de Conservación y los programas anuales de conservación señalados en el artículo 1.8.17 N°1, en el artículo 1.10.5 y artículo 2.9.3 de las Bases de Licitación.</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

Medio de verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 86 de 225

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán inspecciones a los diferentes procesos definidos para Servicio de Mantenimiento de Infraestructura con un cumplimiento mínimo del 95%.

Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100\% - \sum \text{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual

Integración con el SIC-NS

La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual inicialmente.

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF.	Ficha Digital CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

SCAEL realizará la conservación preventiva para la mantención de la Infraestructura actual mediante la aplicación y cumplimiento del Programa Anual de Conservación de la Obra para Servicio de Mantenimiento de Infraestructura, en tanto, la conservación correctiva se ejecutará, en primera instancia, por el personal de mantenimiento de la SCAEL, cuando la solución requiera de una mayor capacidad técnica a la ofrecida por este personal, se subcontratarán los servicios a empresas externas que garanticen la mantención de los servicios antes señalados. La supervisión de la mantención de la Infraestructura actual y personal especializado externo se realizará a través de Jefe de Mantenimiento y Supervisores.

Estructura Tarifaria

La mantención de la Infraestructura actual no tiene costo asociado.

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 87 de 225

Horarios

Servicio de Mantenimiento de Infraestructura se encontrará disponible las 24 horas del día y todos los días del año.

Mecanismo de Asignación

Servicio de Mantenimiento de Infraestructura no tiene Mecanismo de asignación, pero se dará cumplimiento al Anexo N°20 Plan de Conservación de la Obra.

Individualización de los recintos y/o terrenos para la prestación del servicio.

Se adjunta Anexo N°20 Plan de Conservación de la Obra.

Se adjunta ANEXO N° 25 Plano Áreas para de Servicio, de conservación de la infraestructura de las instalaciones conforme al Plan de Conservación y los programas anuales de conservación el cual contiene:

Planta 1 Piso parte A

Planta 1 Piso parte B

Planta 1 Piso parte C

Planta 1 Piso parte D

Planta 2 Piso parte A

Planta 2 Piso parte B

Planta 2 Piso parte C

Planta 2 Piso parte D

Iluminación

Descripción General del Servicio Prestado

Dar cumplimiento de las condiciones establecidas en las Bases de Licitación para tener en el Terminal de pasajeros estándares adecuados de iluminación en cantidad de Lux/m². En el caso del Terminal de pasajeros se han definido estándares para tener un buen nivel de Servicio, en esta etapa por no contar con la infraestructura del Proyecto definitivo, su medición se realizará a través de un luxómetro y en los siguientes sectores.

Hall público sector Counters
Mín. 101 Lux.

Sala de embarque sector asientos
Mín. 55 Lux.

Sala de llegada de vuelos sector cinta de equipaje
Mín. 55 Lux.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 88 de 225

Calidad de Servicio

Se han definido Estándares y parámetros para garantizar un nivel de servicio adecuado para los pasajeros y usuarios del Aeropuerto puedan desarrollar sus actividades.

Estándar

Para el Servicio de Iluminación se consideran los siguientes estándares

Estándar	Observaciones
<p>Mantener al menos el nivel mínimo de luminosidad estipulado en la norma para cada área en los siguientes recintos:</p> <p>Hall público sector Counters: Mín. 101 Lux.</p> <p>Sala de embarque sector asientos: Mín. 55 Lux.</p> <p>Sala de llegada de vuelos sector cinta de equipaje: Mín. 55 Lux.</p>	<p>Mantener sobre el 93% de cumplimiento de los parámetros de lux obtenidos de las mediciones.</p> <p>Tiempo de Respuesta de corrección: 24 horas.</p>
<p>Sistema eléctrico operativo e iluminado en los diferentes sectores del aeropuerto:</p> <p>Estacionamiento de vehículos con luminarias encendidas y en buen estado.</p> <p>Veredas de circulación con luminarias encendidas y en buen estado.</p>	<p>Mantener sobre el 93% de cumplimiento de los parámetros de lux obtenidos de las mediciones.</p> <p>Tiempo de Respuesta de corrección: 24 horas.</p>

El total de ponderación de los estándares del estado Servicio de Iluminación deberá cumplir con al menos un 93% en el mes.

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar estado de Servicio de Iluminación se han definido los siguientes parámetros en el que cada uno contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicado en su ponderación mensual:

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 89 de 225

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
Hall público Mantener al menos el nivel mínimo de luminosidad Mín. 101 Lux.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Sala de embarque Mantener al menos el nivel mínimo de luminosidad Mín. 55 Lux.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Sala de llegada de vuelos Mantener al menos el nivel mínimo de luminosidad Mín. 55 Lux.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Estacionamiento de vehículos con luminarias encendidas y en buen estado.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Veredas de circulación y en cualquier lugar del área concesionada que tenga luminarias deben estar encendidas y/o en buen estado.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

Medio de verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán inspecciones en los procesos definidos del Servicio de Iluminación para el cumplimiento de los estándares definidos para cumplir con el 93% requerido como mínimo.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 90 de 225

Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \textit{Disponibilidad} = 100\% - \sum \textit{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual

Integración con el SIC-NS

La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual inicialmente.

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF.	Ficha Digital Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

SCAEL realizará la conservación preventiva para la mantención del Servicio de iluminación actual mediante la aplicación y cumplimiento del Programa Anual de Conservación de la Obra, en tanto, la conservación correctiva se ejecutará, en primera instancia, por el personal de mantenimiento de la SCAEL, cuando la solución requiera de una mayor capacidad técnica a la ofrecida por este personal, se subcontratarán los servicios a empresas externas que garanticen la mantención de los servicios antes señalados. La supervisión de la mantención de la Iluminación actual y del personal especializado externo se realizará a través de Jefe de Mantenimiento y Supervisores.

Estructura Tarifaria

El Servicio de mantención de iluminación no tiene cobro asociado.

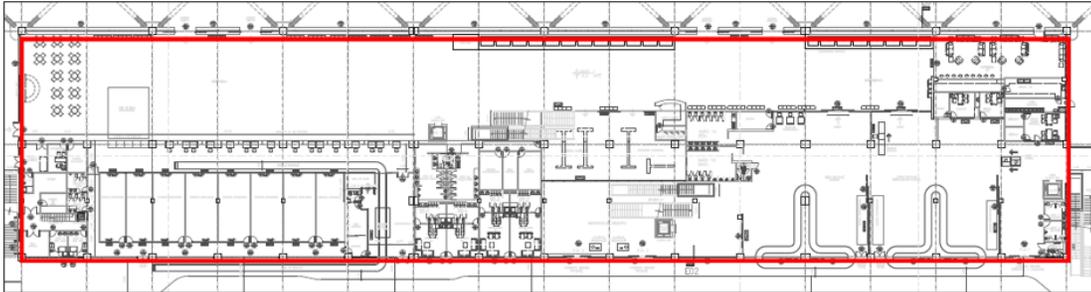
Horarios

El servicio de iluminación se encontrará disponible las 24 horas del día y todos los días del año.

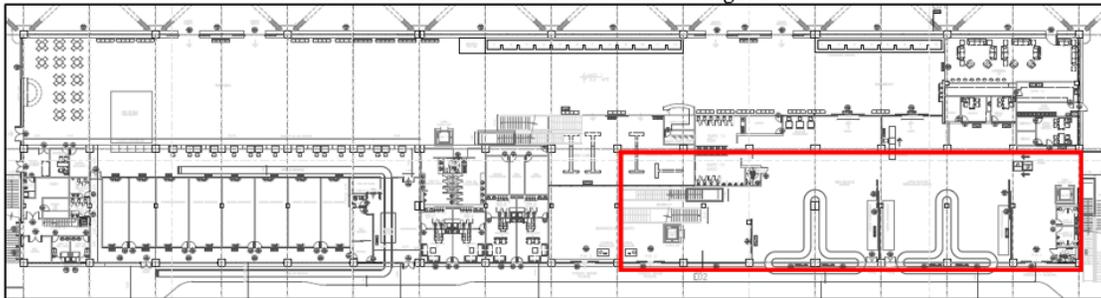
Mecanismo de Asignación

No aplica **Individualización de los recintos y/o terrenos para la prestación del servicio de medición de Lux**

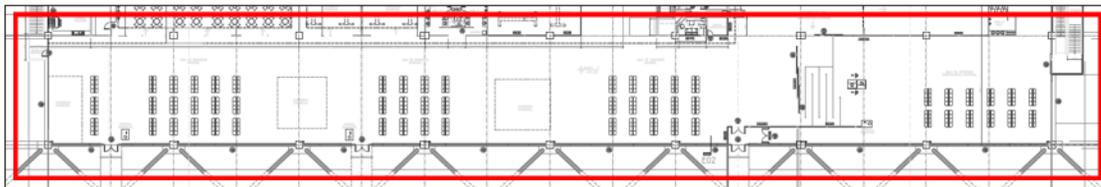
Medición de Lux Primer nivel Sector Público



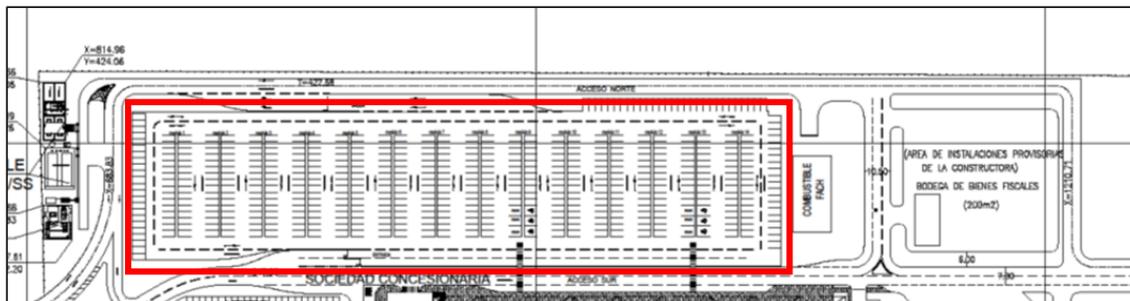
Medición de Lux Primer Sector cintas de llegadas



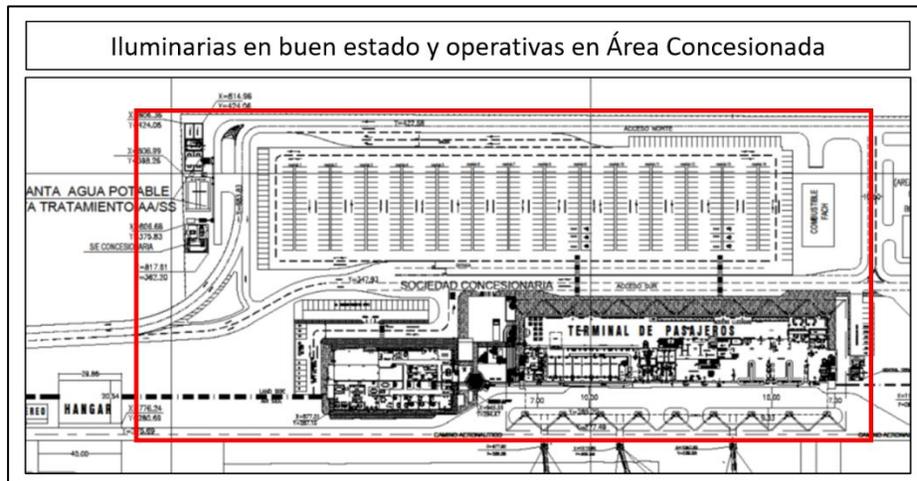
Medición de Lux Sala de Embarque Segundo Nivel



Iluminarias en buen estado y operativas estacionamiento vehículos



	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia	: 22/09/2024
		Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 92 de 225



Climatización

De acuerdo a las Bases de Licitación, SCAEL mantendrá los diferentes recintos públicos del Aeropuerto con su respectivo Confort Térmico según los rangos estipulados en el Proyecto de Ingeniería Definitiva, en cuanto a temperatura y ventilación en la PSP2 cuando estén ejecutadas las obras de climatización.

En la presente etapa de Concesión PSP1, el terminal de pasajeros no cuenta con un Sistema de climatización, el actual sistema es sólo de calefacción y ventilación.

SCAEL mantendrá el actual sistema de calefacción e óptimas condiciones para que este que se encuentre en buen estado de conservación, funcionalidad y disponibilidad, de manera de asegurar las condiciones de temperaturas, así como la prevención de fallas, con el debido cumplimiento de los respectivos Planes y Programas de Conservación y Mantenimiento aprobados por el MOP, la calefacción deberá estar operativa las 24 horas del día y todos los días del año y su funcionamiento y encendido dependerá de la estación del año para dar cumplimiento al estándar de temperatura de confort.

Calidad de Servicio

Se han definido Estándares y parámetros para garantizar un nivel de servicio adecuado de las temperaturas para que los pasajeros y usuarios del Aeropuerto puedan desarrollar sus actividades en un ambiente de confort térmico.

Estándar

Para el Servicio Climatización se consideran los siguientes estándares:

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 93 de 225

Estándar	Observaciones
<p>Mantener un nivel de temperatura de confort térmico en las Áreas de circulación de pasajeros en el rango de 16° y 22°:</p> <p>Hall público</p> <p>Sala de embarque</p> <p>Sala de llegada de vuelos sector cinta de equipaje</p>	<p>Mantener sobre el 93% de cumplimiento del de los parámetros de temperaturas obtenidos de las mediciones.</p> <p>Tiempo de Respuesta de corrección: 2 horas y en caso de falla de equipamiento 72 horas para corrección.</p>

El total de ponderación de los estándares del estado Servicio Climatización deberá cumplir con al menos un 90% en el mes de cumplimiento.

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar estado de Servicio Climatización se han definido los siguientes parámetros en el que cada uno contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicador en su ponderación mensual.

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
<p>Hall público</p> <p>Mantener un nivel de temperatura de confort en el rango de 16° y 22°</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Sala de embarque</p> <p>Mantener un nivel de temperatura de confort en el rango de 16° y 22°</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Sala de llegada de vuelos sector cintas de equipaje</p> <p>Mantener un nivel de temperatura de confort en el rango de 16° y 22°</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 94 de 225

Medio de verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán inspecciones aleatorias en los procesos definidos del Servicio de Climatización para el cumplimiento de los estándares definidos para cumplir con el 93% requerido.

Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100\% - \sum \text{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual

Integración con el SIC-NS

La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual inicialmente.

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF	Ficha Digital Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

SCAEL realizará la conservación preventiva para la mantención del Servicio de Calefacción actual mediante la aplicación y cumplimiento del Programa Anual de Conservación de la Obra, en tanto, la conservación correctiva se ejecutará, en primera instancia, por el personal de mantenimiento de la SCAEL, cuando la solución requiera de una mayor capacidad técnica a la ofrecida por este personal, se subcontratarán los servicios a empresas externas que garanticen la mantención de los servicios antes señalados. La supervisión de la mantención del Sistema de Calefacción actual y del personal especializado externo se realizará a través de Jefe de Mantenimiento y Supervisores.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia	: 22/09/2024
		Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 95 de 225

Estructura Tarifaria

El Sistema de Calefacción no contempla tarifa.

Horarios

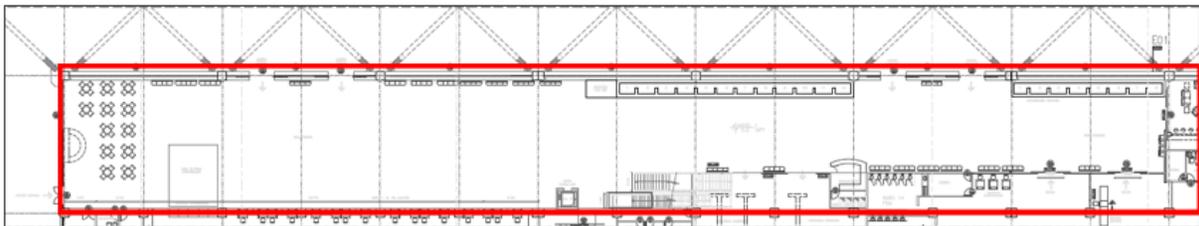
El servicio de climatización se encontrará disponible las 24 horas del día y todos los días del año y su funcionamiento y encendido dependerá de la estación del año para dar cumplimiento al estándar de temperatura de confort.

Mecanismo de Asignación

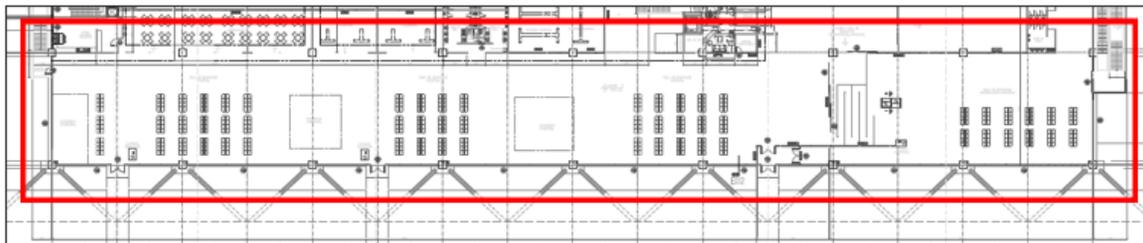
No aplica

Individualización de los recintos y/o terrenos para la prestación del servicio de medición de Temperatura

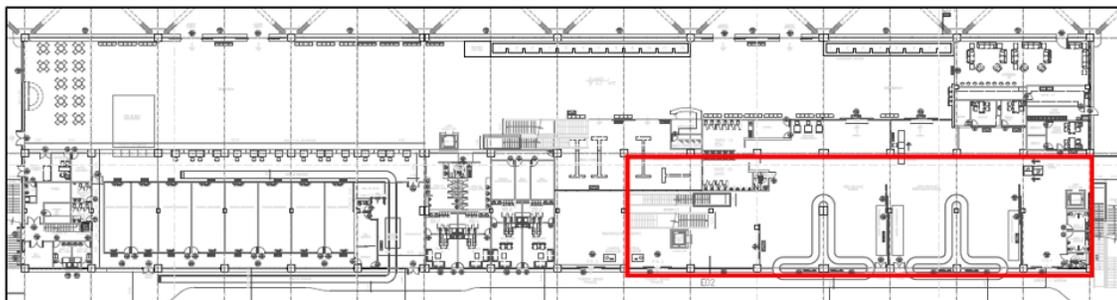
Medición Temperatura Hall Público Primer Nivel



Medición Temperatura Sala de embarque Segundo Nivel



Medición Temperatura Sector Cintas de Equipaje Primer Nivel



		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 96 de 225

b) Servicio de Aseo (1.10.9.2.2)

Descripción General del Servicio Prestado

Este servicio consiste en el aseo permanente del Área de Concesión, entre las labores de aseo se considera también la limpieza de baños públicos (incluido el vaciado de basureros y la sanitización de los recintos) y la reposición de insumos en baños públicos tales como jabones, papel higiénico, toallas para manos, entre otros. Las labores de aseo en el Lado Aire del Área de Concesión incluyen el retiro de la basura que se genere producto de las labores de aseo de las aeronaves en la Plataforma de Estacionamiento de Aviación Comercial. Se entiende incluido en este servicio el retiro de material sedimentario, residuos y basura del sistema de drenaje de los pavimentos de las vías de acceso al Aeropuerto, vías de circulación interior y área de estacionamientos públicos.

El Servicio de Aseo deberá considerar, para su planificación y ejecución, las normas sanitarias vigentes.

El Concesionario deberá considerar, como mínimo, las siguientes frecuencias diarias de aseo asociadas a áreas exteriores e interiores dentro del Área de Concesión:

- **Edificio Terminal:** efectuar aseo, como máximo, cada 6 (seis) horas.
- **Áreas de Servicios Higiénicos:** efectuar aseo, como máximo, cada tres horas.
- **Áreas de estacionamientos,** áreas de circulaciones peatonales y vialidades de acceso y circulación interior: efectuar aseo, como máximo, cada 24 horas.
- **Plataforma de Estacionamiento de Aeronaves Comerciales:** efectuar aseo, como mínimo, una vez cada 24 (veinticuatro) horas, considerar 1 (un) contenedor por cada 2 (dos) puestos de estacionamiento de aeronaves, los cuales deberán ser habilitados y dispuestos en la forma establecida por el Inspector Fiscal. El aseo se debe orientar al retiro de cualquier objeto que, como consecuencia de ser proyectado por el chorro de los motores de las aeronaves o absorbidos por los mismos, pueda causar: i) daños a
- vehículos o aeronaves, o ii) lesiones al personal del Aeropuerto u otro que se desenvuelva en el sector. Por razones de seguridad operacional del Aeropuerto, estas labores deberán ser coordinadas con la DGAC.

Para el ingreso a las áreas restringidas del aeropuerto SCAEL contará con toda la reglamentación de la DGAC y realizar el barrido de plataforma:

- Uso de Pases de Acceso Vehicular (PAV).
- Conductor con Permiso para Conducir en Plataforma (PCP).

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 97 de 225

- Vehículo con techo Cuadrulado y cualquier normativa de la DGAC que establezca el ingreso a Plataforma de vehículos y personas.

Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, el Concesionario deberá efectuar labores de aseo las veces que sea necesario para mantener el Área de Concesión en adecuadas condiciones de orden, limpieza, higiene, seguridad y funcionalidad. Para tales efectos, el Inspector Fiscal notificará al Concesionario, mediante anotación en el Libro de Obras correspondiente, las frecuencias excepcionales de aseo cuando corresponda.

En el caso del aseo de áreas no techadas, el Concesionario quedará liberado de la obligación de efectuar labores de aseo sólo si las condiciones climáticas impidiesen realizarla y en cuanto se mantengan dichas circunstancias. En cualquier caso, esta obligación se entiende reanudada apenas las condiciones climáticas lo permitan. Todo lo anterior será calificado por el Inspector Fiscal y consignado en el Libro de Obras correspondiente.

El Concesionario quedará excluido de efectuar labores de aseo en el Lado Aire del Área de Concesión, en los periodos en que se efectúen trabajos de conservación en dicha área. Para tales efectos, el Inspector Fiscal notificará por escrito al Concesionario la fecha de inicio de estos trabajos, dentro de los 5 (cinco) días anteriores a dicha fecha.

A partir de la fecha de dicha notificación se entiende suspendida la obligación de aseo en el Lado Aire del Área de Concesión. El Inspector Fiscal notificará por escrito al Concesionario la fecha a partir de la cual se reanudarán sus obligaciones en materia de aseo en el Lado Aire del Área de Concesión.

Para dar cumplimiento a lo anterior, SCAEL procede según la siguiente clasificación de sus áreas a cargo:

Inmuebles entregados en subconcesión: SCAEL, a través de los contratos celebrados con cada uno de sus Subconcesionarios, 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 SCAEL en lo referente a aseo y recolección de basura.

Áreas comunes, oficinas SCAEL y oficinas de la Inspección Fiscal: SCAEL realiza chequeo de áreas con planilla de registro de servicio realizado (día, hora), de acuerdo a lo programado en el Programa de Aseo Periódico vigente. Previo a su entrada en vigencia, este documento es anualmente presentado por SCAEL a la Inspección Fiscal para su aprobación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.9.2.2 de las BALI.

Se excluyen de las obligaciones de este servicio las siguientes áreas:

- 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.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 98 de 225

Para dar cumplimiento se realizan planillas de registro diario donde se indican los horarios en que se ha realizado el servicio y que se encuentra validado por el supervisor.

El Concesionario deberá presentar al Inspector Fiscal, el primer día hábil del mes de octubre de cada año, un Programa de Aseo Periódico para su aprobación. Si el Inspector Fiscal no responde o no hace observaciones en un plazo de treinta (30) días desde su presentación, se entenderá aprobado el programa.

Calidad de Servicio

Se han definido Estándares y parámetros para garantizar un nivel de Servicio de Aseo adecuado para los pasajeros y usuarios del Aeropuerto y dar cumplimiento a lo indicado en las Bases de Licitación y Programa de Aseo Periódico donde se establecen los estándares mínimos de limpieza y aseo.

Estándar

Para el Servicio de Aseo se considera el siguiente estándar:

Estándar	Observaciones
<p>Dar cumplimiento al Programa Anual de Aseo Periódico en las Áreas definidas.</p> <p style="text-align: center;">Edificio Terminal.</p> <p style="text-align: center;">Áreas de Servicios Higiénicos.</p>	<p>Mantener sobre el 97% Programa Anual de Aseo Periódico en las Áreas definidas.</p> <p>Tiempo de Respuesta de corrección: 30 Minutos.</p>
<p>Dar cumplimiento al Programa Anual de Aseo Periódico en las Áreas definidas.</p> <p style="text-align: center;">Áreas de estacionamientos, áreas de circulaciones peatonales y vialidades de acceso y circulación interior.</p>	<p>Mantener sobre el 97% Programa Anual de Aseo Periódico en las Áreas definidas.</p> <p>Tiempo de Respuesta de corrección: 2 Horas</p>
<p>Dar cumplimiento al Programa Anual de Aseo Periódico en las Áreas definidas.</p> <p style="text-align: center;">Plataforma de Estacionamiento de Aeronaves Comerciales</p>	<p>Mantener sobre el 97% Programa Anual de Aseo Periódico en las Áreas definidas.</p> <p>Tiempo de Respuesta de corrección: 2 Horas</p>

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 99 de 225

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar del Servicio de Aseo se han definido los siguientes parámetros en el que cada uno contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicado en su ponderación mensual.

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
Edificio Terminal Planta Piso 1 Área A Ejecución del Programa Anual de Aseo Periódico y a lo indicado en las bases de Licitación 1.10.9.2.2 como máximo cada 6 Horas.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Edificio Terminal Planta Piso 1 parte B Ejecución del Programa Anual de Aseo Periódico y a lo indicado en las bases de Licitación 1.10.9.2.2 como máximo cada 6 Horas.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Edificio Terminal Planta Piso 1 Área C Ejecución del Programa Anual de Aseo Periódico y a lo indicado en las bases de Licitación 1.10.9.2.2 como máximo cada 6 Horas.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Edificio Terminal Planta Piso 1 parte D Ejecución del Programa Anual de Aseo Periódico y a lo indicado en las bases de Licitación 1.10.9.2.2 como máximo cada 6 Horas.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Edificio Terminal Planta 2 Piso parte A Ejecución del Programa Anual de Aseo Periódico y a lo	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 100 de 225

indicado en las bases de Licitación 1.10.9.2.2 como máximo cada 6 Horas.		
<p style="text-align: center;">Edificio Terminal Planta 2 Piso parte B</p> <p>Ejecución del Programa Anual de Aseo Periódico y a lo indicado en las bases de Licitación 1.10.9.2.2 como máximo cada 6 Horas.</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p style="text-align: center;">Edificio Terminal Planta 2 Piso parte C</p> <p>Ejecución del Programa Anual de Aseo Periódico y a lo indicado en las bases de Licitación 1.10.9.2.2 como máximo cada 6 Horas.</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p style="text-align: center;">Edificio Terminal Planta 2 Piso parte D</p> <p>Ejecución del Programa Anual de Aseo Periódico y a lo indicado en las bases de Licitación 1.10.9.2.2 como máximo cada 6 Horas.</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p style="text-align: center;">Baño N°1 Planta Primer Nivel</p> <p>Áreas de Servicios Higiénicos Ejecución del Programa Anual de Aseo Periódico y a lo indicado en las bases de Licitación 1.10.9.2.2 como máximo cada 3 Horas.</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p style="text-align: center;">Baño N°2 Planta Primer Nivel</p> <p>Áreas de Servicios Higiénicos Ejecución del Programa Anual de Aseo Periódico y a lo indicado en las bases de</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 101 de 225

Licitación 1.10.9.2.2 como máximo cada 3 Horas.		
Baño N°3 Planta Primer Nivel Áreas de Servicios Higiénicos Ejecución del Programa Anual de Aseo Periódico y a lo indicado en las bases de Licitación 1.10.9.2.2 como máximo cada 3 Horas.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Baño N°4 Planta Primer Nivel Áreas de Servicios Higiénicos Ejecución del Programa Anual de Aseo Periódico y a lo indicado en las bases de Licitación 1.10.9.2.2 como máximo cada 3 Horas.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Baño N°1 Planta Segundo Nivel Áreas de Servicios Higiénicos Ejecución del Programa Anual de Aseo Periódico y a lo indicado en las bases de Licitación 1.10.9.2.2 como máximo cada 3 Horas.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Baño N°2 Planta Segundo Nivel Áreas de Servicios Higiénicos Ejecución del Programa Anual de Aseo Periódico y a lo indicado en las bases de Licitación 1.10.9.2.2 como máximo cada 3 Horas.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Baño N°3 Planta Segundo Nivel Áreas de Servicios Higiénicos Ejecución del Programa Anual de Aseo Periódico y a lo	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 102 de 225

indicado en las bases de Licitación 1.10.9.2.2 como máximo cada 3 Horas.		
<p>Área de estacionamientos</p> <p>Ejecución del Programa Anual de Aseo Periódico y a lo indicado en las bases de Licitación 1.10.9.2.2 como máximo cada 24 Horas.</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Áreas de circulaciones peatonales</p> <p>Ejecución del Programa Anual de Aseo Periódico y a lo indicado en las bases de Licitación 1.10.9.2.2 como máximo cada 24 Horas.</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Vialidad de acceso y circulación interior</p> <p>Ejecución del Programa Anual de Aseo Periódico y a lo indicado en las bases de Licitación 1.10.9.2.2 como máximo cada 24 Horas.</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Plataforma de Estacionamiento de Aeronaves Comerciales</p> <p>Ejecución del Programa Anual de Aseo Periódico y a lo indicado en las bases de Licitación 1.10.9.2.2 como máximo cada 24 Horas.</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

Medio de verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 103 de 225

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán inspecciones aleatorias en los procesos definidos del Servicio de Aseo para el cumplimiento de los estándares definidos para cumplir con el 97% requerido.

Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100\% - \sum \text{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual

Integración con el SIC-NS

La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual inicialmente.

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF	Ficha Digital Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

SCAEL es responsable de mantener los Estándares y parámetros definidos para garantizar un nivel de Servicio de Aseo adecuado para los pasajeros y usuarios del Aeropuerto. Para garantizar lo indicado en las Bases de Licitación y Programa de Aseo Periódico La Sociedad Concesionaria estará permanentemente dando cumplimiento a todas las actividades contempladas en los Programas a través de su personal de Aseo, Supervisores y Jefe de Operaciones.

Para dar cumplimiento al Programa de Aseo periódico SCAEL cuenta con personal propio para estas labores, el personal de Aseo está constantemente siendo capacitado en todas las actividades que debe realiza.

El Supervisor de Operaciones es el encargado que se ejecuten todas las labores y actividades programadas.

El Jefe de Operaciones es el encargado de programar todos aquellos trabajos que sean más invasivos y se programarán en horario que no molesten a los pasajeros y usuarios del terminal, de preferencia en horario nocturno, por ejemplo, lavado de alfombras, asientos, pisos etc.

SCAEL cuenta con una dotación mínima de 16 personas en Total, de las cuales se consideran 5 auxiliares de Aseo en la mañana y 4 en la tarde, y en la noche queda personal haciendo trabajos de aseo profundo como lavado de pisos, baños, alfombra y asientos.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 104 de 225

Cuando es necesario, se contratan empresas externas para realizar las labores, como es el caso del lavado de estructura del terminal o vidrios en altura.

Para el barrido en plataforma, el personal está debidamente acreditado con su permiso para conducir en plataforma (PAV) y los vehículos con sus respectivos pases de Acceso Vehicular (PAV) y bandera cuadrículada para dar cumplimiento a lo normativa aeronáutica.

Estructura Tarifaria

El Servicio de Aseo no contempla cobro alguno.

Horarios

El servicio de Aseo se encontrará disponible dar cumplimiento a lo indicado en las Bases de Licitación y Programa de Aseo Periódico donde se establecen los estándares mínimos de limpieza y aseo.

Mecanismo de Asignación

No Contempla Mecanismo de Asignación, se adjunta:

ANEXO N° 13: PROGRAMA ANUAL DE ASEO PERIÓDICO.

Individualización de los recintos y/o terrenos para la prestación del servicio de Aseo.

ANEXO N° 25: Plano Áreas para Servicio de Aseo y dar cumplimiento al Programa Anual de Aseo Periódico y a lo indicado en las bases de Licitación y se Incluye:

Planta 1 Piso parte A

Planta 1 Piso parte B

Planta 1 Piso parte C

Planta 1 Piso parte D

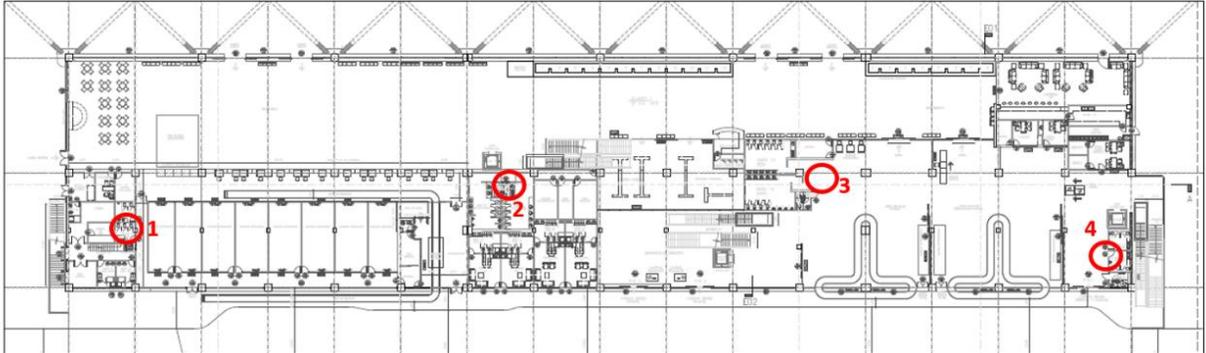
Planta 2 Piso parte A

Planta 2 Piso parte B

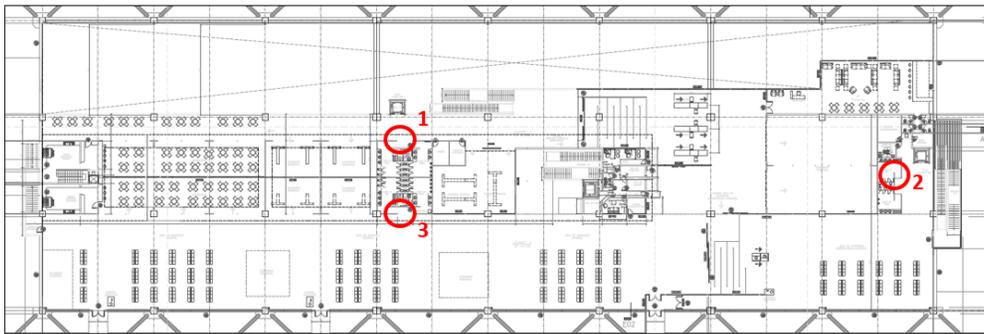
Planta 2 Piso parte C

Planta 2 Piso parte D

Baños Públicos 1 Nivel



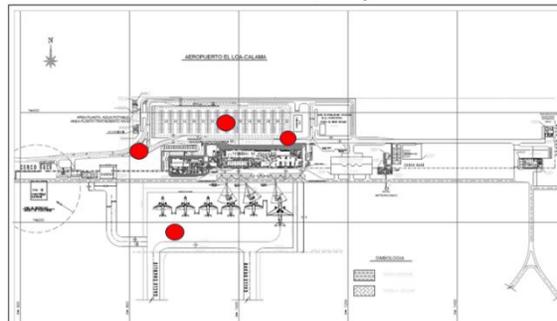
Baños Públicos 2 Nivel



Aseo Área de Estacionamientos



Servicio de Aseo Sector Plataforma, calles y vías de circulación.



		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 106 de 225

c) Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes y paisajismo (1.10.9.2.3)

Descripción General del Servicio Prestado y áreas donde se presta el servicio

El servicio consiste en la conservación permanente de las áreas verdes (jardines y ornato) inmersa dentro del área concesionada, conforme al proyecto de paisajismo definitivo aprobado por la Inspección Fiscal. Se prestará de acuerdo a las tareas definidas en el Programa Anual de Mantenimiento de Áreas Verdes y paisajismo vigente para ello SCAEL dispondrá de todos los insumos necesarios tales como; desinfectantes, insecticidas, fertilizantes, especies vegetales de reposición, tierra de hojas, compost, piedras decorativas y lo necesario para la prestación del servicio. El primer día hábil del mes de octubre de cada año SCAEL deberá presentar, para aprobación del Inspector Fiscal, un Programa Periódico de Mantenimiento de Áreas Verdes para el año calendario siguiente.

Calidad de Servicio

Se han definido Estándares y parámetros para garantizar un nivel de servicio adecuado y dar cumplimiento a lo indicado en las Bases de Licitación y el Programa Anual de Mantenimiento de Áreas Verdes donde se establecen los estándares mínimos de Mantenimiento.

Estándar

Para el Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes y paisajismo se considera el siguiente estándar:

Estándar	Observaciones
Ejecución del Programa Anual del Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes y paisajismo.	97% de cumplimiento del Programa Periódico de Mantenimiento de Áreas Verdes. Tiempo de Respuesta de corrección: 24 Horas.
Ejecución del regadío de todas las Áreas.	97% de cumplimiento del Programa Periódico de Mantenimiento de Áreas Verdes. Tiempo de Respuesta de corrección: 2 Horas.
Disponer de todos los insumos necesarios tales como; desinfectantes, insecticidas, fertilizantes, especies vegetales de reposición, tierra de hojas, compost, piedras decorativas y lo necesario para la prestación del servicio.	97% de cumplimiento del Programa Periódico de Mantenimiento de Áreas Verdes. Tiempo de Respuesta de corrección: 2 Horas. Tiempo de Respuesta de corrección especies vegetales: 24 Horas.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 107 de 225

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar del Mantenimiento de Áreas Verdes y paisajismo se han definido los siguientes parámetros en el que cada uno contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicador en su ponderación mensual.

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
Zona 1 Ejecución del Programa Anual Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes y paisajismo 1.10.9.2.3	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Zona 1 Ejecución del regadío.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Zona 1 Disponer de todos los insumos necesarios tales como; desinfectantes, insecticidas, fertilizantes, especies vegetales de reposición, tierra de hojas, compost, piedras decorativas y lo necesario para la prestación del servicio.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Zona 2 Ejecución del Programa Anual Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes y paisajismo 1.10.9.2.3	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Zona 2 Ejecución del regadío.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Zona 2 Disponer de todos los insumos necesarios tales como; desinfectantes, insecticidas, fertilizantes, especies vegetales de reposición, tierra de hojas, compost, piedras decorativas y lo necesario para la prestación del servicio.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 108 de 225

<p style="text-align: center;">Zona 3</p> <p>Ejecución del Programa Anual Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes y paisajismo 1.10.9.2.3</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p style="text-align: center;">Zona 3</p> <p>Ejecución del regadío.</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p style="text-align: center;">Zona 3</p> <p>Disponer de todos los insumos necesarios tales como; desinfectantes, insecticidas, fertilizantes, especies vegetales de reposición, tierra de hojas, compost, piedras decorativas y lo necesario para la prestación del servicio.</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p style="text-align: center;">Zona 4</p> <p>Ejecución del Programa Anual Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes y paisajismo 1.10.9.2.3</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p style="text-align: center;">Zona 4</p> <p>Ejecución del regadío.</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p style="text-align: center;">Zona 4</p> <p>Disponer de todos los insumos necesarios tales como; desinfectantes, insecticidas, fertilizantes, especies vegetales de reposición, tierra de hojas, compost, piedras decorativas y lo necesario para la prestación del servicio.</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p style="text-align: center;">Zona 5</p> <p>Ejecución del Programa Anual Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes y paisajismo 1.10.9.2.3</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 109 de 225

Zona 5 Ejecución del regadío.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Zona 5 Disponer de todos los insumos necesarios tales como; desinfectantes, insecticidas, fertilizantes, especies vegetales de reposición, tierra de hojas, compost, piedras decorativas y lo necesario para la prestación del servicio.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

Medio de verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán inspecciones aleatorias al Servicio Mantenimiento de Áreas Verdes y paisajismo para el cumplimiento de los estándares definidos para cumplir con el 97% requerido.

Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100\% - \sum \text{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual

Integración con el SIC-NS

La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual inicialmente.

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF	Ficha Digital Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 110 de 225

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

SCAEL es responsable de mantener los Estándares y parámetros definidos para garantizar un nivel de Mantenimiento de Áreas Verdes. Para garantizar lo indicado en las Bases de Licitación y Programa Anual de Mantenimiento de Áreas Verdes, La Sociedad Concesionaria estará permanentemente dando cumplimiento a todas las actividades contempladas en los Programas a través de su personal de Jardines, Supervisores y Jefe de Operaciones. Cuando la solución requiere de una mayor capacidad técnica a la ofrecida por este personal, se subcontratan servicios a empresas externas que garanticen el cumplimiento del Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes. Para este servicio existe una persona dedicada exclusivamente al mantenimiento de los jardines.

Estructura Tarifaria

El servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes no contempla cobro.

Horarios

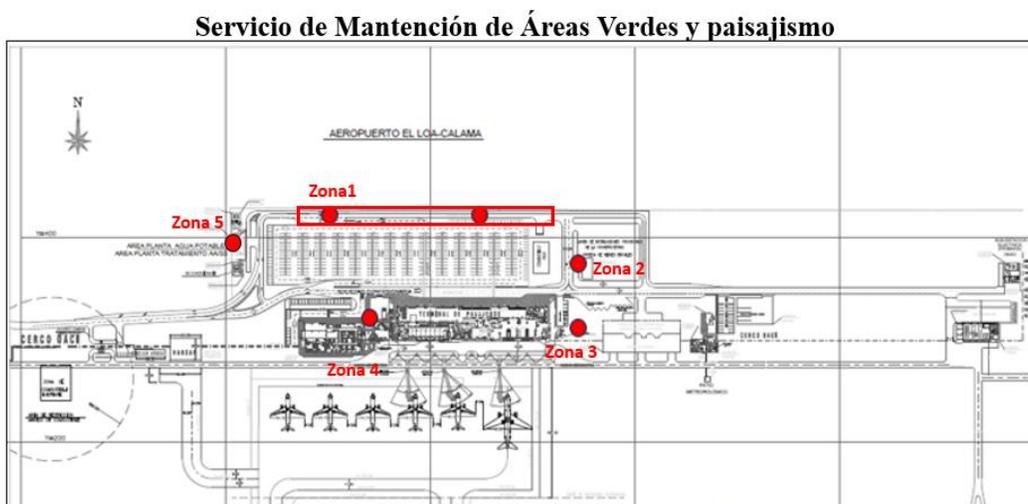
El servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes y paisajismo se encontrará disponible las 24 horas y 360 días del año.

Mecanismo de Asignación

No aplica.

Anexo N° 14 Programa Anual de Mantenimiento de Áreas Verdes.

Individualización de los recintos y/o terrenos para la prestación del servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes y paisajismo.



		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 111 de 225

d) Servicio de Gestión de Basura y Residuos (1.10.9.2.4)

Descripción General del Servicio de Gestión de Basura y Residuos

El Concesionario se hará cargo del retiro de basuras y residuos generados dentro del Área de Concesión y del traslado de estos hacia las zonas de acopio correspondientes, conforme al Programa Anual de Gestión de Basuras y Residuos.

El Terminal de Pasajeros dispone de un sector para el acopio de basuras y desperdicios generados en el área de concesión, el cual se encuentra alejado de las áreas de mayor movimiento de pasajeros y/o usuarios del Terminal. Por otra parte, SCAEL distribuye basureros y/o papeleros en diferentes sectores del área de concesión, a fin de que los usuarios dispongan de elementos accesibles para depositar los desperdicios generados.

El retiro de las basuras desde el área de concesión se encuentra a cargo de la empresa dispuesta por la Ilustre Municipalidad de Calama, quienes concurren a las instalaciones del Aeropuerto con una frecuencia de 6 veces por semana conforme a lo indicado en el Programa de Gestión de Basuras y Residuos 6.4 “Recolección, Acopio y Disposición final de Residuos Domiciliarios”.

SCAEL dispone de un Almacén para el depósito transitorio de residuos peligrosos que se generan dentro del Área Concesionada. La recolección, Acopio y Disposición Final de Residuos Peligrosos se realizará en el Punto 6.5 “Residuos Peligrosos”.

Calidad de Servicio

Se han definido Estándares y parámetros para garantizar un nivel de servicio adecuado y dar cumplimiento a lo indicado en las Bases de Licitación y el Programa Anual de Servicio de Gestión de Basura y Residuos donde se establecen los estándares mínimos.

Estándar

Para el Servicio de Servicio de Gestión de Basura y Residuos se considera el siguiente estándar:

Estándar	Observaciones
Dar cumplimiento al Programa Anual Servicio de Gestión de basura y residuos.	97% de cumplimiento del Programa Periódico de Servicio de Gestión de Basura y Residuos Tiempo de Respuesta de corrección: 2 Horas.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 112 de 225

Mantener operativo y en buenas condiciones almacén depósito transitorio de residuos peligrosos.	97% de cumplimiento del Programa Periódico de Servicio de Gestión de Basura y Residuos. Tiempo de Respuesta de corrección: 2 Horas.
Mantener en buenas condiciones de higiene y orden salas de basura.	97% de cumplimiento del Programa Periódico de Servicio de Gestión de Basura y Residuos. Tiempo de Respuesta de corrección: 2 Horas.

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar del Servicio de Gestión de Basura y Residuos se han definido los siguientes parámetros en el que cada uno contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicador en su ponderación mensual.

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
Almacén depósito transitorio de residuos peligrosos. Mantenimiento, higiene y operatividad. Ejecución del Programa Anual Servicio de Gestión de basura y residuos	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Sala de Basura N°1 Poniente Mantener en buenas condiciones de higiene y orden sala de basura transitoria. Ejecución del Programa Anual Servicio de Gestión de basura y residuos.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Sala de Basura N° 2 Oriente Mantener en buenas condiciones de higiene y orden sala de basura transitoria. Ejecución del Programa Anual Servicio de Gestión de basura y residuos	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 113 de 225

Medio de verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán inspecciones en los procesos definidos del Servicio de Gestión de Basura y Residuos para el cumplimiento de los estándares definidos para cumplir con el 97% requerido.

Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100\% - \sum \text{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual

Integración con el SIC-NS

La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual inicialmente.

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF	Ficha Digital Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

SCAEL es responsable de mantener los Estándares y parámetros definidos para garantizar el nivel del Servicio de Gestión de Basura y Residuos. Para garantizar lo indicado en las Bases de Licitación y Programa Periódico de Servicio de Gestión de Basura y Residuos, La Sociedad Concesionaria estará permanentemente dando cumplimiento a todas las actividades contempladas en los Programas a través de su personal, Supervisores y Jefe de Operaciones. Cuando la solución requiere de una mayor capacidad técnica a la ofrecida por este personal, se subcontratan servicios a empresas externas que garanticen el cumplimiento del Servicio de Gestión de Basura y Residuos.

Estructura Tarifaria

Servicio de Gestión de Basura y Residuos no tiene estructura tarifaria.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia	: 22/09/2024
		Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 114 de 225

Horarios

El Servicio de Gestión de Basura y Residuos se encontrará disponible para dar cumplimiento a lo indicado en las Bases de Licitación y Programa de Servicio de Gestión de Basura y Residuos la 24 Horas y los 365 días del año.

Mecanismo de Asignación

Anexo N° 13 Programa Anual de Aseo Periódico.

Individualización de los recintos y/o terrenos para la prestación del servicio de Servicio de Gestión de Basura y Residuos.

Sala de Basura N°1 Lado Poniente

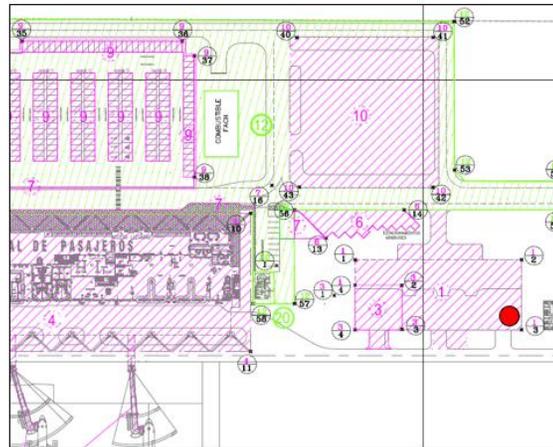


Sala de Basura N°2 Lado Oriente



		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 115 de 225

Almacén para el depósito transitorio de residuos peligrosos



e) Servicio de Señalización (1.10.9.2.5)

Descripción General del Servicio Prestado Servicio de Señalización

El servicio es ofrecido directamente por SCAEL, lo anterior cumpliendo con los objetivos de dirigir e informar al público respecto de servicios y regulaciones vigentes y consiste en:

Proveer y mantener operativa todos los elementos de señalización dentro del Área de Concesión, que sea necesarios y estén asociados a la explotación de la obra y la operación del Aeropuerto.

SCAEL proveerá mapas de ubicación a los Pasajeros en los Terminales (al 2 mapas en el hall público y 1 mapa previo al ingreso al área de embarque).

Aun cuando la mantención preventiva de la señalización, incluida dentro del área de concesión, está considerada en el PACO vigente, SCAEL 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 SCAEL, en un plazo no superior a los 3 días hábiles; por otra parte, de resultar necesaria una intervención mayor, ésta será informada al Inspector Fiscal a través del Informe de Falla correspondiente, señalando en dicho documento los plazos y formas de solución.

Calidad de Servicio

Se han definido Estándares y parámetros para garantizar un nivel de servicio adecuado y dar cumplimiento a lo indicado en las Bases de Licitación y el Programa Anual de Servicio de Señalización donde se establecen los estándares mínimos.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 116 de 225

Estándar

Para el Servicio de Servicio de Señalización se considera el siguiente estándar:

Estándar	Observaciones
Mapas de ubicación a los Pasajeros en buen estado y con información vigente.	97% de cumplimiento de las inspecciones al Servicio de Señalización. Tiempo de Respuesta de corrección: 3 Días hábiles
Señalética del Área Concesionada en buen estado y operativos.	97% de cumplimiento de las inspecciones al Servicio de Señalización. Tiempo de Respuesta de corrección: 3 Días hábiles.

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar del Servicio de Señalización se han definido los siguientes parámetros en el que cada uno contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicado en su ponderación mensual.

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
Mapas de ubicación a los Pasajeros N° 1 Buen estado y operativos con información vigente.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Mapas de ubicación a los Pasajeros N° 2 Buen estado y operativos con información vigente.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Mapas de ubicación a los Pasajeros N° 3 Buen estado y operativo con información vigente.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Señalética del Área Concesionada en buen estado y operativa.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 117 de 225

Medio de verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán inspecciones a través de la Tablet al Servicio de Señalización para el cumplimiento de los estándares definidos con el 97% requerido de acuerdo a las Bases de Licitación.

Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100\% - \sum \text{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual

Integración con el SIC-NS

La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual inicialmente.

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF	Ficha Digital Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

SCAEL es responsable de mantener los Estándares y parámetros definidos para garantizar el nivel del Servicio de Señalización. Para garantizar lo indicado en las Bases de Licitación y Programa Periódico de Servicio de Gestión de Basura y Residuos, La Sociedad Concesionaria estará permanentemente dando cumplimiento a todas las actividades contempladas en los Programas a través de su personal, Supervisores y Jefe de Mantenimiento. Cuando la solución requiere de una mayor capacidad técnica a la ofrecida por este personal, se subcontratan servicios a empresas externas que garanticen el cumplimiento del Servicio de Señalización.

Estructura Tarifaria

No aplica cobro El Servicio de Señalización no contempla cobro.

Horarios

El servicio de Servicio de Señalización se encontrará disponible las 24 horas del día y todos los días del año.

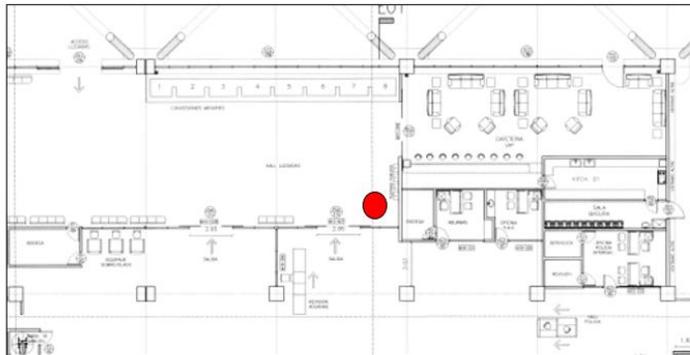
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia	: 22/09/2024
		Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 118 de 225

Mecanismo de Asignación

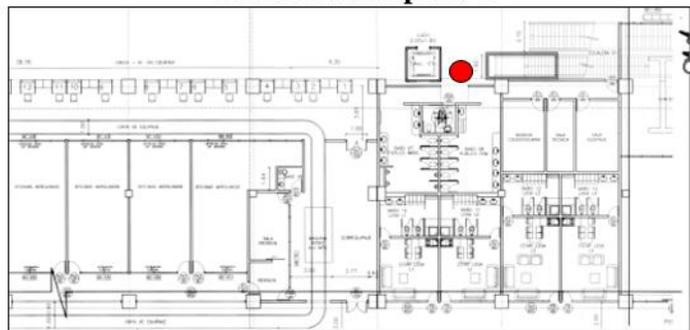
No aplica

Individualización de los recintos y/o terrenos para la prestación del servicio de Servicio de Señalización.

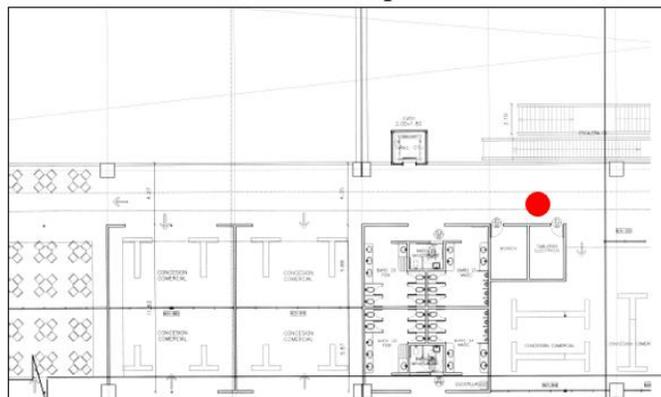
Ubicación Mapa N°1



Ubicación Mapa N°2



Ubicación Mapa N°3



		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 119 de 225

f) Servicio de Transporte de Equipaje (1.10.9.2.6)

Descripción General del Servicio Prestado y áreas donde se presta el servicio

SCAEL proveerá el servicio de transporte de equipaje dentro del Área de Concesión, de manera que los pasajeros puedan transportar su equipaje en las áreas públicas del Aeropuerto.

Las Bases de Licitación contempla tener un mínimo de 100 carros de equipaje por cada 500.000 (quinientos mil) pasajeros embarcados el año calendario inmediatamente anterior, en buenas condiciones de conservación y operación, para el uso gratuito por parte de los pasajeros que lo requieran.

Tomando en cuenta la infraestructura actual y que no se contará con las nuevas obras del Proyecto referencial hasta la Puesta en Servicio Provisoria de la Totalidad de las Obras (PSP2), SCAEL prestará continua y permanentemente el servicio de transporte de equipaje a través de 120 carros portaequipaje o similares.

Los carros de equipaje estarán convenientemente distribuidos en el sector de estacionamientos públicos, en el sector de acceso al Edificio Terminal y en el sector de retiro de equipaje.

Calidad de Servicio

Se han definido Estándares y parámetros para garantizar un nivel de servicio adecuado para los pasajeros y usuarios del Aeropuerto en el Servicio de Transporte de Equipaje.

Estándar

Para el Servicio de Transporte de Equipaje se considera el siguiente estándar:

Estándar	Observaciones
Tener disponible un mínimo de 120 carros de equipaje ubicados en las diferentes Zonas asignadas.	95% de cumplimiento de las inspecciones al Servicio de Transporte de Equipaje. Tiempo de Respuesta de corrección: 5 minutos para no afectar el nivel de Cumplimiento del Servicio. Umbral: 5 min. < u < 10 Min.
Carros de equipaje en buenas condiciones de conservación.	95% de cumplimiento de las inspecciones al Servicio de Transporte de Equipaje. Tiempo de Respuesta de corrección: 5 horas para no afectar el nivel de Cumplimiento del Servicio.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 120 de 225

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar del Servicio de Transporte de Equipaje se han definido los siguientes parámetros en el que cada uno contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicado en su ponderación mensual.

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
Zona de Acopio N°1 Carros ubicados en su zona correspondiente.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Zona de Acopio N°1 Carros de equipaje en buenas condiciones de conservación.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Zona de Acopio N°2 Carros ubicados en su zona correspondiente.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Zona de Acopio N°2 Carros de equipaje en buenas condiciones de conservación.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Zona de Acopio N°3 Carros ubicados en su zona correspondiente.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Zona de Acopio N°3 Carros de equipaje en buenas condiciones de conservación.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

Medio de verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán inspecciones aleatorias en los procesos definidos del Servicio de Transporte de Equipaje para el cumplimiento de los estándares definidos para cumplir con el 95% requerido.

Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100\% - \sum \text{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 121 de 225

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual

Integración con el SIC-NS

La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual inicialmente.

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF	Ficha Digital Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

SCAEL es responsable de mantener los Estándares y parámetros definidos para garantizar el nivel del Servicio de Transporte de Equipaje. Para garantizar lo indicado en las Bases de Licitación, La Sociedad Concesionaria estará permanentemente revisando la cantidad y estado de los carros de equipaje a través de su personal, los Supervisores y Jefe de Mantenimiento de tal forma que siempre exista disponibilidad de carros de equipaje en los lugares indicados. Cuando la solución requiere de una mayor capacidad técnica a la ofrecida por este personal, se subcontratan servicios a empresas externas que garanticen el cumplimiento del Servicio de Señalización o el recambio de los carros en mal estado que no puedan ser reparados.

Estructura Tarifaria

No aplica estructura tarifaria el Servicio de Transporte de Equipaje.

Horarios

El servicio de Servicio de Transporte de Equipaje se encontrará disponible las 24 horas del día y los 365 días del año.

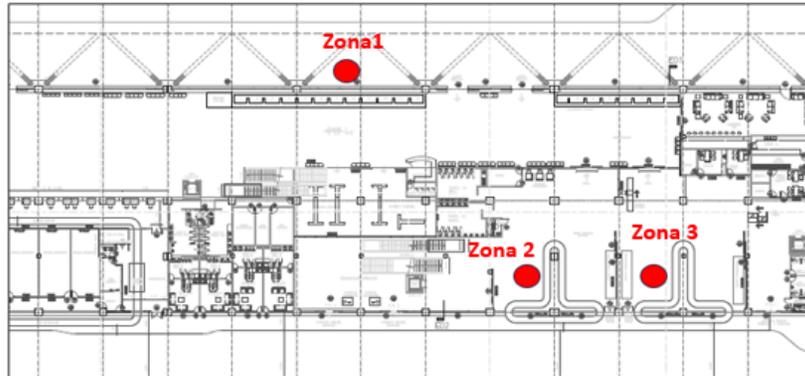
Mecanismo de Asignación

No aplica

Individualización de los recintos y/o terrenos para la prestación del servicio de Servicio de Transporte de Equipaje

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia	: 22/09/2024
		Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 122 de 225

Ubicación de carros de equipaje



g) Servicio de Información a los usuarios (1.10.9.2.7)

1.- Sistema de Información de Vuelos (FIDS)

Descripción General del Servicio Prestado

SCAL prestará el servicio de información en tiempo real a los usuarios del Aeropuerto, de manera que se entregue información oportuna, clara y continua y el Servicio funcionará ininterrumpidamente.

Este sistema tendrá como finalidad entregar información a los pasajeros y público en general, especialmente referida a los vuelos que arriban y salen del Aeropuerto, incluyendo información sobre el arribo y ubicación de equipaje y la ubicación de puertas de embarque.

SCAEL proveerá y mantendrá todos los elementos (instalaciones, equipos y personal) que sean necesarios para una adecuada operación de este Sistema en el Edificio Terminal, el cual se alimenta de la información entregada por las aerolíneas.

La operación y mantención del Sistema FIDS será desde el Centro de Atención al Público y es responsabilidad de SCAEL operarla y mantenerla.

SCAEL explotará publicidad a través del Sistema de Información de vuelos (FIDS) respetando la proporción dentro de la superficie total de cada pantalla de la siguiente manera:

Información 70% (Setenta por ciento)

Publicidad 30 % (treinta por ciento)

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 123 de 225

Calidad de Servicio

Se han definido Estándares y parámetros para garantizar un nivel de servicio adecuado para los pasajeros y usuarios del Aeropuerto para el Sistema de Información de Vuelos (FIDS).

Estándar

Para el Sistema de Información de Vuelos (FIDS) se consideran los siguiente estándares:

Estándar	Observaciones
<p>La información en el Sistema de Información de Vuelos (FIDS) debe estar publicada en un tiempo igual o menor a 10 Min. del siguiente Horario:</p> <p>2 hora antes en vuelos domésticos 3 horas antes en vuelos Internacionales.</p>	<p>93% de cumplimiento de las inspecciones al Sistema de Información de Vuelos (FIDS) en publicación de la información. Tiempo de Respuesta de corrección: 10 minutos para no afectar el nivel de Cumplimiento del Servicio.</p> <p>10 min. < u <= 15 min.</p>
Pantalla operativa	<p>93% de cumplimiento de las inspecciones al Sistema de Información de Vuelos (FIDS) en operatividad del equipo. Tiempo de Respuesta de corrección: 24 horas para no afectar el nivel de Cumplimiento del Servicio.</p>
Proporción Información 70% (Setenta por ciento) y Publicidad 30 % (treinta por ciento)	<p>93% de cumplimiento de las inspecciones al Sistema de Información de Vuelos (FIDS) en % de ocupación de las pantallas. Tiempo de Respuesta de corrección: 24 horas para no afectar el nivel de Cumplimiento del Servicio.</p>

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar del Sistema de Información de Vuelos (FIDS) se han definido los siguientes parámetros en el que cada uno contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicado en su ponderación mensual.

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
<p>Video Wall</p> <p>La información en el Sistema de Información de Vuelos (FIDS) debe estar publicada en un</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 124 de 225

<p>tiempo igual o menor a 10 Min. del siguiente Horario:</p> <p>1 hora antes en vuelos domésticos 2 horas antes en vuelos Internacionales.</p>		
<p>Video Wall Pantalla Operativa.</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Video Wall Proporción Información 70% (Setenta por ciento) y Publicidad 30 % (treinta por ciento).</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Pantallas FIDS Primer Nivel Sala Vuelos Remotos</p> <p>La información en el Sistema de Información de Vuelos (FIDS) debe estar publicada en un tiempo igual o menor a 10 Min. del siguiente Horario:</p> <p>2 hora antes en vuelos domésticos. 3 horas antes en vuelos Internacionales.</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Pantallas FIDS Primer Nivel Sala Vuelos Remotos</p> <p>Pantalla Operativa</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Pantallas FIDS Primer Nivel Sala Vuelos Remotos</p> <p>Proporción Información 70% (Setenta por ciento) y Publicidad 30 % (treinta por ciento).</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

<p style="text-align: center;">Pantallas FIDS Primer Nivel Sala llegada Vuelos Internacionales</p> <p>La información en el Sistema de Información de Vuelos (FIDS) debe estar publicada en un tiempo igual o menor a 10 Min. del siguiente Horario:</p> <p>2 hora antes en vuelos domésticos. 3 horas antes en vuelos Internacionales.</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p style="text-align: center;">Pantallas FIDS Primer Nivel Sala llegada Vuelos Internacionales</p> <p>Pantalla Operativa</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p style="text-align: center;">Pantallas FIDS Primer Nivel Sala llegada Vuelos Internacionales</p> <p>Proporción Información 70% (Setenta por ciento) y Publicidad 30 % (treinta por ciento).</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p style="text-align: center;">Pantallas FIDS Segundo Nivel Control AVSEC</p> <p>La información en el Sistema de Información de Vuelos (FIDS) debe estar publicada en un tiempo igual o menor a 10 Min. del siguiente Horario:</p> <p>2 hora antes en vuelos domésticos. 3 horas antes en vuelos</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 126 de 225

<p>Pantallas FIDS Segundo Nivel Control AVSEC</p> <p>Pantalla Operativa</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Pantallas FIDS Segundo Nivel Control AVSEC</p> <p>Proporción Información 70% (Setenta por ciento) y Publicidad 30 % (treinta por ciento).</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Pantallas FIDS Segundo Nivel Pasado Control AVSEC Costado Salón VIP</p> <p>La información en el Sistema de Información de Vuelos (FIDS) debe estar publicada en un tiempo igual o menor a 10 Min. del siguiente Horario:</p> <p>2 hora antes en vuelos domésticos. 3 horas antes en vuelos</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Pantallas FIDS Segundo Nivel Pasado Control AVSEC Costado Salón VIP</p> <p>Pantalla Operativa</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Pantallas FIDS Segundo Nivel Pasado Control AVSEC Costado Salón VIP</p> <p>Proporción Información 70% (Setenta por ciento) y Publicidad 30 % (treinta por ciento).</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 127 de 225

<p style="text-align: center;">Pantallas FIDS Segundo Nivel Sala de embarque frente Puerta de Embarque N°2</p> <p>La información en el Sistema de Información de Vuelos (FIDS) debe estar publicada en un tiempo igual o menor a 10 Min. del siguiente Horario:</p> <p style="padding-left: 40px;">2 hora antes en vuelos domésticos. 3 horas antes en vuelos</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p style="text-align: center;">Pantallas FIDS Segundo Nivel Sala de embarque frente Puerta de Embarque N°2</p> <p style="text-align: center;">Pantalla Operativa</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p style="text-align: center;">Pantallas FIDS Segundo Nivel Sala de embarque frente Puerta de Embarque N°2</p> <p>Proporción Información 70% (Setenta por ciento) y Publicidad 30 % (treinta por ciento).</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p style="text-align: center;">Pantalla N° 1 Asignación de Cinta de Equipaje Primer Nivel Sala de Llegada de Vuelos</p> <p>La información en el Sistema de Información de Vuelos (FIDS) debe estar publicada en un tiempo igual o menor a 10 Min. del siguiente Horario:</p> <p style="padding-left: 40px;">2 hora antes en vuelos domésticos. 3 horas antes en vuelos</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 128 de 225

<p style="text-align: center;">Pantalla N° 1 Asignación de Cinta de Equipaje Primer Nivel Sala de Llegada de Vuelos</p> <p style="text-align: center;">Pantalla Operativa</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p style="text-align: center;">Pantalla N° 1 Asignación de Cinta de Equipaje Primer Nivel Sala de Llegada de Vuelos</p> <p>Proporción Información 70% (Setenta por ciento) y Publicidad 30 % (treinta por ciento).</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p style="text-align: center;">Pantalla N° 2 Asignación de Cinta de Equipaje Primer Nivel Sala Llegada de Vuelos</p> <p>La información en el Sistema de Información de Vuelos (FIDS) debe estar publicada en un tiempo igual o menor a 10 Min. del siguiente Horario:</p> <p style="text-align: center;">2 hora antes en vuelos domésticos. 3 horas antes en vuelos</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p style="text-align: center;">Pantalla N° 2 Asignación de Cinta de Equipaje Primer Nivel Sala Llegada de Vuelos</p> <p style="text-align: center;">Pantalla Operativa</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 129 de 225

<p style="text-align: center;">Pantalla N° 2 Asignación de Cinta de Equipaje Primer Nivel Sala Llegada de Vuelos</p> <p>Proporción Información 70% (Setenta por ciento) y Publicidad 30 % (treinta por ciento).</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p style="text-align: center;">Pantalla N°3 Asignación Puerta de Embarque Primer Nivel Sala vuelos Remotos</p> <p>La información en el Sistema de Información de Vuelos (FIDS) debe estar publicada en un tiempo igual o menor a 10 Min. del siguiente Horario:</p> <p style="padding-left: 40px;">2 hora antes en vuelos domésticos. 3 horas antes en vuelos</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p style="text-align: center;">Pantalla N°3 Asignación Puerta de Embarque Primer Nivel Sala vuelos Remotos</p> <p style="text-align: center;">Pantalla Operativa</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p style="text-align: center;">Pantalla N°3 Asignación Puerta de Embarque Primer Nivel Sala vuelos Remotos</p> <p>Proporción Información 70% (Setenta por ciento) y Publicidad 30 % (treinta por ciento).</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

<p align="center">Pantalla N°4 Asignación Puerta de Embarque Primer Nivel Sala vuelos Remotos</p> <p>La información en el Sistema de Información de Vuelos (FIDS) debe estar publicada en un tiempo igual o menor a 10 Min. del siguiente Horario:</p> <p>2 hora antes en vuelos domésticos. 3 horas antes en vuelos</p>	<p align="center">0,2 % Porcentaje de Afectación</p>	<p align="center">Cartilla de Inspección por medio de Tablet</p>
<p align="center">Pantalla N°4 Asignación Puerta de Embarque Primer Nivel Sala vuelos Remotos</p> <p align="center">Pantalla Operativa</p>	<p align="center">0,2 % Porcentaje de Afectación</p>	<p align="center">Cartilla de Inspección por medio de Tablet</p>
<p align="center">Pantalla N°4 Asignación Puerta de Embarque Primer Nivel Sala vuelos Remotos</p> <p>Proporción Información 70% (Setenta por ciento) y Publicidad 30 % (treinta por ciento).</p>	<p align="center">0,2 % Porcentaje de Afectación</p>	<p align="center">Cartilla de Inspección por medio de Tablet</p>
<p align="center">Pantalla Puente N°1 Asignación Puerta de Embarque Planta Segundo Nivel Sala de Embarque</p> <p>La información en el Sistema de Información de Vuelos (FIDS) debe estar publicada en un tiempo igual o menor a 10 Min. del siguiente Horario:</p>	<p align="center">0,2 % Porcentaje de Afectación</p>	<p align="center">Cartilla de Inspección por medio de Tablet</p>

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 131 de 225

<p>2 hora antes en vuelos domésticos. 3 horas antes en vuelos</p>		
<p>Pantalla Puente N°1 Asignación Puerta de Embarque Planta Segundo Nivel Sala de Embarque</p> <p>Pantalla Operativa</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Pantalla Puente N°1 Asignación Puerta de Embarque Planta Segundo Nivel Sala de Embarque</p> <p>Proporción Información 70% (Setenta por ciento) y Publicidad 30 % (treinta por ciento).</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Pantalla Puente N°2 Asignación Puerta de Embarque Planta Segundo Nivel Sala de Embarque</p> <p>La información en el Sistema de Información de Vuelos (FIDS) debe estar publicada en un tiempo igual o menor a 10 Min. del siguiente Horario:</p> <p>2 hora antes en vuelos domésticos. 3 horas antes en vuelos</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Pantalla Puente N°2 Asignación Puerta de Embarque Planta Segundo Nivel Sala de Embarque</p> <p>Pantalla Operativa</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 132 de 225

<p>Pantalla Puente N°2 Asignación Puerta de Embarque Planta Segundo Nivel Sala de Embarque</p> <p>Proporción Información 70% (Setenta por ciento) y Publicidad 30 % (treinta por ciento).</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Pantalla Puente N°3 Asignación Puerta de Embarque Planta Segundo Nivel Sala de Embarque</p> <p>La información en el Sistema de Información de Vuelos (FIDS) debe estar publicada en un tiempo igual o menor a 10 Min. del siguiente Horario:</p> <p>2 hora antes en vuelos domésticos. 3 horas antes en vuelos</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Pantalla Puente N°3 Asignación Puerta de Embarque Planta Segundo Nivel Sala de Embarque</p> <p>Pantalla Operativa</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Pantalla Puente N°3 Asignación Puerta de Embarque Planta Segundo Nivel Sala de Embarque</p> <p>Proporción Información 70% (Setenta por ciento) y Publicidad 30 % (treinta por ciento).</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 133 de 225

Medio de verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán inspecciones en los procesos definidos del Sistema de Información de Vuelos (FIDS) para el cumplimiento de los estándares definidos para cumplir con el 93% requerido.

Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100\% - \sum \text{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual

Integración con el SIC-NS

La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual inicialmente.

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF	Ficha Digital Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

SCAEL es responsable de mantener los Estándares y parámetros definidos para garantizar el nivel del Sistema de Información de Vuelos (FIDS). Para dar cumplimiento a lo indicado en las Bases de Licitación, SCAEL está permanentemente revisando el estado de las pantallas y la información que se entrega al Público a través de su personal debidamente capacitados, de los Supervisores y Jefe de Operaciones, de tal forma de garantizar el Servicio en forma continua. Cuando la solución requiere de una mayor capacidad técnica a la ofrecida por este personal, se subcontratan servicios a empresas externas que garanticen el cumplimiento del Sistema de Información de Vuelos (FIDS) o el cambio de los monitores.

Estructura Tarifaria

No aplica estructura tarifaria para el Sistema de Información de Vuelos (FIDS)

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia	: 22/09/2024
		Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 134 de 225

Horarios

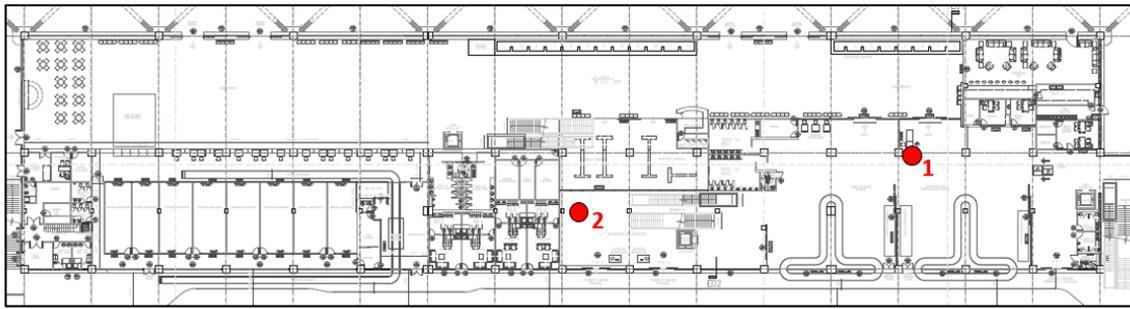
El Sistema de Información de Vuelos (FIDS) se encontrará disponible las 24 horas del día y todos los días del año.

Mecanismo de Asignación

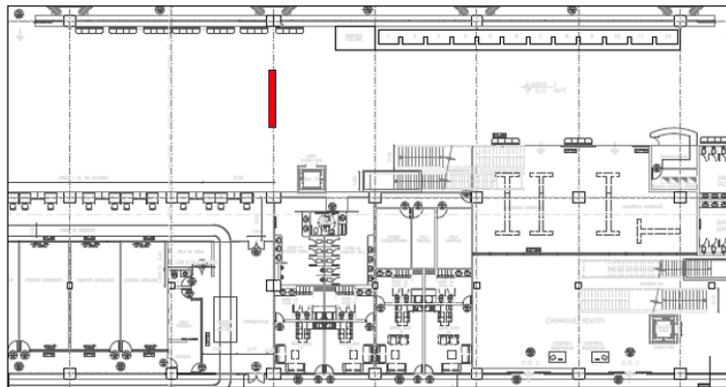
El Sistema de Información de Vuelos (FIDS) no está sujeto a cobro.

Individualización de los recintos y/o terrenos para la prestación del Servicio de Información de Vuelos (FIDS)

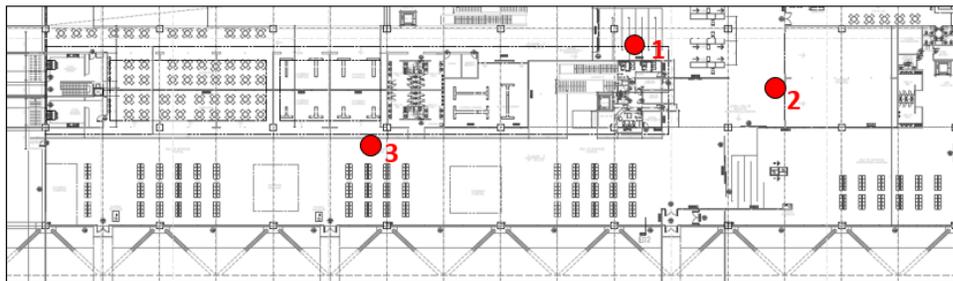
Pantallas FIDS Primer Nivel Llegada Internacional y llegada Vuelos Remotos



Información FIDS en Video Wall

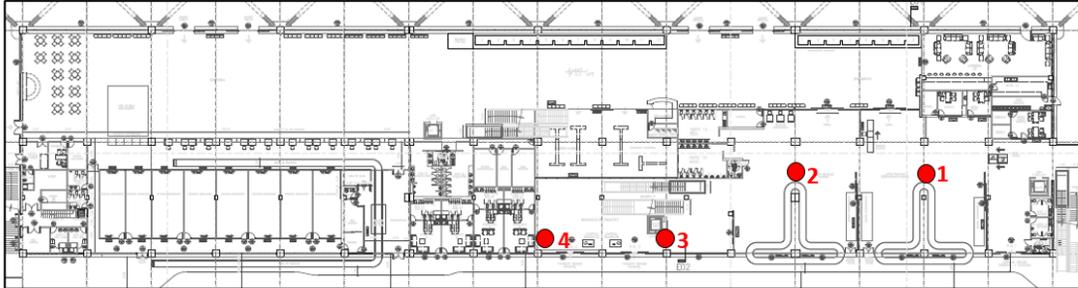


Pantallas FIDS Planta Segundo Nivel y Sala de Embarque

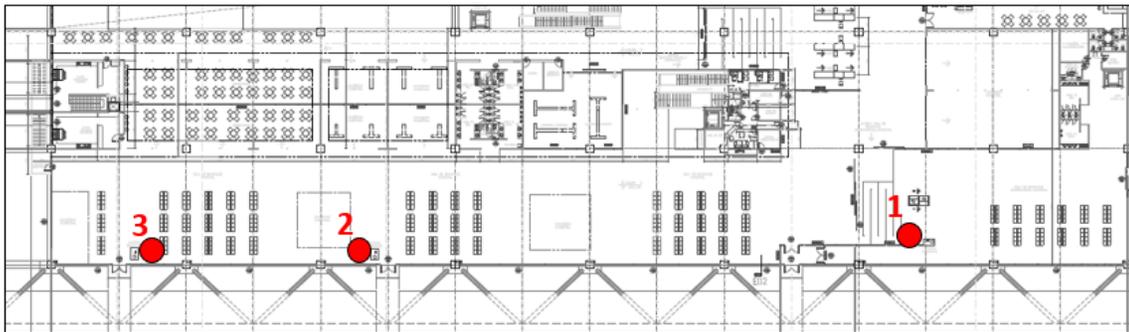


	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia	: 22/09/2024
		Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 135 de 225

Pantallas Asignación de Puerta de Embarque y Cinta de Equipaje Primer Nivel



Pantallas Asignación de Puerta de Embarque Planta Segundo Nivel



2.- Sistema de Megafonía (PAS).

Descripción General del Servicio Prestado y áreas donde se presta el servicio

SCAEL dispondrá de un sistema completo de megafonía para emitir distintos tipos de anuncios, tales como: llamados de embarque, arribo de vuelos, retraso de vuelos, solicitar la presencia de un pasajero en un punto específico del Aeropuerto, solicitudes de evacuación por emergencia, entre otros. Dichos anuncios deberán ser emitidos tanto en inglés como en español.

El Concesionario proveerá y mantendrá todos los elementos (instalaciones, equipamiento, mobiliario y personal) que sean necesarios para una adecuada operación de este sistema y ejecutar el Programa Anual de Conservación de la Obra

A través de este sistema se emitirá información o se efectuarán llamados a pasajeros y público en general en el Edificio Terminal, con un nivel de audio suficiente, moderado y nítido, dichos anuncios deberán ser emitidos tanto en Inglés como en Español.

La operación del Sistema PAS en las Áreas públicas del Edificio Terminal será centralizada a través de una Central de control, que está en el Centro de Atención al Público, la cual será operada y mantenida por SCAEL

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 136 de 225

Calidad de Servicio

Se han definido Estándares y parámetros para garantizar un nivel de servicio adecuado para los pasajeros y usuarios del Aeropuerto para el Sistema de Megafonía (PAS).

Estándar

Para el Servicio de Sistema de Megafonía (PAS) se considera el siguiente estándar:

Estándar	Observaciones
Sistema de Megafonía (PAS) esté en buen estado y operativo.	93% de cumplimiento de las inspecciones al Sistema de Megafonía (PAS). Tiempo de Respuesta de corrección: 24 Horas.
Sistema de Megafonía (PAS) emita el audio en forma nítida y audible para el público.	93% de cumplimiento de las inspecciones al Sistema de Megafonía (PAS). Tiempo de Respuesta de corrección: 24 Horas.

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar del 93% de cumplimiento de las inspecciones al Sistema de Megafonía (PAS), se han definido los siguientes parámetros en el que cada uno contiene un porcentaje (%) de

afectación al Indicador en su ponderación mensual.

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
Sector Counter Atención Líneas Aéreas Sistema de Megafonía (PAS) en buen estado y operativo.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Sector Counter Atención Líneas Aéreas Sistema de Megafonía (PAS) emita el audio en forma nítida y audible para el público.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Sala de embarque Sistema de Megafonía (PAS) en buen estado y operativo.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 137 de 225

Sala de embarque Sistema de Megafonía (PAS) emita el audio en forma nítida y audible para el público.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Sala de Vuelos remotos Sistema de Megafonía (PAS) en buen estado y operativo	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Sala de vuelos remotos Sistema de Megafonía (PAS) emita el audio en forma nítida y audible para el público	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Sector cintas de equipaje Sistema de Megafonía (PAS) en buen estado y operativo	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Sector cintas de equipaje Sistema de Megafonía (PAS) emita el audio en forma nítida y audible para el público	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Mesón de Informaciones Sistema de Megafonía (PAS) en buen estado y operativo	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Mesón de Informaciones Sistema de Megafonía (PAS) emita el audio en forma nítida y audible para el público	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

Medio de verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán inspecciones en los procesos definidos del Sistema de Megafonía (PAS) para el cumplimiento de los estándares definidos para cumplir con el mínimo requerido del 93%.

Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100\% - \sum \text{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : 22/09/2024
		Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 05
		Página : 138 de 225

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual

Integración con el SIC-NS

La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual inicialmente.

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF	Ficha Digital Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

SCAEL es responsable de mantener los Estándares y parámetros definidos para garantizar el nivel del Sistema de Megafonía (PAS). Para garantizar lo indicado en las Bases de Licitación y dar cumplimiento al Programa anual de mantención, La Sociedad Concesionaria estará permanentemente revisando el estado de los micrófonos y el sistema PAS a través de su personal, de los Supervisores y Jefe de Mantenimiento de tal forma de garantizar el Servicio en forma continua. Cuando la solución requiere de una mayor capacidad técnica a la ofrecida por este personal, se subcontratan servicios a empresas externas que garanticen el cumplimiento del Sistema de Megafonía (PAS) o el cambio de los micrófonos si se requiere.

Estructura Tarifaria

No aplica estructura tarifaria para el Sistema de Megafonía (PAS)

Horarios

El Sistema de Megafonía (PAS) se encontrará disponible las 24 horas del día y los 365 días del año.

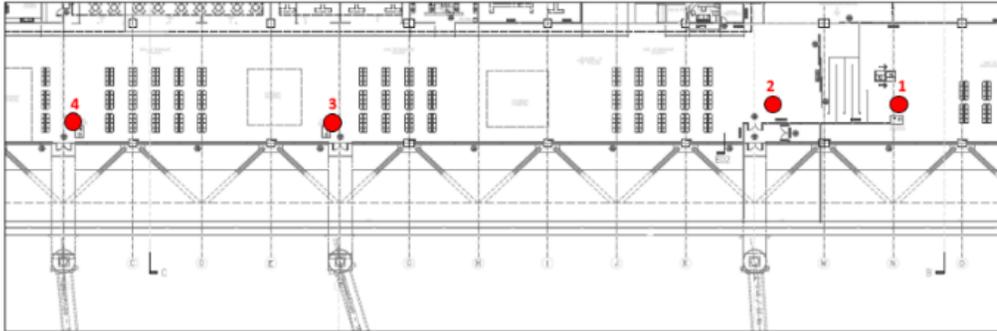
Mecanismo de Asignación

No aplica

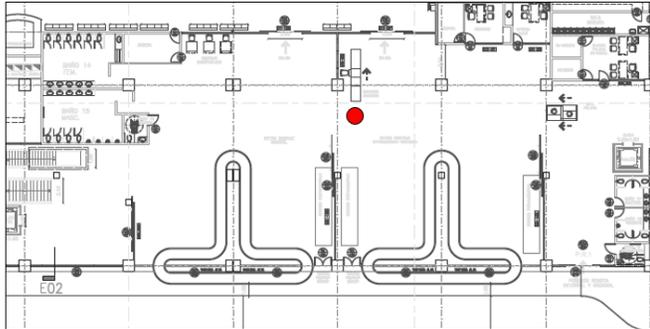
Individualización de los recintos y/o terrenos para la prestación del Sistema de Megafonía (PAS).



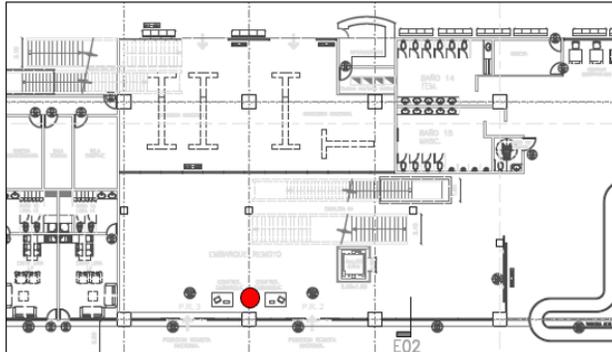
Sistema PAS Sector Sala de Embarque



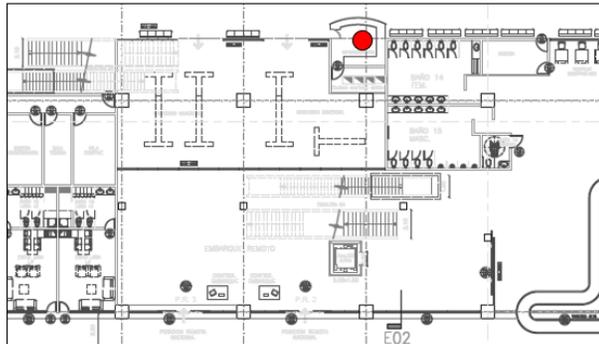
Sistema PAS Cinta de llegada de equipaje



Sistema PAS Sector Sala Vuelos remotos



Sistema PAS Centro de Atención al Público



		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 140 de 225

3.- Sitio Web

Descripción General del Servicio Prestado y áreas donde se presta el servicio:

SCAL deberá prestar el servicio de información en tiempo real a los usuarios del Aeropuerto, de manera que se entregue información oportuna, clara y continua. Este servicio deberá funcionar ininterrumpidamente. Este servicio estará integrado por los siguientes sistemas o mecanismos.

SCAEL deberá operar y mantener, en forma permanente durante las 24 horas del día todos los días del año su sitio Web (www.aeropuertoelloa.cl), el cual entrega información continua y actualizada de la concesión, indicando, al menos, sus principales características, organización, los servicios comerciales y sus operadores, horarios de funcionamiento y tarifas asociadas, información de vuelos, las compañías aéreas que operan, el Reglamento de Servicio de la Obra, un plano de ubicación al interior del Aeropuerto donde se identifique claramente la distribución de las áreas destinadas para el Centro de Atención al Público, números telefónicos y correo electrónico de contacto del Call center asociado al Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los Usuarios. Se deberá habilitar una versión tanto en inglés como en castellano.

Calidad de Servicio

Se han definido Estándares y parámetros para garantizar un nivel de servicio adecuado para los pasajeros y usuarios del Aeropuerto para el **Sitio Web**.

Estándar

Para el Servicio de Sitio Web se considera el siguiente estándar:

Estándar	Observaciones
Mantener el Sitio Web (www.aeropuertoelloa.cl) en forma permanente durante las 24 horas del día todos los días del año dando cumplimiento a lo indicado en las Bases de Licitación.	97% de cumplimiento de las inspecciones al Sitio Web . Tiempo de Respuesta de corrección:24Horas.

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar del 97% de cumplimiento de las inspecciones al Sitio Web se han definido los siguientes parámetros en el que cada uno contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicado en su ponderación mensual.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 141 de 225

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
<p>Sitio Web (www.aeropuertoelloa.cl) Tener información continua y actualizada de la concesión, indicando, al menos, sus principales características, organización, los servicios comerciales y sus operadores, horarios de funcionamiento y tarifas asociadas, información de vuelos, las compañías aéreas que operan.</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Sitio Web (www.aeropuertoelloa.cl) Extracto del Reglamento de Servicio de la Obra.</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Sitio Web (www.aeropuertoelloa.cl) Tener un plano vigente de ubicación al interior del Aeropuerto donde se identifique claramente la distribución de las áreas destinadas para el Centro de Atención al Público, números telefónicos y correo electrónico.</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Sitio Web (www.aeropuertoelloa.cl) Mantener un correo electrónico de contacto del Call center asociado al Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los Usuarios</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

Medio de verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 142 de 225

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán visualizaciones en el Sitio Web para verificar el cumplimiento de los estándares definidos para cumplir con el mínimo requerido del 97%.

Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \textit{Disponibilidad} = 100\% - \sum \textit{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual

Integración con el SIC-NS

La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual inicialmente.

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF	Ficha Digital Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

SCAEL es responsable de mantener los Estándares y parámetros definidos para garantizar el nivel de la Página web para mantenerla operativa y actualizada, para garantizar lo indicado, La Sociedad Concesionaria estará permanentemente revisando el estado de la página Web a través de los Supervisores, personal de informaciones al público y Jefe de operaciones de tal forma de garantizar el Servicio en forma continua. Cuando la solución requiere de una mayor capacidad técnica a la ofrecida por este personal, se subcontratan servicios a empresas externas que garanticen el cumplimiento de la Página Web.

Estructura Tarifaria

No aplica estructura tarifaria para el Servicio Página Web

Horarios

El Web se encontrará disponible las 24 horas del día y los 365 días del año.

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 143 de 225

Mecanismo de Asignación

El Servicio Página Web no contempla cobro.

Individualización de los recintos y/o terrenos para el Servicio Página Web

www.aeropuertoelloa.cl

4.- Centro de Atención al Público

Descripción General del Servicio Prestado y áreas donde se presta el servicio

SCAEL prestará el servicio de información en tiempo real a los usuarios del Aeropuerto, de manera que se entregue información oportuna, clara y continua. Este servicio funcionará ininterrumpidamente.

El Concesionario opera las áreas de información al público dentro del Área de Concesión, las cuales están asociadas también al Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los Usuarios.

Para la prestación de este servicio, SCAEL dispondrá de un Mesón de Informaciones, ubicado en un lugar visible dentro del hall público en el Edificio Terminal, dicho Mesón se encuentra señalizado y atendido por personal calificado y por lo menos por dos personas con manejo de idioma avanzado (Inglés) proporcionando información gratuita de utilidad para los diferentes usuarios del Aeropuerto que lo requieran.

De acuerdo a lo establecido las Bases de Licitación, este servicio tiene asociado la implementación de 4 Quioscos de autoconsulta para uso de los usuarios, 2 en el Hall Público y dos en la Sala de embarque del edificio Terminal, como este servicio está contemplado con la nueva infraestructura futura a partir de la Puesta en Servicio Provisoria de la Totalidad de las Obras (PSP2), a la entrada en vigencia de este nuevo RSO y para dar un buen servicio a los usuarios del terminal, se implementará un Quiosco de autoconsulta en la sala de embarque antes de la bajada de los pasajeros (Se adjunta Plano con su ubicación), este Quiosco tendrá información correspondiente a la entregada en el mesón de atención, lo anterior en espera de los Quioscos de autoconsulta con la infraestructura necesaria para la PSP2. El número telefónico de contacto con el Mesón de Informaciones es el +56 958738669.

Calidad de Servicio

Se han definido Estándares y parámetros para garantizar un nivel de servicio adecuado para los pasajeros y usuarios del Centro de Atención al Público.

Estándar

Para el Servicio Centro de Atención al Público. se considera el siguiente estándar:

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 144 de 225

Estándar	Observaciones
<p>Centro de Atención al Público.</p> <p>Conocimiento del personal de la información que debe entregar al público la que debe ser clara y oportuna. Buenas condiciones de infraestructura y Conocimiento del Personal que atiende del idioma Inglés.</p>	<p>95% de cumplimiento de las inspecciones al Centro de Atención al Público.</p> <p>Tiempo de Respuesta de corrección infraestructura: 24 Horas en caso de faltar personal, el tiempo de respuesta es de 2 horas para cubrir el puesto.</p>
<p>Tótem de Autoconsulta Sala de Embarque</p> <p>Equipo operativo con Plano de ubicación, página web y Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias e Información del Servicio PMR</p>	<p>95% de cumplimiento de las inspecciones al Centro de Atención al Público.</p> <p>Tiempo de Respuesta de corrección: 24 Horas.</p>

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar del 95% de cumplimiento de las inspecciones al Centro de Atención al Público y Quiosco de Autoconsulta, se han definido los siguientes parámetros en el que cada uno contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicado en su ponderación mensual.

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
<p>Centro de Atención al Público Personal calificado para entrega de la información clara y oportuna.</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Centro de Atención al Público Conocimiento del Personal que atiende del idioma Inglés.</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Tótem de Autoconsulta Sala de Embarque Equipo operativo</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 145 de 225

Tótem de Autoconsulta Sala de Embarque	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Plano de ubicación, página web y Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias e Información del Servicio PMR		

Medio de verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán inspecciones al Centro de Atención al Público y Quiosco de Autoconsulta para el cumplimiento de los estándares definidos para cumplir con el 95% mínimo requerido.

Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100\% - \sum \text{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual

Integración con el SIC-NS

La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual inicialmente.

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF	Ficha Digital Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

SCAEL es responsable de mantener los Estándares y parámetros definidos para garantizar el nivel de Servicio Centro de Atención al Público y Quiosco de Autoconsulta, también SCAEL es responsable de mantener

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 146 de 225

personal calificado para garantizar los niveles de Servicio requeridos, SCAEL estará permanentemente revisando el estado del Quiosco de autoconsulta del Centro de atención al Público a través del personal calificado, SCAEL tiene personal permanente del Área TI que atiende posibles fallas del sistema además de la permanente inspección que realizan los Supervisores, y Jefe de operaciones de tal forma de garantizar el Servicio en forma continua. Cuando la solución requiere de una mayor capacidad técnica a la ofrecida por este personal, se subcontratan servicios a empresas externas que garanticen el cumplimiento y operatividad tanto del Centro de Atención al Público como del Quiosco de autoconsulta .Los supervisores de operaciones realizarán inspecciones periódicas para ver el estado operacional de los sistemas, en caso de falla se reparará con personal especialista propio, de no tener las habilidades para reparar, se contratarán los servicios de una empresa externa especializada para solucionar el problema.

Estructura Tarifaria

Para el Servicio del Centro de Atención al Público y Quiosco de Autoconsulta no existen cobros asociados.

Horarios

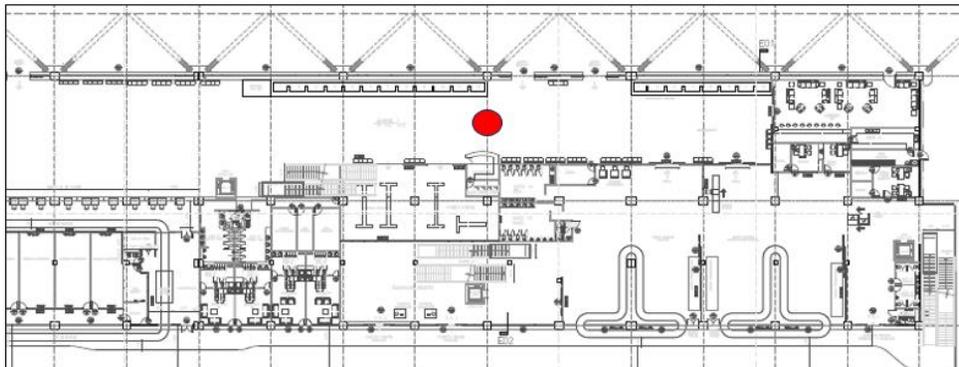
El Servicio del Centro de Atención al Público funcionará todos los días del año, en un horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos regulares y no regulares, tanto internacionales como domésticos disponible 1 hora antes del primer vuelo y 1 hora después del último vuelo, el Quiosco de Autoconsulta estará disponible las 24 horas los 365 días del año.

Mecanismo de Asignación

No aplica

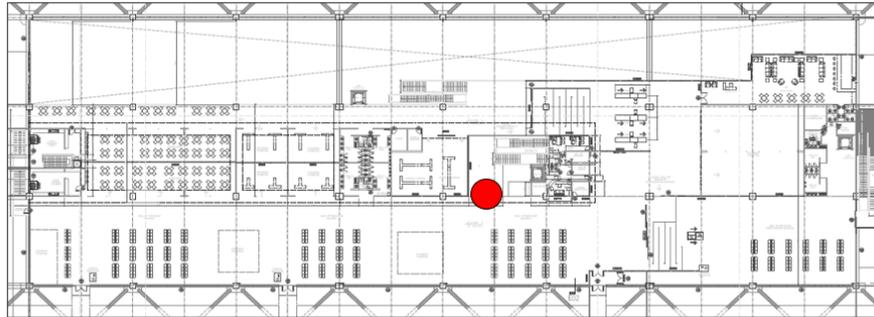
Individualización de los recintos y/o terrenos para el Centro de Atención al Público

Centro de atención al público, primer nivel del terminal



	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : 22/09/2024
		Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 05
		Página : 147 de 225

Ubicación Quiosco de Autoconsulta Sala de Embarque Segundo Nivel



5.- Central Telefónica

Descripción General del Servicio Prestado y áreas donde se presta el servicio:

Tener a disposición de los usuarios el Sistema de Atención de Consultas, Reclamos y Sugerencias a través de una vía telefónica (Call Center), este sistema está instalado en el mesón de informaciones y se provee información gratuita el cual tiene disponibilidad para llamadas realizadas desde telefonía fija y celular en inglés y español.

El Número del Call Center será publicado en la página Web y en el Quiosco de Autoconsulta ubicado en el segundo nivel, sala de embarque frente al Puente N°2.

Calidad de Servicio

Se han definido Estándares y parámetros para garantizar un nivel de servicio adecuado para los pasajeros y usuarios de la Central Telefónica.

Estándar

Para el Servicio de Central Telefónica se considera el siguiente estándar:

Estándar	Observaciones
Central Telefónica Tener disponible el Sistema de Atención de Consultas, Reclamos y Sugerencias a través de un Call Center en forma gratuita tanto en Inglés como en español.	95% de cumplimiento de las inspecciones a la Central Telefónica. Tiempo de Respuesta de corrección: 24 Horas.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 148 de 225

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar del 95% de cumplimiento de las inspecciones al Central Telefónica se han definido los siguientes parámetros en el que cada uno contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicador en su ponderación mensual.

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
Central Telefónica Personal calificado para entrega de la información clara y oportuna en Inglés y español	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Central Telefónica Disponibilidad las 24 horas del día y todos los días del año.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

Medio de verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán inspecciones aleatorias Central Telefónica para el cumplimiento de los estándares definidos para cumplir con el 95% requerido.

Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100\% - \sum \text{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual

Integración con el SIC-NS

La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual inicialmente.

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF	Ficha Digital Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 149 de 225

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

La Sociedad Concesionaria es responsable de mantener los Estándares y parámetros definidos para garantizar el nivel de Servicio de la Central Telefónica, la cual estará operativa todos los días del año, en un horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos regulares y no regulares, tanto internacionales como domésticos disponible 1 hora antes del primer vuelo y 1 hora después del último vuelo.

Para garantizar los niveles de Servicio requeridos, SCAEL estará permanentemente revisando el funcionamiento a través del personal calificado que lo atiende, los Supervisores, y Jefe de Operaciones de tal forma de garantizar el Servicio en forma continua. Cuando la solución requiere de una mayor capacidad técnica a la ofrecida por este personal, se subcontratan servicios a empresas externas que garanticen el cumplimiento y operatividad de la Central Telefónica.

Estructura Tarifaria

El Servicio Central Telefónica no contempla pago.

Horarios

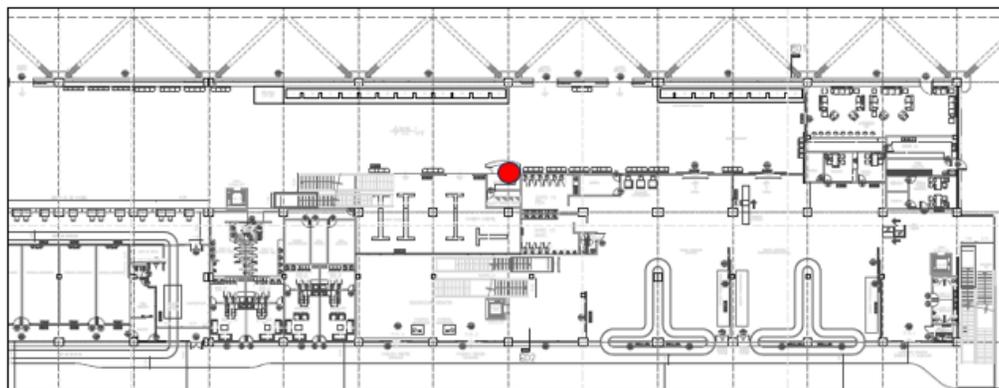
El servicio Central Telefónica funcionará todos los días del año, en un horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos regulares y no regulares, tanto internacionales como domésticos disponible 1 hora antes del primer vuelo y 1 hora después del último vuelo

Mecanismo de Asignación

El servicio Central Telefónica no contempla cobro.

Individualización de los recintos y/o terrenos para el Central Telefónica.

Central Telefónica



		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 150 de 225

h) Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Servidas. (1.10.9.2.8)

Descripción General del Servicio Prestado y áreas donde se presta el servicio

SCAEL proveerá los servicios de agua potable (obtención, almacenamiento y distribución), alcantarillado y tratamiento de aguas servidas a todas las instalaciones que correspondan dentro del Aeropuerto (incluye la recolección de aguas servidas).

El servicio de Agua Potable es provisto por Aguas Antofagasta, para su almacenamiento y distribución, Scael dispone de los siguientes estanques de acumulación:

- Dos estanques de 25M3 para uso General y la DGAC.
- 2 estanque de 50M3 para el Sistema Contraincendio.

La conservación preventiva del equipamiento es abordada completamente por SCAEL a través de las inspecciones en terreno y realizará las mantenciones correctivas que sean necesarias para mantener la continuidad del servicio.

SCAEL establece la metodología y los procedimientos que garanticen el abastecimiento de agua potable en forma continua y dando cumplimiento de la normativa vigente aplicable.

Todas las inspecciones diarias que se realizan a la Planta de Agua Potable y la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas, verificando su correcto funcionamiento son registradas en la “Planilla de Seguimiento” que se adjunta como Anexo N°30 Cartilla de Inspección de Servicios.

En caso de que acontezca alguna eventualidad que impida proveer Servicio de Agua Potable a los usuarios del Aeropuerto, SCAEL procederá de la siguiente forma:

- Informará a la Inspección Fiscal de la contingencia y tiempo de respuesta para la solución respectiva.
- Coordinará los servicios de camión aljibe o similar, que permita suministrar del vital elemento a los servicios higiénicos y de alimentación y bebidas, prioritariamente.
- Dispondrá de personal de aseo de punto fijo en los recintos de servicios higiénicos, a fin de mantener al máximo la limpieza de los dichos recintos.

En caso de presentarse una emergencia del colapso del sistema de alcantarillado SCAEL procederá de la siguiente manera:

- Informará a la Inspección Fiscal de la contingencia y tiempo de respuesta para la solución respectiva.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 151 de 225

- Coordinará los servicios de camión de succión para superar la emergencia.
- Dispondrá de personal de aseo de punto fijo en los recintos de servicios higiénicos que tienen problemas para evitar su uso por parte de los usuarios hasta superar la emergencia.

Calidad de Servicio

Se han definido Estándares y parámetros para garantizar un nivel adecuado del Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Servidas.

Estándar

Para el Servicio de Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Servidas se considera el siguiente estándar:

Estándar	Observaciones
<p>Servicio de Agua Potable</p> <p>Correcto funcionamiento del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado</p> <p>Cumplir con metodología y procedimiento que aplica en el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado.</p> <p>Cumplir con el Almacenamiento suficiente de agua para el Sistema de extinción de incendio y agua para los usuarios.</p>	<p>95% de cumplimiento de las inspecciones al Servicio de Servicio de Agua Potable, Alcantarillado.</p> <p>Tiempo de Respuesta de corrección: 2 Horas.</p>
<p>Servicio de Tratamiento de Aguas Servidas.</p> <p>Correcto funcionamiento del Servicio de Tratamiento de Aguas Servidas.</p> <p>Cumplir con la metodología y procedimiento que aplica al Servicio de Tratamiento de Aguas Servidas SCAEL.</p>	<p>95% de cumplimiento de las inspecciones al Servicio de Servicio de Tratamiento de Aguas Servidas</p> <p>Tiempo de Respuesta de corrección: 2 Horas.</p>

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 152 de 225

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar del 95% de cumplimiento de las inspecciones al Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Servidas se han definido los siguientes parámetros en el que cada uno contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicado en su ponderación mensual.

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
Servicio de Agua Potable y Alcantarillado. Correcto funcionamiento del Servicio de Agua Potable	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Servicio de Agua Potable Cumplir con el registro en Planilla de las Inspecciones diarias de SCAEL al Servicio de Agua Potable y Alcantarillado	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Servicio de Agua Potable Cumplir con la metodología y procedimiento que SCAEL aplica en el Servicio de Agua Potable.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Servicio de Agua Potable Cumplir con el almacenamiento suficiente de agua para el Sistema de extinción de incendio y agua para los usuarios.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Servicio de Tratamiento de Aguas Servidas Correcto funcionamiento del Servicio de Tratamiento de Aguas Servidas.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 153 de 225

<p>Servicio de Tratamiento de Aguas Servidas.</p> <p>Cumplir con el registro en Planilla de las Inspecciones diarias de SCAEL a la Planta de Tratamiento de Aguas servidas.</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p>Servicio de Tratamiento de Aguas Servidas.</p> <p>Cumplir con la metodología y procedimiento que SCAEL aplica en el Servicio de Tratamiento de Aguas Servidas.</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

Medio de verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán inspecciones al Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Servidas para el cumplimiento de los estándares definidos para cumplir con el 95% requerido.

Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100\% - \sum \text{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual

Integración con el SIC-NS

La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual inicialmente.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 154 de 225

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF	Ficha Digital Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

SCAEL realizará la conservación preventiva para el Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Servidas mediante Inspecciones diarias por parte de los Supervisores, estas inspecciones quedan registradas en la cartilla de Inspección que se adjunta como Anexo N°30 Cartilla de Inspección de Servicios.

La conservación correctiva se ejecutará, en primera instancia, por el personal de mantenimiento de la SCAEL, cuando la solución requiera de una mayor capacidad técnica a la ofrecida por este personal, se subcontratarán los servicios a empresas externas que garanticen la mantención de los servicios antes señalados. La supervisión de la mantención del Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Servidas por personal especializado externo se realizará a través de Jefe de Mantenimiento y Supervisores. Scael tiene coordinado en caso de corte de agua la contratación de camión aljibe para llenar los estanques de acumulación.

Durante el día SCAEL cuenta con un operador calificado para la Planta de agua Potable como la Planta de tratamiento de aguas servidas y en la noche el Superviso de turno realiza rondas periódicas al sector.

Estructura Tarifaria

SCAEL realizará el cobro de los consumos de agua potable a través de un sistema de remarcadores y de acuerdo a lo establecido en el Anexo N°32 Mecanismo para el cobro del Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Servidas. Quedando exento de pago la DGAC. La Concesionaria no realizará el cobro de alcantarillado y tratamiento de aguas servidas a los usuarios, de hacerlo en un futuro, se realizará de acuerdo a lo establecido en Las Bases de Licitación y previo aviso al Inspector Fiscal.

Horarios

Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Servidas se encontrará disponible las 24 horas del día y los 365 días del año.

Mecanismo de Asignación

Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Servidas no contempla Mecanismo de Asignación, se adjunta:

Anexo N°32 Mecanismo para el cobro del Servicio de agua potable y Tratamiento de aguas servidas.

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 155 de 225

Anexo N°30 Cartilla de Inspección de Servicios.

Individualización de los recintos y/o terrenos para el Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Servidas.



i) Servicio de Vigilancia (1.10.9.2.9)

Descripción General del Servicio Prestado

SCAEL prestará el servicio de vigilancia preventiva y disuasiva en las áreas concesionadas del Aeropuerto a través de la presencia física de personal y equipamiento especializado.

El Servicio de vigilancia se realizará de acuerdo a lo indicado en el Programa Anual de Seguridad, Servicio de Vigilancia y Plan de Contingencia todos debidamente aprobados, los cuales se adjuntan como anexos al presente Manual.

Toda vez que sea identificada una situación que pueda afectar la seguridad de la aviación o del terminal aéreo, SCAEL informará a la brevedad a la DGAC de acuerdo a lo establecido en los correspondientes Planes de coordinación.

El jefe de Operaciones SCAEL realizará capacitaciones de seguridad a todo el personal para poder actuar en concordancia con la Empresa de Seguridad en caso de emergencia, realizará las capacitaciones dando énfasis en la actuación ante algún hecho ilícito.

El Jefe de Operaciones SCAEL mantendrá permanentemente actualizada la nómina de personal que se encuentra trabajando en cada uno de los turnos y tendrá la labor de fiscalizar el actuar del supervisor de turno de SCAEL con la Empresa de Seguridad.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 156 de 225

El personal de Seguridad a través del Jefe de Operaciones estará preparado para que a través de acciones coordinadas y definidas con SCAEL y los diferentes Organismos Públicos y privados que desarrollan sus actividades en el Aeropuerto El Loa puedan hacer frente a la comisión de actos ilícitos y/o delictuales, que pudieran afectar a pasajeros, público e instalaciones en las áreas concesionadas.

El jefe de Operaciones SCAEL será el encargado que la empresa de Seguridad esté al tanto de todas las coordinaciones necesarias para dar cumplimiento al Programa de Seguridad y Plan de Emergencia.

Calidad de Servicio

Se han definido Estándares y parámetros para garantizar un nivel adecuado del Servicio de Vigilancia.

Estándar

Para el Servicio de Vigilancia se considera el siguiente estándar:

Estándar	Observaciones
<p style="text-align: center;">Servicio de Vigilancia</p> <p>Entregar un Servicio con la dotación completa de acuerdo a la Directiva de funcionamiento y dar cumplimiento al Programa Anual del Servicio de Vigilancia y normativa Aeronáutica.</p>	<p>95% de cumplimiento de las inspecciones al Servicio de Vigilancia Tiempo de Respuesta de corrección: 2 Horas.</p>

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar del 95% de cumplimiento de las inspecciones al Servicio de Vigilancia se han definido los siguientes parámetros en el que cada uno contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicador en su ponderación mensual.

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
<p style="text-align: center;">Servicio de Vigilancia</p> <p>Dotación Completa de guardias de acuerdo con la Directiva de funcionamiento.</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
<p style="text-align: center;">Servicio de Vigilancia</p> <p>Cumplimiento al Programa Anual del Servicio de Vigilancia.</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 157 de 225

Servicio de Vigilancia Directiva de funcionamiento al día.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Personal de Vigilancia con todas las acreditaciones al día.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

Medio de verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán inspecciones al Servicio de Vigilancia para el cumplimiento de los estándares definidos para cumplir con el 95% requerido.

Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100\% - \sum \text{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual

Integración con el SIC-NS

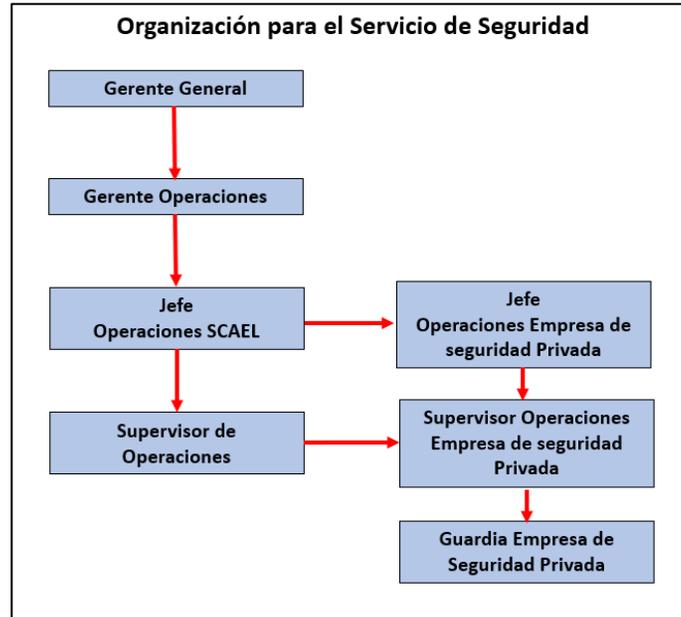
La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual inicialmente.

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF.	Ficha Digital Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 05
		Página : 158 de 225

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

SCAEL para la prestación del Servicio de Vigilancia estipulado en las Bases de Licitación, contará con la siguiente organización:



El Jefe de Operaciones SCAEL mantendrá permanentemente actualizada la nómina de personal que se encuentra de turno y tendrá la labor de fiscalizar el actuar del Supervisor de turno de SCAEL con la Empresa de Seguridad de esta manera dar cumplimiento a lo indicado en el Programa Anual de Seguridad, Servicio de Vigilancia y Plan de Contingencia.

Estructura Tarifaria

El Servicio de Vigilancia no contempla cobro para los usuarios.

Horarios

Servicio de Vigilancia se encontrará disponible las 24 horas del día y los 365 días del año.

Mecanismo de Asignación

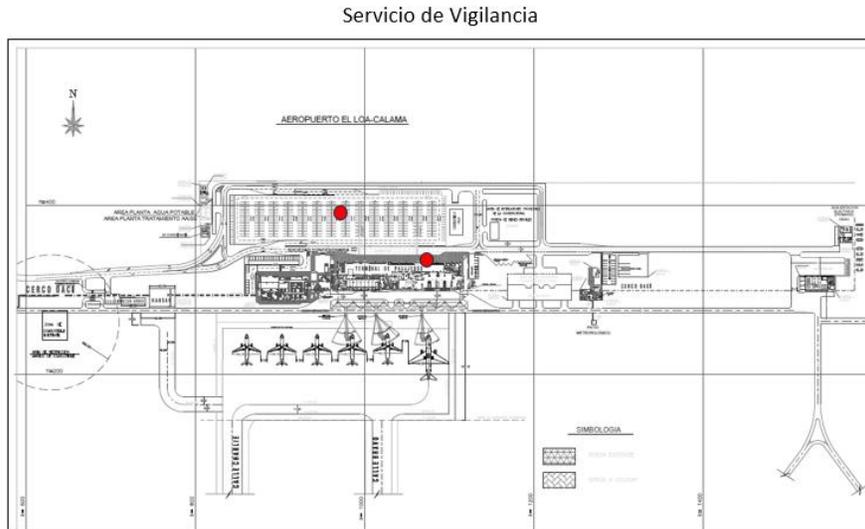
ANEXO N° 12.1: Programa Anual de Seguridad.

ANEXO N° 12.2: Plan de Contingencia.

ANEXO N° 24: Plan de Seguridad y Vigilancia SCAEL.

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 159 de 225

Individualización de los recintos y/o terrenos para el Servicio de Vigilancia.



j) Sistema Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) (1.10.9.2.10)

Este servicio se prestará a partir de la Puesta en Servicio Provisoria de la Totalidad de las Obras (PSP2) y actualmente es operado por la DGAC.

De acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación, se deberá de proveer, operar y mantener un sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), considerando tanto las obras preexistentes como las nuevas. Dicho sistema será diseñado e implementado conforme al proyecto señalado en el artículo 2.7.4.15 de las Bases de Licitación, debiendo realizar el Concesionario, a su entero cargo, costo y responsabilidad, todas las obras que sean necesarias para la ininterrumpida provisión del servicio. Este sistema apoyará al Servicio de Vigilancia definido en el 1.10.9.2.9 de las Bases de Licitación.

La operación del Sistema CCTV deberá ser centralizada a través de una Central de Control, que deberá ser habilitada, operada y mantenida por el Concesionario, y considerar todos los elementos necesarios (instalaciones, equipamiento, mobiliario y personal) para la adecuada prestación del servicio, conforme a lo establecido en el artículo 2.7.4.15 de las Bases de Licitación.

Una señal del Sistema CCTV deberá ser replicada a las dependencias AVSEC del Terminal de Pasajeros y otra al correspondiente Edificio Administrativo de la DGAC u otro que indique dicho organismo. Se deberá disponer de un mecanismo que permita a la DGAC, por razones de seguridad, tomar el control de este sistema desde sus

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 160 de 225

dependencias AVSEC del Terminal de Pasajeros y disponer, en cualquier momento, de los registros de grabación.

Para el cumplimiento este este servicio es necesario tener la nueva infraestructura indicada en el Nuevo Proyecto referencial, la cual estará terminada PSP2, por lo que durante este período no se prestará el Servicio de CCTV.

k) Servicio de Entretención (1.10.9.2.11)

El Concesionario deberá proveer el Servicio de Entretención a los pasajeros que se encuentren en las áreas de espera, tanto en el Hall Público como en las salas de embarque del Edificio Terminal. Para tales efectos, deberá considerar las áreas establecidas en el Anteproyecto Referencial entregado por el MOP y adicionalmente habilitar otras áreas destinadas a actividades de connotación cultural (literaria y/o artística), así como también de programación visual de entretenimiento, incluyendo, por ejemplo, información noticiosa, turística y/o educativa. La programación visual deberá incluir contenido representativo de la región en la que se emplaza el aeropuerto.

Para el cumplimiento este este servicio es necesario tener la nueva infraestructura indicada en el Nuevo Proyecto Referencial el cual estará implementado en la PSP2, por lo que durante este período no se prestará el Servicio de entretenimiento.

SCAEL se encuentra en un proceso de solicitud para remodelar La Sala de embarque y contar con nuevos servicios para hacer más grata la estadía de los usuarios, junto con esta remodelación, se solicitará al IF de acuerdo a lo indicado en las Bases de Licitación la autorización para la habilitación de una zona de juegos infantiles inclusivos.

l) Servicio de conexión Inalámbrica a Internet (1.10.9.2.12)

Descripción General del Servicio Prestado y áreas donde se presta el servicio:

SCAEL proveerá el servicio de conexión inalámbrica internet en las áreas de espera y circulación de pasajeros y sus acompañantes al interior del Edificio Terminal. Será responsabilidad de SCAEL proveer y mantener operativo, en forma continua e ininterrumpida, el Servicio de conexión inalámbrica a Internet.

Este servicio deberá cumplir, como mínimo, con las siguientes condiciones técnicas:

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 161 de 225

- Posibilitar la conexión en patrones predeterminados, mejorando el rendimiento al focalizar la señal en los usuarios conectados a la red.
- Asegurar la privacidad mediante la encriptación de cada una de las conexiones de usuarios utilizando, por ejemplo, un portal captivo. En caso de que la encriptación de las conexiones considere publicidad, ésta no deberá retrasar ni entorpecer la navegación de los usuarios, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.
- Determinar cuotas de navegación basadas en cantidad de datos transferidos y/o tiempo de conexión. Toda cuota de navegación deberá ser, al menos, de 50Mb de transferencia de datos, 120 (ciento veinte) minutos de conexiones ininterrumpidas, o una mezcla de ellas, y deberá ser restablecida como máximo cada 6 (seis) horas.
- Considerar un *throughput* (velocidad de transferencia de datos) mínimo de 1Mb/s por usuario, y se permitirá una disminución de esta hasta en un 50% (cincuenta por ciento) en hora punta, la cual no podrá prolongarse más allá de 2 (dos) horas, continuas o discontinuas, al día.
- Considerar como equipos clientes, todo dispositivo que posea interfaz *Wifi* compatible con norma 802.11 b/g/n o la que la reemplace.
- Considerar la implementación de tantos equipos repetidores como sea necesario para dar cobertura dentro del Edificio Terminal y permitir una conexión efectiva, considerando como mínimo los parámetros citados precedentemente.
- Los equipos repetidores deberán cumplir la norma técnica para el servicio de banda local.
- Los *routers* que proveerán el servicio deberán integrarse con el SIC-NS, registrando información sobre la provisión general del servicio, especialmente para dar cumplimiento de los parámetros exigidos.

De acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación, será responsabilidad del Concesionario proveer y mantener operativo, en forma continua e ininterrumpida, el Servicio de Conexión Inalámbrica a Internet debiendo realizar, a su entero cargo, costo y responsabilidad, todas las obras y/o instalaciones que sean necesarias para la adecuada provisión del servicio, debiendo aumentar anualmente en 512 kbps la velocidad de transferencia de datos.

Para el cumplimiento de la totalidad de este este servicio es necesario contar con la nueva infraestructura del nuevo Proyecto referencial el cual estará implementado en la PSP2, por lo que durante este período no se prestará el Servicio de conexión Inalámbrica a Internet de acuerdo a lo indicado en las Bases de Licitación, no obstante, el servicio será entregado de la siguiente manera:

- Iluminación de 8 Zonas para cubrir las necesidades de los pasajeros.
- El usuario podrá navegar como mínimo 1MB/s a través de un portal cautivo.
- Cuota de navegación de 50 Megas con un tiempo de desconexión después de 2 horas.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 162 de 225

Calidad de Servicio

Se han definido Estándares y parámetros para garantizar un nivel adecuado del Servicio de conexión Inalámbrica a Internet.

Estándar

Para el Servicio de conexión Inalámbrica a Internet se considera el siguiente estándar:

Estándar	Observaciones
Proveer en forma estable el servicio de conexión inalámbrica internet en las áreas de espera y circulación de pasajeros y sus acompañantes al interior del Edificio Terminal teniendo operativos todos los puntos de conexión Inalámbrica a Internet	95% de cumplimiento de las inspecciones al Servicio de conexión Inalámbrica a Internet. Tiempo de Respuesta de corrección: 2 Horas.

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar del 95% de cumplimiento de las inspecciones al Servicio de conexión Inalámbrica a Internet se han definido los siguientes parámetros en el que cada uno contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicado en su ponderación mensual.

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
Hall Primer Nivel Público Antena N°1 Iluminación de WIFI de conexión Inalámbrica a Internet operativo.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Hall Primer Nivel Público Antena N°2 Iluminación de WIFI de conexión Inalámbrica a Internet operativo.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Hall Primer Nivel Público Antena N°3 Iluminación de WIFI de conexión Inalámbrica a Internet operativo.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 163 de 225

Hall Primer Nivel Público Antena N°4 Iluminación de WIFI de conexión Inalámbrica a Internet operativo.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Sala de embarque segundo Nivel Antena N°1 Iluminación de WIFI de conexión Inalámbrica a Internet operativo.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Sala de embarque segundo Nivel Antena N°2 Iluminación de WIFI de conexión Inalámbrica a Internet operativo.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Sala de embarque segundo Nivel Antena N°3 Iluminación de WIFI de conexión Inalámbrica a Internet operativo.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Sala de embarque segundo Nivel Antena N°4 Iluminación de WIFI de conexión Inalámbrica a Internet operativo.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

Medio de verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán inspecciones aleatorias Servicio de conexión Inalámbrica a Internet para el cumplimiento de los estándares definidos para cumplir con el 95% requerido.

Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100\% - \sum \text{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 164 de 225

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual

Integración con el SIC-NS

La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual inicialmente.

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF.	Ficha Digital Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

SCAEL realizará la conservación preventiva para el Servicio de conexión Inalámbrica a Internet mediante inspecciones diarias, la conservación correctiva se ejecutará, en primera instancia, por el personal de mantenimiento de SCAEL, en el que se encuentra un especialista informático. Cuando la solución requiera de una mayor capacidad técnica a la ofrecida por este personal, se subcontratarán los servicios a empresas externas que garanticen la mantención de los servicios antes señalados. La supervisión de la mantención del Servicio de conexión Inalámbrica a Internet por personal especializado externo se realizará a través de Jefe de Mantenimiento y Supervisores.

Estructura Tarifaria

El Servicio de conexión Inalámbrica a Internet es sin costo para el usuario.

Horarios

Servicio de conexión Inalámbrica a Internet se encontrará disponible las 24 horas del día y todos los días del año.

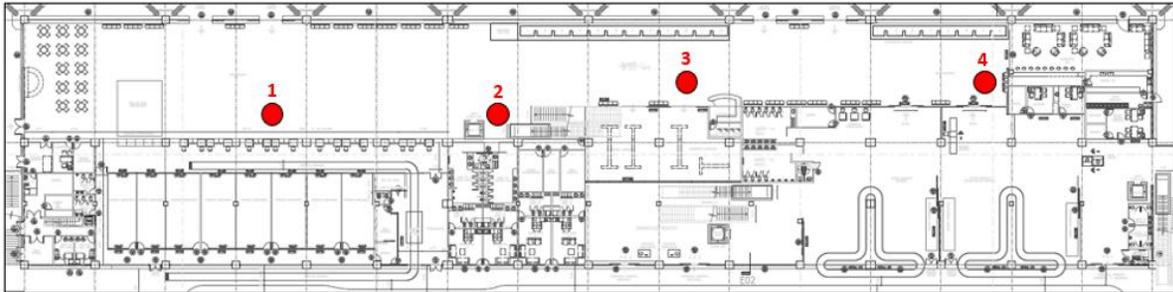
Mecanismo de Asignación

No aplica

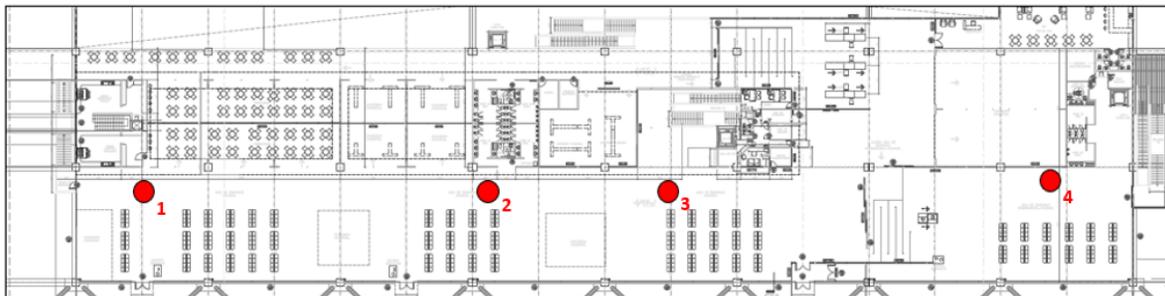
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia	: 22/09/2024
		Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 165 de 225

Individualización de los recintos y/o terrenos para el Servicio de conexión Inalámbrica a Internet

Primer piso Ubicación de antenas Servicio de Conexión Inalámbrica a Internet



Segundo piso Ubicación de antenas Servicio de Conexión Inalámbrica a Internet



m) Servicio de Enchufes para Carga de Dispositivos Electrónicos (1.10.9.2.13)

Las Bases de Licitación indican que El Concesionario deberá proveer enchufes para la carga de dispositivos electrónicos en todas las áreas destinadas al tránsito de pasajeros y sus acompañantes al interior del Edificio Terminal, en las áreas de espera y embarque y en el hall público, considerando la capacidad proyectada, lo cual deberá ser propuesto en el Proyecto de Ingeniería Definitiva y aprobado por el Inspector Fiscal. Para tales efectos, se deberán habilitar sectores para carga de teléfonos celulares, incluyendo cargadores de diferentes modelos de equipos, los cuales deberán ser compatibles en todo momento con cualquier modelo de equipo utilizado por los usuarios del aeropuerto.

Este servicio deberá considerar la disposición de enchufes en todos los asientos de todas las banquetas (hot seats), y en las áreas de trabajo de las salas de embarque proyectadas en el Anteproyecto Referencial entregado por el MOP. Adicionalmente, el Concesionario deberá disponer quioscos, tótems u otros dispositivos ubicados para cubrir las necesidades de los pasajeros no satisfechas por los hot seats y áreas de trabajo antes mencionadas, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

Para el desarrollo de este nuevo servicio es necesaria la infraestructura futura a partir de la Puesta en Servicio Provisoria de la Totalidad de las Obras (PSP2), por lo que no se podrán desarrollar el Proyecto como lo indican

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 05
		Página : 166 de 225

las Bases de Licitación, pero como una forma de brindar un buen servicio a los pasajeros y usuarios que transitan por el Terminal, se instalarán 4 Tótem de carga Smartphone con:

- 2 caras para carga por Tótem.
- 10 Conectores por cara (USB-A, USB-C y carga inalámbrica)

Se instalará 1 Tótem en el Primer Nivel Sector Público y 2 Tótem en la Sala de Embarque, se adjunta Plano con la ubicación.

Calidad de Servicio

Se han definido Estándares y parámetros para garantizar un nivel adecuado del Servicio de Enchufes para Carga de Dispositivos Electrónicos.

Estándar

Para el Servicio de Enchufes para Carga de Dispositivos Electrónicos se considera el siguiente estándar:

Estándar	Observaciones
Proveer en forma estable y continua el Servicio de Enchufes para Carga de Dispositivos Electrónicos en las áreas de espera y circulación de pasajeros.	95% de cumplimiento de las inspecciones al Servicio de conexión Inalámbrica a Internet. Tiempo de Respuesta de corrección: 12 Horas.

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar del 95% de cumplimiento de las inspecciones al Servicio de Enchufes para Carga de Dispositivos Electrónicos se han definido los siguientes parámetros en el que cada uno contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicado en su ponderación mensual.

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
Tótem N°1 Primer Nivel Público Operativo y buen estado.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Tótem N°2 Sala de embarque Operativo y buen estado.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 167 de 225

Tótem N°3 Sala de embarque Operativo y buen estado.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
--	--------------------------------	--

Medio de verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán inspecciones para verificar el estado del Servicio de Enchufes para Carga de Dispositivos Electrónicos para el cumplimiento de los estándares definidos del 95% requerido.

Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100\% - \sum \text{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual

Integración con el SIC-NS

La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual inicialmente.

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF.	Ficha Digital Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

SCAEL realizará la conservación preventiva para el Servicio de Enchufes para Carga de Dispositivos Electrónicos mediante mantenciones diarias, La conservación correctiva se ejecutará, en primera instancia, por el personal de mantenimiento de SCAEL, cuando la solución requiera de una mayor capacidad técnica a la

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : 22/09/2024
		Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 05
		Página : 168 de 225

ofrecida por este personal, se subcontratarán los servicios a empresas externas que garanticen la mantención de los servicios antes señalados. La supervisión de la mantención del Servicio de Enchufes para Carga de Dispositivos Electrónicos por personal especializado externo se realizará a través de Jefe de Mantenimiento y Supervisores.

Estructura Tarifaria

El Servicio de Enchufes para Carga de Dispositivos Electrónicos es sin costo.

Horarios

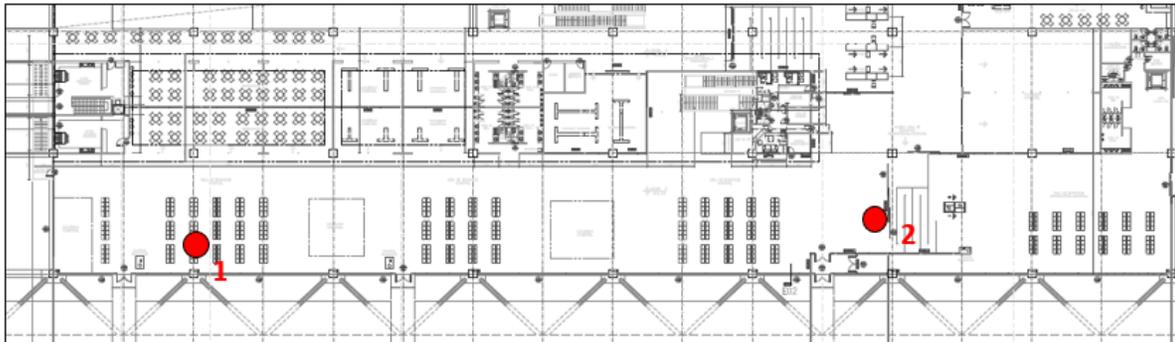
Servicio de Enchufes para Carga de Dispositivos Electrónicos se encontrará disponible las 24 horas del día y todos los días del año.

Mecanismo de Asignación

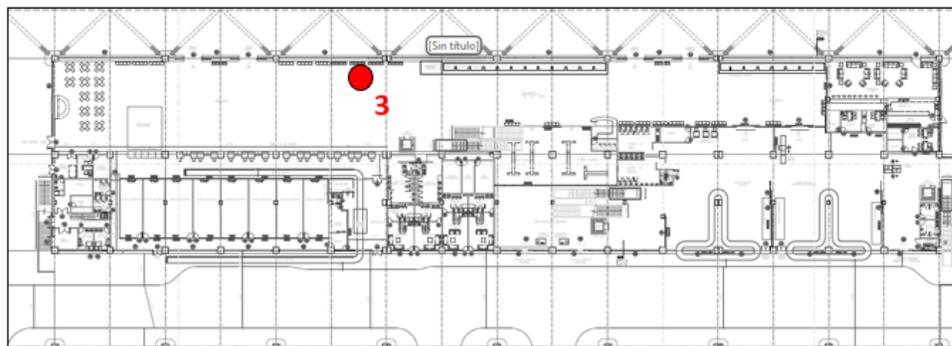
No aplica

Individualización de los recintos y/o terrenos para el Servicio de Servicio de Enchufes para Carga de Dispositivos Electrónicos

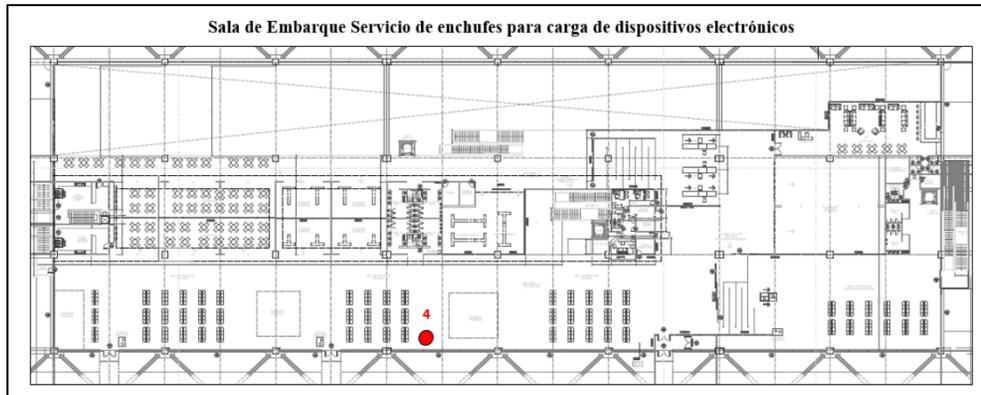
Sala de Embarque Servicio de Enchufes para Carga de Dispositivos Electrónicos



Hall Primer Nivel Servicio de Enchufes para Carga de Dispositivos Electrónicos



	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia	: 22/09/2024
		Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 169 de 225



n) Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida (1.10.9.2.14)

Descripción General del Servicio Prestado y áreas donde se presta el servicio

El Concesionario proporcionará en forma continua e interrumpida, la asistencia a pasajeros con movilidad reducida, para el embarque y/o desembarque, trasladando, asistiendo y ayudando al pasajero en coordinación con la línea aérea correspondiente durante su paso por el Aeropuerto, para lo cual prestará sillas de ruedas, asistencia con personal y equipos como vehículo elevador en caso de ser requerido según el artículo 1.10.16 de las Bases de Licitación.

SCAEL dará cumplimiento a lo establecido en el Programa Anual de Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida.

Para la solicitud del servicio se realizará a través de puntos de encuentro ubicados en:

- Punto de encuentro en el Estacionamiento público para vehículos.
- Mesón de atención al Público
- Sala de embarque frente al Puente N° 2 (Quiosco de Autoconsulta).
- la Página Web
- Central Telefónica.

Para la prestación de este servicio el Concesionario consideró los siguientes procesos, que se encuentran incluidos y desarrollados en el programa Anual de pasajeros con Movilidad reducida (PMR):

- **Llegada y Salida del Aeropuerto:** Entre las áreas de acceso al Aeropuerto (Estacionamientos Públicos, Áreas para Transporte Terrestre de Pasajeros, entre otros) y el “punto de encuentro”.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 170 de 225

- **Embarque/Desembarque:** Entre el “punto de encuentro” y las puertas de embarque (1,2 y 3).
- **Embarque/Desembarque:** Entre el “punto de encuentro” y la puerta de la aeronave, para las operaciones de Embarque/Desembarque remoto.
- **Tránsito/Conexiones:** Incluye, según corresponda, procedimientos de embarque, desembarque, y traslados a través del Edificio Terminal.

Prestaciones excluidas del Servicio de Asistencia

El Servicio de Asistencia no comprenderá la prestación de servicios que no estén expresamente indicados en el Programa. En particular, aunque sin limitación, se excluye del Servicio de Asistencia cualquier prestación de salud y/o alimentación, asistencia médica, paramédica o dental, atención de enfermería y/o cuidado de enfermos, pacientes o personas heridas o accidentadas. Igualmente, se excluye en los mismos términos la asistencia al acompañante del PMR.

Calidad de Servicio

Se han definido Estándares y parámetros para garantizar un nivel adecuado del Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida.

Estándar

Para el Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida se considera el siguiente estándar:

Estándar	Observaciones
Proporcionar en forma continua e ininterrumpida la asistencia a los PMR cumpliendo los rangos de tiempo para el embarque y/o desembarque, trasladando, ayudando y asistiendo al pasajero y su equipaje en todo momento durante su paso por el aeropuerto con el equipamiento apropiado en cantidad y buen estado.	95% de cumplimiento de las inspecciones al Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida Tiempo de Respuesta de corrección: 10 Minutos
Cumplimiento del programa Anual de Servicio de asistencia a pasajeros con movilidad reducida.	95% de cumplimiento de las inspecciones al Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida Tiempo de Respuesta de corrección: 10 Minutos
Mantener un registro de control con tiempos del servicio.	95% de cumplimiento de las inspecciones al Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida Tiempo de Respuesta de corrección: 10 Minutos

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 171 de 225

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar del 95% de cumplimiento de las inspecciones al **Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida** se han definido los siguientes parámetros en el que cada uno contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicador en su ponderación mensual.

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
<p>Cumplir con los rangos de tiempo establecidos</p> <p>Asistencia desembarque con previo aviso 10 < u ≤ 20 min</p> <p>Asistencia desembarque sin previo aviso 25 < u ≤ 35 min</p> <p>Asistencia embarque con previo aviso 5 < u ≤ 10 min</p> <p>Asistencia embarque sin previo aviso 25 < u ≤ 35 min</p>	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Equipo elevador móvil en buen estado y operativo.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
5 Sillas de ruedas Operativas y en buen estado.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
01 Silla de ruedas de ancho especial.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Cumplimiento del programa anual de Servicio de asistencia a pasajeros con movilidad reducida.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

Medio de verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 172 de 225

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán inspecciones al Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida para el cumplimiento de los estándares definidos para cumplir con el 95% requerido.

Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100\% - \sum \text{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual

Integración con el SIC-NS

La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual inicialmente.

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF.	Ficha Digital Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

SCAEL cuenta con personal calificado para prestar el servicio de PMR, los cuales han sido instruidos para cumplir con su labor. La asignación de las tareas diarias y programación está a cargo del Supervisor de Operaciones de turno, el cual es a la vez apoyado por el Jefe de Operaciones quien tiene a cargo el cumplimiento del servicio PMR.

SCAEL realizará la conservación preventiva al equipamiento para cumplir con el Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida mediante mantenencias diarias. La conservación correctiva se ejecutará, en primera instancia, por el personal de mantenimiento de SCAEL, cuando la solución requiera de una mayor capacidad técnica a la ofrecida por este personal, se subcontratarán los servicios a empresas externas que garanticen la mantención de los servicios antes señalados. La supervisión de la mantención del Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida por personal especializado externo se realizará a través de Jefe de Mantenimiento y Supervisores.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia	: 22/09/2024
		Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 173 de 225

Estructura Tarifaria

El Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida es Sin costo para el usuario.

Horarios

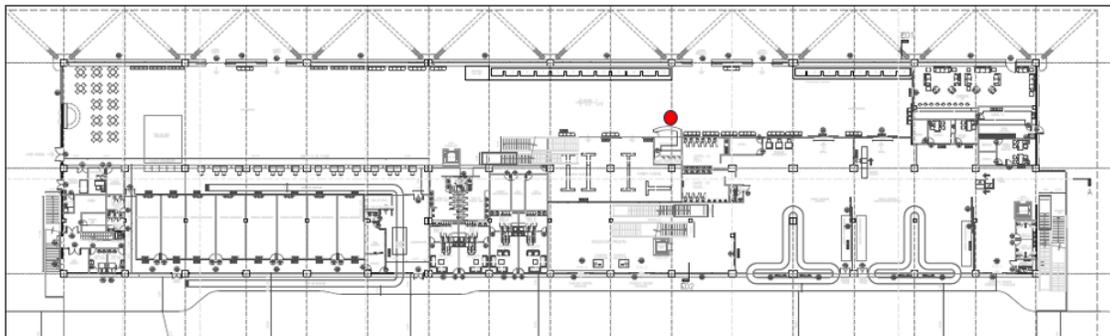
Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida se encontrará disponible 1 hora antes del primer vuelo y 1 hora después del último vuelo en un horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos regulares y no regulares, tanto internacionales como domésticos

Mecanismo de Asignación

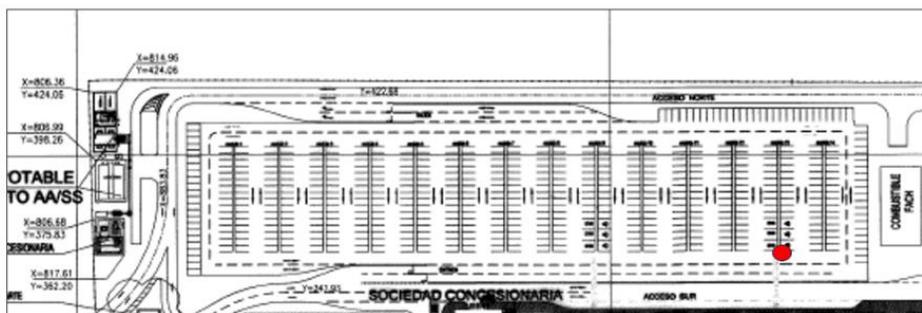
Programa Anual de Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida

Individualización de los recintos y/o terrenos para el Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida.

Servicio de Asistencia a pasajeros con movilidad reducida módulo de atención

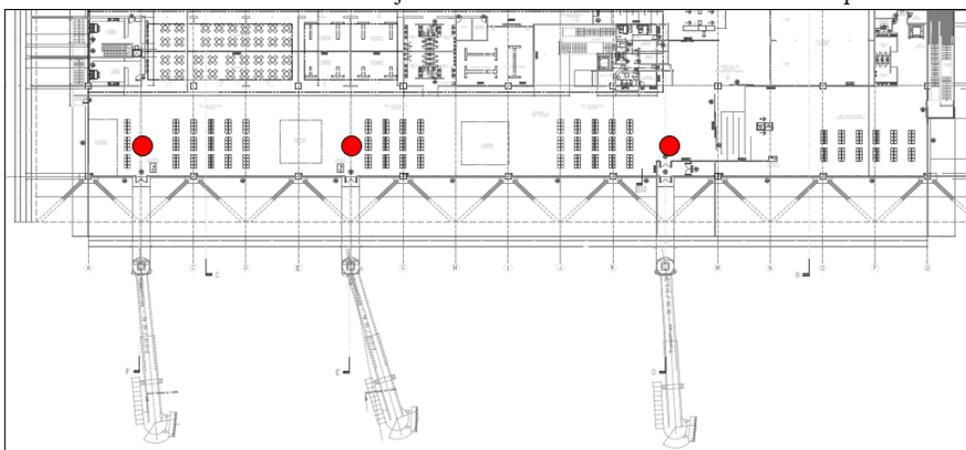


Punto de encuentro Solicitud Atención PMR Estacionamiento Vehiculos

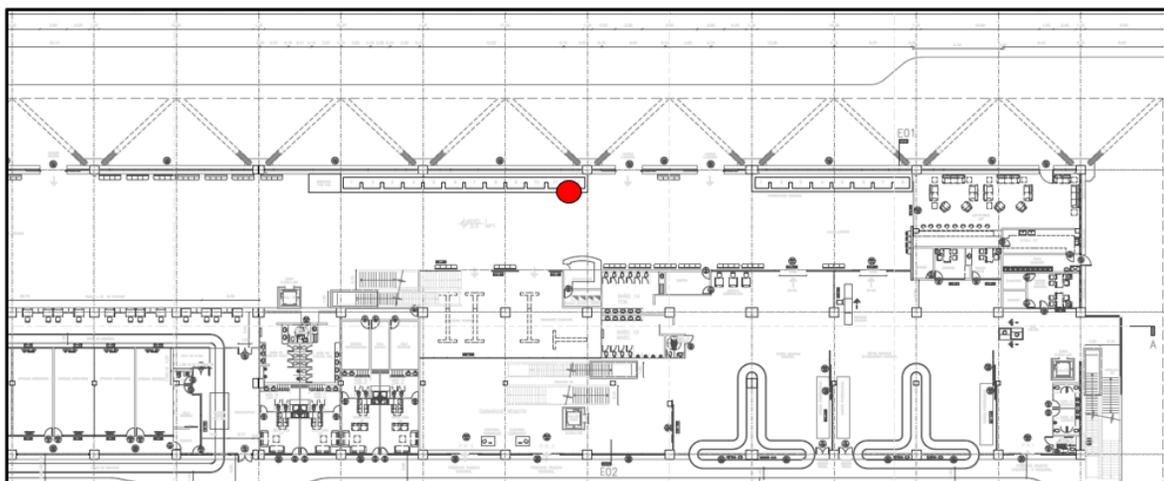


	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia	: 22/09/2024
		Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 174 de 225

Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida Sala de embarque



Módulo de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida Primer Nivel Hall Público



SCAEL será responsable de la instalación, mantenimiento y administración de la totalidad de las redes de comunicación y datos en el Área de Concesión, para lo cual deberá tener conectividad directa con los portadores externos del rubro interesados en ofrecer su servicio en el Aeropuerto.

SCAEL prorrateará los costos de administración y mantenimiento a los usuarios del Aeropuerto, se excluye de estos gastos y costos la mantención preventiva y correctiva de las instalaciones para la prestación del Servicio de Redes para Comunicaciones y Datos, así como la amortización de las inversiones, en todo caso, se excluye el prorrateo a la DGAC. En caso de que la DGAC requiera utilizar canalizaciones del Terminal de Pasajeros (y esto sea técnicamente factible), no estará afectada a cobro por ello. (lo que en ningún caso significará eximir a la DGAC del pago de los servicios de comunicaciones y datos).

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 175 de 225

Estándar

Para el Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida se considera el siguiente estándar:

Estándar	Observaciones
Proporcionar en forma continua e ininterrumpida el Servicio de Redes para Comunicaciones y Datos manteniendo la conectividad.	93% de cumplimiento de las inspecciones al Servicio de Redes para Comunicaciones y Datos Tiempo de Respuesta de corrección: 24 horas

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar del 93% de cumplimiento de las inspecciones al Servicio de Redes para Comunicaciones y Datos se han definido los siguientes parámetros en el que cada uno contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicador en su ponderación mensual.

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
Operatividad de la RED	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

Medio de verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán inspecciones al Servicio de Redes para Comunicaciones y Datos para el cumplimiento de los estándares definidos para cumplir con el 93% requerido.

Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100\% - \sum \text{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 176 de 225

Integración con el SIC-NS

La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual inicialmente.

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF.	Ficha Digital Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

SCAEL realizará la conservación preventiva para el Servicio de Redes para Comunicaciones y Datos mediante inspecciones diarias. La conservación correctiva se ejecutará, en primera instancia, por el personal de mantenimiento de SCAEL, cuando la solución requiera de una mayor capacidad técnica a la ofrecida por este personal, se subcontratarán los servicios a empresas externas que garanticen la mantención de los servicios antes señalados. La supervisión de la mantención del Servicio de Redes para Comunicaciones y Datos por personal especializado externo se realizará a través de Jefe de Mantenimiento y Supervisores.

Estructura Tarifaria

En virtud del resultado del proceso licitatorio efectuado por SCAEL.

Horarios

Servicio de Redes para Comunicaciones y Datos se encontrará disponible las 24 horas del día y todos los días del año.

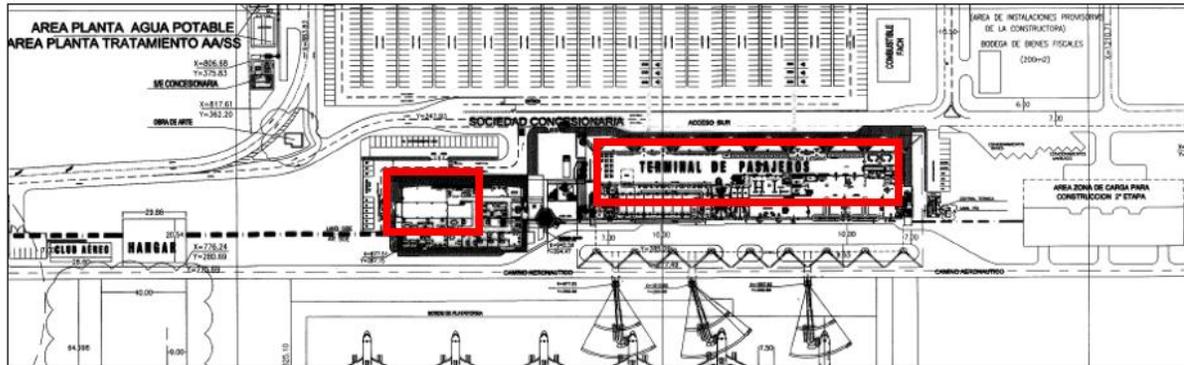
Mecanismo de Asignación

No aplica

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia	: 22/09/2024
		Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 177 de 225

Individualización de los recintos y/o terrenos para el Servicio de Redes para Comunicaciones y Datos

Servicio de Redes para Comunicaciones y Datos



p) Áreas para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero (1.10.9.2.16)

Descripción General del Servicio Prestado y áreas donde se presta el servicio:

El Concesionario proveerá un área para bancos, casas de cambio u otros servicios financieros en el Edificio Terminal de Pasajeros. El Concesionario dispondrá en forma permanente, en un lugar visible y claramente identificado, al menos, 2 (dos) cajero automático en el hall público del Edificio Terminal y 2 (dos) cajeros automáticos en el sector de embarque luego de los controles de seguridad (AVSEC).

Calidad de Servicio

Se han definido Estándares y parámetros para que el Aeropuerto cuente con Áreas para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero y la disposición de cajeros automáticos.

Estándar

Para el Áreas para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero.

Estándar	Observaciones
Disponer en forma permanente del servicio de cajero automático dentro del Edificio Terminal.	93% de cumplimiento de las inspecciones al Servicio de cajeros automáticos. Tiempo de Respuesta de corrección: 24 horas

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 178 de 225

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar del 93% de cumplimiento de las inspecciones al Áreas para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero se han definido los siguiente parámetros en el que cada uno contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicado en su ponderación mensual.

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
Cajero N° 1 Hall Público Cajero operativo con dinero	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Cajero N° 2 Hall Público Cajero operativo con dinero	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Cajero N° 3 Sala de embarque Cajero operativo con dinero	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Cajero N° 4 Sala de embarque Cajero operativo con dinero	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

Medio de verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán inspecciones a las Área para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero para el cumplimiento de los estándares definidos para cumplir con el 93% requerido.

Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100\% - \sum \text{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia	: 22/09/2024
		Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 179 de 225

Integración con el SIC-NS

La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual inicialmente.

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF.	Ficha Digital Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

Para el Área para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero (cajeros Automáticos) SCAEL realizará las coordinaciones con la empresa externa que esté a cargo para la conservación preventiva y operatividad de los cajeros automáticos. La supervisión de la mantención del Área para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero será por personal especializado externo se realizará a través de Jefe de Mantenimiento y Supervisores.

Estructura Tarifaria

El Área para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero es sin costo para el usuario.

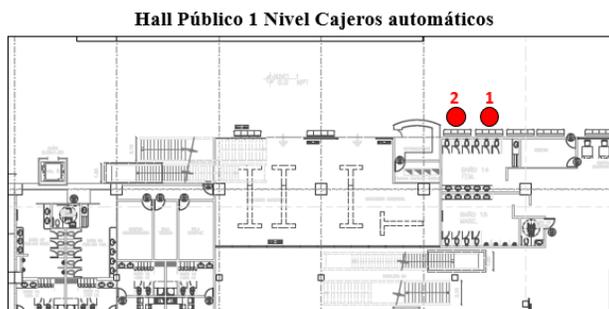
Horarios

Áreas para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero se encontrará disponible las 24 horas del día y todos los días del año.

Mecanismo de Asignación

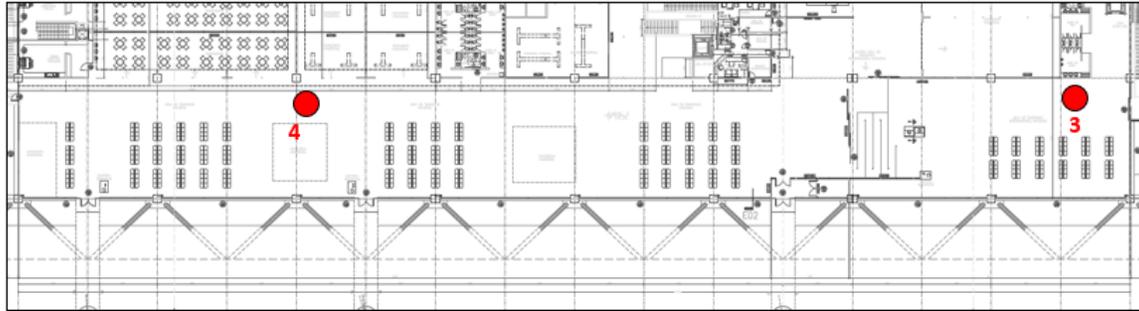
No aplica

Individualización de los recintos y/o terrenos para el Servicio de Redes para Comunicaciones y Datos



	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia	: 22/09/2024
		Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 180 de 225

Sala de embarque Segundo Nivel Cajeros automáticos



q) Servicio de Primeros Auxilios (1.10.9.2.17)

Descripción General del Servicio Prestado y áreas donde se presta el servicio:

El Concesionario dispondrá, implementará, mantendrá y operará, a su entero cargo y costo y responsabilidad durante toda la etapa de explotación, el Servicio de Primeros auxilios. Para dar cumplimiento SCAEL dispone para este servicio lo siguiente:

- 1.-Una sala de primeros auxilios, con todos los elementos y condiciones para la atención básica de personas. Dicha sala deberá ser atendida por los Técnicos de Nivel Superior en enfermería que se requieran durante todo el horario de funcionamiento del aeropuerto. El Concesionario será el único responsable, a su entero cargo y costo, de la obtención de los permisos que procedan ante la autoridad sanitaria correspondiente.
- 2.-El traslado inmediato de los usuarios en los casos ocasionales más graves, a servicios de atención médica, para ello SCAEL tendrá un convenio con un centro Hospitalario para el traslado de personas más graves., una vez realizado el convenio se informará al Inspector Fiscal.
- 3.-SCAEL dispone de 1 desfibrilador externos automáticos portátiles en el aeropuerto de conformidad a la Ley N° 21.156 y su reglamento, se capacitará al personal de SCAEL en el uso de este elemento, se adjunta Plano con su ubicación.

Calidad de Servicio

Se han definido Estándares y parámetros para que el Aeropuerto cuente con Servicio de Primeros Auxilios.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 181 de 225

Estándar

Para el Servicio de Primeros Auxilios.

Estándar	Observaciones
Disponer sala de primeros auxilios, con todos los elementos y condiciones necesarias para la atención básica de personas con personal calificado.	93% de cumplimiento de las inspecciones al Servicio de Primeros Auxilios. Tiempo de Respuesta de corrección: 2 horas

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar del 93% de cumplimiento de las inspecciones al Servicio de Primeros Auxilios se han definido los siguientes parámetros en el que cada uno contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicador en su ponderación mensual.

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
Servicio de Primeros auxilios disponible para cubrir la llegada y salida de vuelos regulares y no regulares, tanto internacionales como domésticos	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Servicio de Primeros auxilios En condiciones óptimas de mantención y aseo.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet
Servicio de Primeros auxilios Con personal calificado.	0,2 % Porcentaje de Afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

Medio de verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 182 de 225

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán inspecciones al Servicio de Primeros auxilios para el cumplimiento de los estándares definidos para cumplir con el 93% requerido.

Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \textit{Disponibilidad} = 100\% - \sum \textit{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual

Integración con el SIC-NS

La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual inicialmente.

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF.	Ficha Digital Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

Para el Servicio de Primeros auxilios SCAEL contratará personal idóneo del área de salud de acuerdo a lo indicado en las Bases de Licitación, por lo que SCAEL cuenta con personal TENS (Técnico en enfermería de Nivel Superior) quien es responsable de Operar y proporcionar el Servicio de Primeros Auxilios.

La supervisión del Servicio de Primeros auxilios estará a cargo del Jefe de Operaciones junto con el Área de Prevención de Riesgos de SCAEL quienes deben proveer los elementos básicos para la operación de la sala de primeros auxilios su limpieza y mantención.

Estructura Tarifaria

El Servicio de Primeros Auxilios no tiene costo para el usuario.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia	: 22/09/2024
		Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 183 de 225

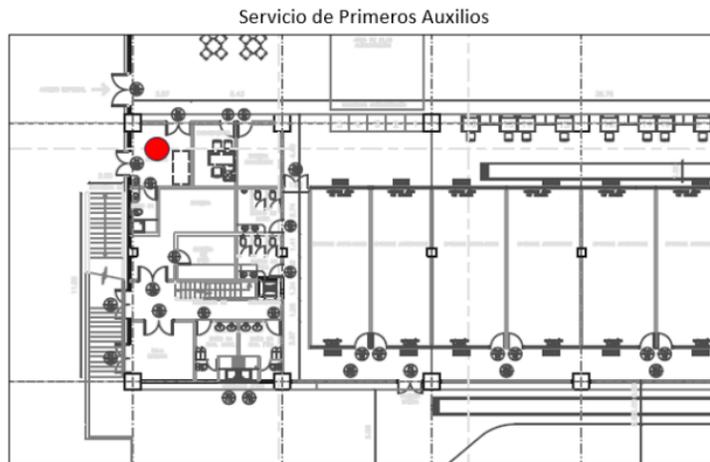
Horarios

Áreas para Servicio de Primeros auxilios se encontrará disponible 1 hora antes del primer vuelo y 1 hora después del último vuelo en un horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos regulares y no regulares, tanto internacionales como domésticos.

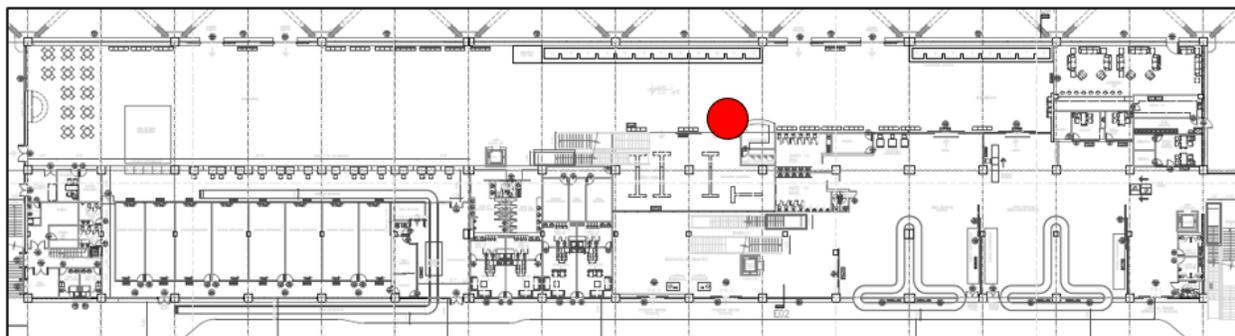
Mecanismo de Asignación

No aplica

Individualización de los recintos y/o terrenos para el Servicio de Primeros auxilios



Ubicación Desfibrilador Planta Primer Piso a un Costado Mesón Información al Público.



		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 184 de 225

8.1.3. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES (1.10.9.3)

Servicios NO aeronáuticos comerciales obligatorios (1.10.9.3.1)

a) Servicio de Alimentación y Bebida (1.10.9.3.1.1)

Descripción General del Servicio

SCAEL puede prestar el servicio de alimentación de forma directa e indirecta, a través de restaurantes, cafetería. De acuerdo con las Bases de Licitación el Servicio funcionará todos los días del año, en un horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos regulares y no regulares, tanto internacionales como domésticos, en el caso para vuelos no regulares fuera del horario de operación normal, se prestará el servicio mientras este sea informado por el IF con al menos 12 hrs de antelación de acuerdo a la programación establecida por la DGAC, con esto se podrá programar que parte del personal pueda entregar este servicio o que quede una organización previa para recibir ese vuelo.

Para la prestación del Servicio se dará cumplimiento a lo indicado en las Bases de Licitación y las disposiciones que correspondan al Servicio de Alimentación y Bebida establecidas en el Manual para la Construcción de Locales Comerciales y Oficinas y en el Manual para la Explotación de Locales Comerciales y Oficinas. Sin perjuicio de lo anterior, las condiciones de prestación y explotación de este servicio deberán dar cumplimiento a la normativa legal y reglamentaria vigente, SCAEL prestará el Servicio de Alimentación y Bebida en forma directa.

Calidad de Servicio

Poner a disposición de los usuarios del Aeropuerto, restaurantes y cafeterías con una oferta de productos que permitan satisfacer las necesidades de los pasajeros que transitan por el terminal aéreo cumpliendo la normativa legal y reglamentaria vigente. Para ello se definieron Estándares y Parámetros para garantizar un nivel de servicio adecuado para el Servicio de Alimentación y Bebida.

Estándar

Para el Servicio de Alimentación y Bebida se consideran los siguientes estándares:

Estándar	Observaciones
Proveer de un servicio de cafetería y de alimentación y bebida a los usuarios del Aeropuerto para atender vuelos regulares y no regulares.	La totalidad del Servicio de Alimentación y Bebidas deben cumplir la condición de operatividad mensual del 93% de disponibilidad y cumplimiento de las Inspecciones. Tiempo de Respuesta de corrección: 2 Horas

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 185 de 225

Dar cumplimiento al Manual de Construcción y Explotación.	La totalidad del Servicio de Alimentación y Bebidas deben cumplir la condición de operatividad mensual del 93% de disponibilidad y cumplimiento de las Inspecciones. Tiempo de Respuesta de corrección: 24 Horas.
Cumplimiento de toda la normativa vigente del Servicio de Alimentación y Bebidas.	La totalidad del Servicio de Alimentación y Bebidas deben cumplir la condición de operatividad mensual del 93% de disponibilidad y cumplimiento de las Inspecciones. Tiempo de Respuesta de corrección: 24 Horas.

El total de ponderación de los estándares del Servicio de Alimentación y Bebida deberá cumplir con al menos un 93% de en el mes.

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar del Servicio de Alimentación y Bebida se han definido los siguientes parámetros en el que cada uno contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicador del Servicio mensual.

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
Limpieza, orden y buen estado de la infraestructura.	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.
Disponibilidad del Servicio para cubrir vuelos regulares y no regulares	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.
Cumplimiento al Manual de Construcción y Explotación.	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.
Cumplimiento de toda la normativa vigente del Servicio de Alimentación y Bebidas.	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 186 de 225

Medio de Verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán inspecciones en los procesos definidos del Servicio de Servicio de Alimentación y Bebida para el cumplimiento de los estándares para cumplir con el 93% requerido. Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100\% - \sum \text{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual

Integración con el SIC-NS

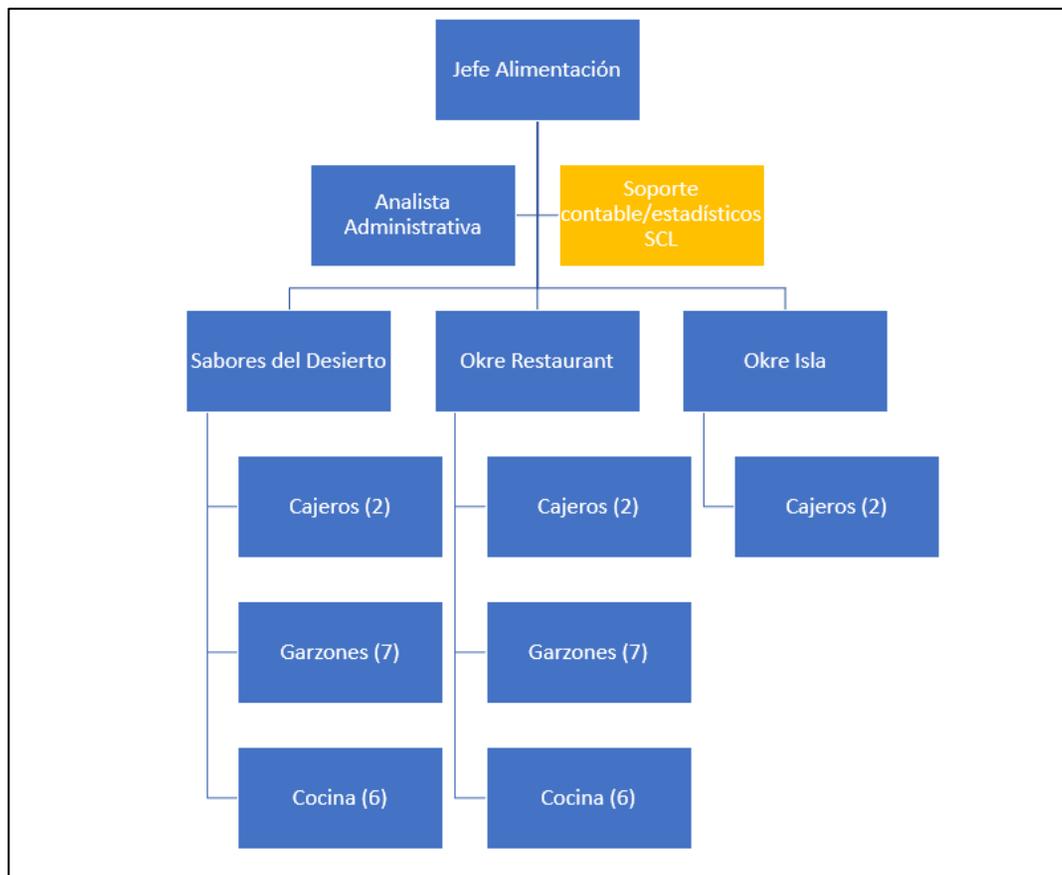
La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual inicialmente.

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Automática SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF.	Ficha Digital	Conexión Base de Datos	Diaría	Por evento

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

SCAEL para el Servicio de Alimentación y Bebida cuenta con personal especializado para dar cumplimiento a los diferentes estándares definidos para este servicio, lo establecido en las bases de licitación, Cumplimiento al Manual de Construcción y Explotación y toda la normativa vigente del Servicio de Alimentación y Bebidas, para lo cual tiene la siguiente estructura:

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia	: 22/09/2024
		Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 187 de 225



Estructura Tarifaria

La estructura tarifaria que empleará SCAEL para el cobro de la correspondiente subconcesión quedará definida en el respectivo contrato comercial, donde podrán establecerse conceptos como renta mensual, porcentajes de venta, derechos de llave, entre otros, según corresponda. Lo anterior sujeto a las siguientes tarifas máximas definidas en las Bases de Licitación.

Horarios

El servicio de Alimentación y Bebidas funcionará todos los días del año, en un horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos regulares y no regulares, tanto internacionales como domésticos disponible 1 hora antes del primer vuelo y 1 hora después del último vuelo.

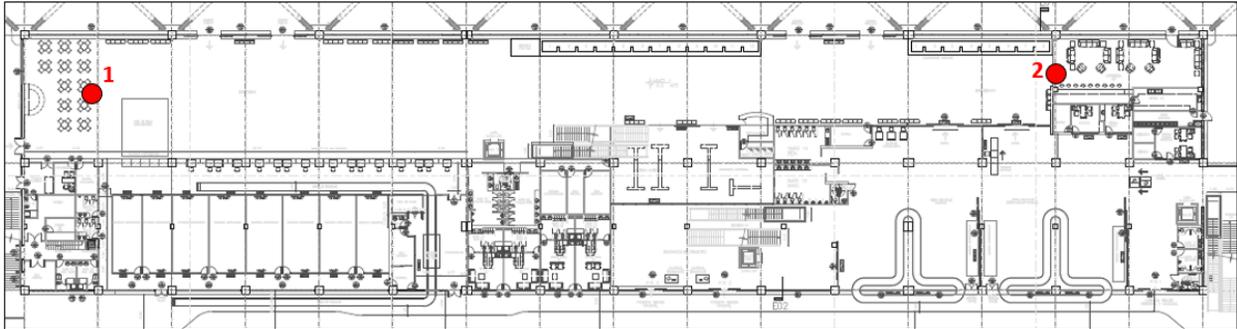
Mecanismo de Asignación

No Aplica

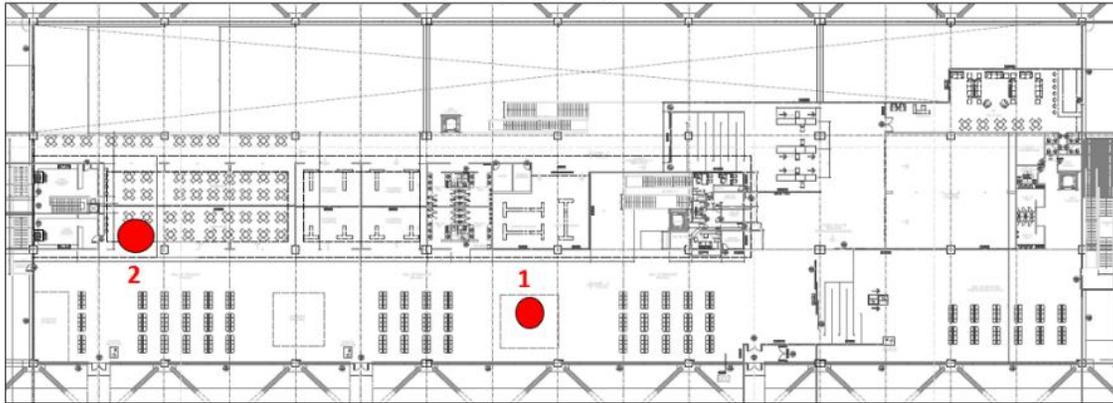
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia	: 22/09/2024
		Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 188 de 225

Individualización de los recintos y/o terrenos para la prestación del servicio

Servicio Alimentación y bebidas Primer Nivel



Servicio Alimentación y Bebida Segundo Nivel



b) Áreas y servicios para Compañías Aéreas. (1.10.9.3.1.2)

Descripción General del Servicio Prestado

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

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

- 1 Counter de aproximadamente 1,44 m².
- Un espacio para pasajeros en espera frente al *Counter*.
- Un espacio para manipular y dispensar el equipaje.
- Un espacio de 0,5 m² para letrero identificatorio ubicado sobre el *Counter*. Dicho letrero será

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 189 de 225

proporcionado por las compañías aéreas que ofrezcan este servicio. Toda superficie adicional a la señalada se considerará como publicidad, de acuerdo con lo señalado en el artículo 1.10.9.3.2 letra b) “Áreas para Publicidad y Propaganda”, de las BALI.

- Sistema de separadores de fila que permitan organizar el área frente al *Counter* y, al mismo tiempo, impedir la utilización de las zonas de circulación y espera.

El Terminal de Pasajeros cuenta con 16 Counters disponibles para la atención de vuelos comerciales.

El área de Autochequeo estará dentro del área de las compañías aéreas y corresponde a cada uno prestar ese servicio.

Se entenderá por Área de Equipos de Autochequeo, lo siguiente:

- Conexiones eléctricas para su operación.
- Espacio para pasajeros en espera frente al Autochequeo.
- Un espacio de 0,5 m² para letrero identificatorio sobre el Autochequeo. Toda superficie adicional a la señalada se considerará como publicidad, de acuerdo a lo señalado en el artículo 1.10.9.3.2 letra b) “Áreas para Publicidad y Propaganda”, de las BALI.
- Señalética identificatoria del Área de Autochequeo que será proporcionada por las compañías aéreas que ofrezcan este servicio.
- Sistema de separadores de fila que permitan organizar el área frente al servicio de Autochequeo y, al mismo tiempo, impedir la utilización de las zonas de circulación y espera.

Por otro lado, el Concesionario asignará y proporcionará a las líneas aéreas lo siguiente; Áreas para oficinas de apoyo a su operación, considerando tanto la infraestructura preexistente. Se entenderá por oficinas de apoyo toda aquella superficie, medida en metros cuadrados, destinada a actividades relacionadas con la operación aérea, tales como centro de control terrestre, equipaje perdido, sobrecosto por maleta y oficinas administrativas, exceptuando las actividades comerciales de las líneas aéreas. La tarifa máxima mensual por cada m² destinado a oficinas de apoyo será de UF 1,0 (una coma cero Unidades de Fomento). Sólo en caso de que no hubiese interesados en utilizar las áreas disponibles para oficinas de apoyo, el Concesionario podrá disponer provisoriamente, previa autorización del Inspector Fiscal, de las superficies destinadas originalmente a dicho servicio a efecto de destinarlas a otras actividades. No obstante, en caso de requerirse nuevamente estas áreas, el Inspector Fiscal notificará mediante anotación en el Libro de Explotación de la Obra, el requerimiento de dichas áreas al Concesionario, quien en un plazo no superior a 60 (sesenta) días contados desde la fecha de dicha notificación, deberá dejar disponible el área en cuestión, sin derecho a compensación o indemnización alguna.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 190 de 225

Será responsabilidad de la SCAEL, entregar a cada operador aéreo la cantidad adecuada de *Counters*, equipos de autochequeo y oficinas de apoyo a *Counters*, para la atención de los pasajeros y sus operaciones en el Aeropuerto, velando por su óptimo estado de limpieza y conservación para lo cual se han elaborado de acuerdo a las Bases de Licitación los siguientes mecanismos:

- ***Mecanismo de Asignación de Counters, Oficinas de Apoyo y Áreas para la Operación de Equipos de Autochequeo.***
- ***Mecanismo de Asignación de Oficinas apoyo counters.***

SCAEL suscribió un Acuerdo Operacional con la DGAC, atendiendo al Art. 1.10.9.3.1.2, de las Bases de Licitación.

Lo anterior se encuentra en el ANEXO N° 29: Carta Acuerdo Operacional (SCAEL y DGAC).

“Para mantener una adecuada coordinación entre la asignación de áreas y las responsabilidades propias de la DGAC en materia de autorización de itinerarios a las líneas aéreas, el Concesionario deberá elaborar y someter a la aprobación de la DGAC, a través del Inspector Fiscal, un manual de procedimiento, un memorándum de entendimiento, una carta de acuerdo operacional u otro tipo de documento, en el cual se describan los pasos a seguir por ambas partes antes de que la DGAC apruebe la operación de nuevas aerolíneas o cuando se produzcan aumentos significativos en las frecuencias de aerolíneas ya en operación.”

Calidad de Servicio

Entregar al operador aéreo la cantidad adecuada de *Counters*, equipos de autochequeo y oficinas de apoyo a *Counters*, para la atención de los pasajeros y sus operaciones velando por su óptimo estado de limpieza y conservación.

Estándar

Para el Servicio de Áreas y servicios para Compañías Aéreas se consideran los siguientes estándares:

Estándar	Observaciones
Counters operativos para ser usado por la Línea Aérea.	La totalidad del Servicio de Áreas y servicios para Compañías Aéreas deben cumplir la condición de operatividad mensual del 95% de disponibilidad y cumplimiento de las Inspecciones. Tiempo de Respuesta de corrección: 24 horas.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 191 de 225

<p>Área de los equipos de autochequeo con la cantidad adecuada de Separadores de fila y letreros de información para la prestación del servicio.</p>	<p>La totalidad del Servicio de Áreas y servicios para Compañías Aéreas deben cumplir la condición de operatividad mensual del 95% de disponibilidad y cumplimiento de las Inspecciones.</p> <p>Tiempo de Respuesta de corrección: 2 horas.</p>
<p>Áreas para oficinas de apoyo a su operación Cumplimiento al Manual de Construcción y Explotación, buenas condiciones de aseo, mantenimiento y orden.</p>	<p>La totalidad del Servicio de Áreas y servicios para Compañías Aéreas deben cumplir la condición de operatividad mensual del 95% de disponibilidad y cumplimiento de las Inspecciones.</p> <p>Tiempo de Respuesta de corrección: 2 horas.</p>

El total de ponderación de los estándares del Servicio de Áreas y Servicios para Compañías Aéreas deberá cumplir con al menos un 93% de en el mes.

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar del Servicio de Áreas y servicios para Compañías Aéreas se han definido los siguientes parámetros en el que cada uno contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicador del Servicio mensual.

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
<p>Counters operativos para ser usado por la Línea Aérea.</p>	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.
<p>Área de los equipos de autochequeo con la cantidad adecuada de Separadores de fila para prestar el servicio.</p>	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.
<p>Área de los equipos de autochequeo Letreros de información apropiados para la prestación del servicio.</p>	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 192 de 225

Áreas para oficinas de apoyo a su operación Cumplimiento al Manual de Construcción y Explotación.	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.
Áreas para oficinas de apoyo a su operación Buenas condiciones de aseo, mantenimiento y orden.	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

Medio de Verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán inspecciones a los diferentes parámetros definidos para cumplimiento del estándar del Servicio de Áreas y Servicios para Compañías Aéreas para cumplir con el 95% requerido. Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100\% - \sum \text{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual

Integración con el SIC-NS

La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual inicialmente.

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Automática SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF.	Ficha Digital	Conexión Base de Datos	Diaria	Por evento

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia	: 22/09/2024
		Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 193 de 225

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

El control del Servicio de Áreas y Servicios para Compañías Aéreas es de responsabilidad de la SCAEL, para dar cumplimiento a este control, se realizarán inspecciones periódicas que estarán a cargo del Jefe de Operaciones con los supervisores. La conservación correctiva se ejecutará, en primera instancia, por el personal de mantenimiento de SCAEL, cuando la solución requiera de una mayor capacidad técnica a la ofrecida por este personal, se subcontratarán los servicios a empresas externas que garanticen la mantención de los servicios antes señalados.

Horarios

El servicio de Servicio de Áreas y servicios para Compañías Aéreas funcionará todos los días del año, en un horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos regulares y no regulares, tanto internacionales como domésticos disponible 1 hora antes del primer vuelo y 1 hora después del último vuelo.

Estructura Tarifaria

La tarifa máxima mensual por cada m2 de Área de Counter será de UF 1,0, mientras que la tarifa máxima mensual por cada m2 de área de Autochequeo, será de UF 0,5.

La tarifa máxima mensual por cada m2 destinado a oficinas de apoyo será de UF 1,0.

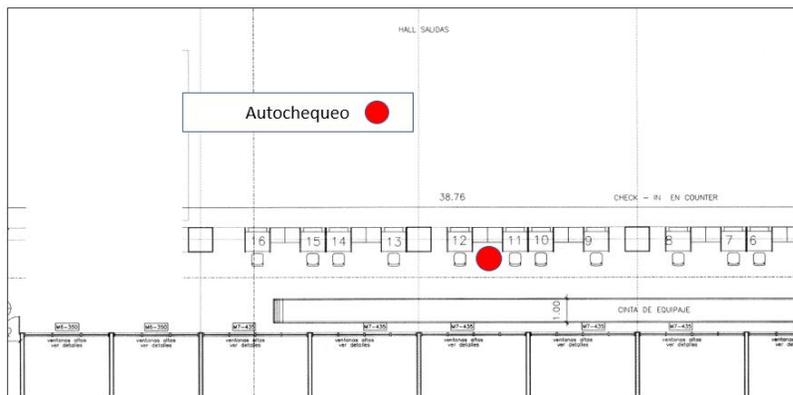
Mecanismo de Asignación

ANEXO N° 8: Mecanismo de Asignación de Counters y Áreas para la Operación de Equipos de Autochequeo.

ANEXO N°9 Mecanismo de Asignación de Oficinas apoyo.

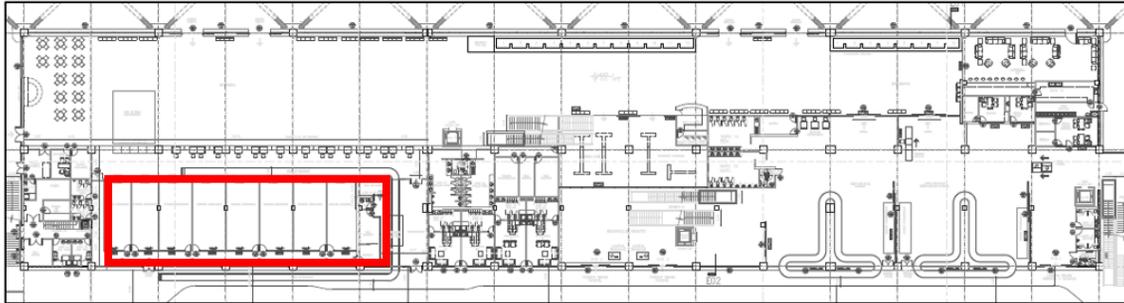
Individualización de los recintos y/o terrenos para la prestación del servicio

Servicio Líneas Aéreas, sector autochequeo y Counters



	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia	: 22/09/2024
		Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 194 de 225

Ubicación Áreas para Oficinas de Apoyo a la Operación de las Líneas Aéreas



c) Estacionamientos para vehículos en general (1.10.9.3.1.3)

Descripción General del Servicio Prestado

SCAEL explotará las áreas de estacionamientos públicos para vehículos en general en las áreas dispuestas para tal efecto conforme al proyecto señalado en el artículo 2.7.4.6 de las Bases de Licitación, como no se cuenta con la infraestructura del Proyecto de Ingeniería definitiva, SCAEL prestará el Servicio Estacionamientos para vehículos en general de la siguiente manera:

SCAEL fijará la tarifa de los estacionamientos públicos para vehículos en general siempre y cuando ésta no exceda la tarifa máxima equivalente a \$47 (Cuarenta y cinco pesos chilenos) por cada minuto de uso, IVA incluido.

Para la explotación de este servicio, SCAEL respetará los siguientes estándares:

- El tiempo de cobro será por tiempo de uso efectivo, siendo el minuto la unidad de tiempo a utilizar como base de cobro, si la permanencia del vehículo es menos de 10 minutos, estará exento de pago.
- El límite máximo diario de tiempo a cobrar por el Concesionario será el equivalente a seis horas de uso efectivo. Sin perjuicio de lo anterior, SCAEL puede destinar áreas para custodia de vehículos, debidamente señalizadas y delimitadas, distintas a las áreas de estacionamiento público para vehículos en general.
- En caso de pérdida del comprobante de ingreso por parte del usuario, corresponderá a SCAEL consultar sus registros con el fin de determinar de manera fehaciente el tiempo efectivo de utilización del servicio, debiendo cobrar, en tal caso, el precio o tarifa correspondiente a este, quedando prohibido cobrar una tarifa prefijada, multas o recargos.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 195 de 225

- SCAEL puede realizar convenios tarifarios especiales por días, meses o años con empresas, instituciones u otros organismos, que implique tarifas diferentes a aquellas cobradas a público en general.
- SCAEL proporcionará información clara, visible y actualizada a los usuarios acerca de la cantidad de estacionamientos disponibles, tanto al ingreso como al interior de los estacionamientos.
- SCAEL exhibirá de forma visible y clara en los puntos donde se realice los pagos y en los ingresos del recinto el listado de derechos y obligaciones establecidos en la Ley 20.967 que regula el cobro de servicios de estacionamientos, donde se mencionará del derecho del consumidor de acudir al Servicio Nacional del Consumidor o al Juzgado de Policía local competente en caso de infracción.
- Las áreas para estacionamientos estarán disponibles las 24 horas del día, todos los días del año (H24).
- El Concesionario habilita los estacionamientos para personas con discapacidad en el cumplimiento de la normativa vigente, en particular lo establecido en la Ley N°20.422 y en la ordenanza General de la Ley General de Urbanismo y construcciones. Adicionalmente, el Concesionario habilita estacionamientos para usuarios preferenciales como embarazadas, personas de la tercera edad y usuarios con movilidad reducida, en una cantidad equivalente, al menos, al 1% del total de estacionamientos, distribuidos en la misma proporción.
- Cada 10 de enero correspondientes a todos los años de explotación, el valor de la tarifa máxima se reajustará considerando las BALI.
- El Concesionario sólo puede cobrar tarifa por el uso de los estacionamientos públicos para vehículos en general, quedando estrictamente prohibido el cobro de una tarifa por el acceso al Aeropuerto. La cantidad
- de calzos disponibles en el estacionamiento público de vehículos es de 514 que corresponden al anteproyecto actual, de los cuales se descuentan los que están destinados para personas con capacidad diferente (PMR) y mujeres embarazadas:
 - 06 Calzos para personas con capacidad diferente (PMR) y mujeres Embarazadas.
 - 508 Calzos para público en general.

Calidad de Servicio

Poner a disposición Estacionamientos para vehículos en general para todos los usuarios del aeropuerto.

Estándar

Para el Estacionamientos para vehículos en general se consideran los siguientes estándares:

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 196 de 225

Estándar	Observaciones
Tener disponible a los usuarios los estacionamientos los 365 días del año y en horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos nacionales e internacionales con sus respectivas Barreras y equipamiento para el control de Entrada y Salida operativas. Contar con estacionamientos	La totalidad de los Estacionamientos para vehículos en general deben cumplir la condición de operatividad mensual del 95% de disponibilidad y cumplimiento de las Inspecciones. Tiempo de Respuesta de corrección: 24 horas.
Contar con estacionamientos para usuarios preferenciales como embarazadas, personas de la tercera edad y usuarios con movilidad reducida, en una cantidad equivalente, al menos, al 1% del total de estacionamientos.	La totalidad de los Estacionamientos para vehículos en general deben cumplir la condición de operatividad mensual del 95% de disponibilidad y cumplimiento de las Inspecciones. Tiempo de Respuesta de corrección: 24 horas.

El total de ponderación de los estándares del Estacionamientos para vehículos en general deberá cumplir con al menos un 93% de en el mes.

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar del Estacionamientos para vehículos en general se han definido los siguientes parámetros en el que cada uno contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicador del Servicio mensual.

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
Estacionamiento disponible que permita cubrir la llegada y salida de vuelos nacionales e internacionales	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.
Barreras y equipamiento para el control de Entrada y Salida operativas	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 197 de 225

Estado infraestructura del estacionamiento.	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.
Contar con estacionamientos para usuarios preferenciales como embarazadas, personas de la tercera edad y usuarios con movilidad reducida, en una cantidad equivalente, al menos, al 1% del total.	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.

Medio de Verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán inspecciones a los diferentes parámetros definidos para cumplimiento del estándar del Servicio de Estacionamientos para cumplir con el 95% requerido. Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100\% - \sum \text{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual

Integración con el SIC-NS

La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual inicialmente.

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Automática SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF	Ficha Digital	Conexión Base de Datos	Diaria	Por evento

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia	: 22/09/2024
		Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 198 de 225

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

El control del Servicio de Estacionamientos es de responsabilidad de la SCAEL, para dar cumplimiento se realizarán revisiones periódicas con la “Cartilla de Inspección de Servicios” que se adjunta como Anexo N°30 y será responsabilidad del Jefe de Operaciones con los supervisores del cumplimiento de estas inspecciones. La conservación correctiva se ejecutará, en primera instancia, por el personal de mantenimiento de SCAEL, cuando la solución requiera de una mayor capacidad técnica a la ofrecida por este personal, se subcontratarán los servicios a empresas externas que garanticen la mantención de los servicios antes señalados.

Horarios

El servicio de Estacionamientos para vehículos en general estará operativo las 24 horas y los 365 días del año.

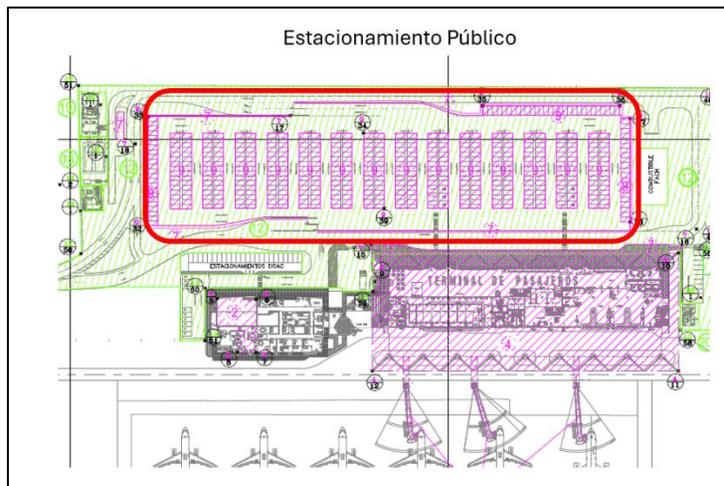
Estructura Tarifaria

Cobro por minuto: \$47 CLP con un reajuste considerando la variación del IPC.

Mecanismo de Asignación

No aplica

Individualización de los recintos y/o terrenos para la prestación del servicio



		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 199 de 225

d) Servicio de gestión de la infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros (1.10.9.3.1.4)

Descripción General del Servicio Prestado

Prestación del servicio PSP2

De acuerdo a las Bases de Licitación, SCAEL es responsable de la Gestión de la Infraestructura asociada al Transporte terrestre de pasajeros, organizando y coordinando las llegadas y salidas de vehículos de transporte terrestre de pasajeros, público y privado. Para el caso del transporte terrestre de pasajeros que salga del aeropuerto, este servicio será prestado a través de dos modalidades.

Modalidad 1, vehículos con reserva.

El Concesionario definirá previo visto bueno del IF áreas dentro del Área de Concesión para aquellos pasajeros que hayan acordado previamente las condiciones económicas de su traslado. Esta Área se denominará AVcR

Modalidad 2, vehículos sin reserva.

El Concesionario destinará previo visto bueno del IF dos áreas separadas dentro del Área de Concesión para aquellos pasajeros que no hayan acordado previamente las condiciones económicas de su traslado y que busquen un medio de transporte para llegar a su destino final. La primera de estas áreas estará ubicada en una posición cercana al andén de embarque (AVsR1) y la segunda área será definida por el Concesionario en una posición más alejada respecto de la anterior dentro del Área de Concesión (AVsR2), ambas conforme a lo establecido en el Anteproyecto Referencial.

Al área denominada AVsR1 sólo podrán acceder los vehículos de transporte terrestre que retiren pasajeros del aeropuerto y cuyas tarifas se ajusten al valor determinado mediante un proceso de licitación que deberá llevar a cabo la Sociedad Concesionaria. En las bases de licitación de dicho proceso se establecerán, al menos, tres tramos dependiendo si el destino del recorrido corresponde a un sector cercano, medio o alejado, lo que será definido por el Inspector Fiscal, y para cada modalidad de servicio, esto es: taxi, minibús, bus u otra modalidad aprobada por el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones. Esta tarifa tendrá vigencia de un año y la nueva tarifa será determinada mediante sucesivos procesos de licitación durante toda la vigencia de la concesión. En todo caso, los vehículos que por norma no puedan acordar previamente su tarifa, no podrán acceder a esta área.

El área frente al andén de embarque del Edificio Terminal de pasajeros conforme a lo establecido en el Anteproyecto Referencial estará destinada exclusivamente para la llegada de pasajeros al aeropuerto, cuya gestión será responsabilidad de SCAEL.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 200 de 225

Prestación del Servicio por parte de SCAEL

En este período y hasta la PSP2 el Concesionario no podrá prestar el “Servicio de Transporte Terrestre de Pasajeros” de acuerdo a las Bases de Licitación por que es necesario contar toda la infraestructura indicada en el Anteproyecto Referencial, partir de la entrada en vigencia del presente RSO prestará el “Servicio de Transporte Terrestre de Pasajeros de la siguiente manera:

SCAEL prestará el servicio en las mismos estacionamientos actuales correspondiente a los Subconcesionarios los que están ubicados frente al Terminal de Pasajeros que son los Taxi, Transfer y Buses (considerando el respectivo Counter de atención de pasajeros ubicado al interior del terminal.

SCAEL informará a la IF.MOP cuando exista factibilidad de activar el Servicio de gestión de la infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros de acuerdo a lo indicado en las bases de Licitación para su aprobación.

Calidad de Servicio

Poner a disposición de los usuarios un sistema de transporte ordenado y de calidad.

Estándar

Para el Servicio de gestión de la infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros se consideran los siguientes estándares:

Estándar	Observaciones
Tener disponible a los usuarios un sistema de transporte que permita cubrir la llegada y salida de vuelos nacionales e internacionales con sus respectivos counters de atención en buenas condiciones y ordenados.	La totalidad del Servicio de gestión de la infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros deben cumplir la condición de operatividad mensual del 93% de disponibilidad y cumplimiento de las Inspecciones. Tiempo de Respuesta de corrección: 2 horas.

El total de ponderación de los estándares Servicio de gestión de la infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros deberá cumplir con al menos un 93% de en el mes.

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar del Servicio de gestión de la infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros se han definido los siguientes parámetros en el que cada uno contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicador del Servicio mensual.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 201 de 225

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
Servicio disponible que permita cubrir la llegada y salida de vuelos nacionales e internacionales	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.
Estado infraestructura y aseo de los counters de atención.	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.

Medio de Verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán inspecciones a los diferentes parámetros definidos para cumplimiento del estándar del Servicio de gestión de la infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros para cumplir con el 93% requerido. Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100\% - \sum \text{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual

Integración con el SIC-NS

La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual inicialmente.

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Automática SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF	Ficha Digital	Conexión Base de Datos	Diaria	Por evento

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 202 de 225

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

El control del Servicio de gestión de la infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros es de responsabilidad de la SCAEL, para dar cumplimiento al estándar y parámetros establecidos, se realizarán revisiones periódicas con la “Cartilla de Inspección de Servicios” que se adjunta como Anexo N°30 y será responsabilidad del Jefe de Operaciones con los supervisores del cumplimiento de estas inspecciones para garantizar el cumplimiento de este servicio en cuanto a cumplimiento de horarios e infraestructura asociada.

Horarios

El Servicio de gestión de la infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros funcionará todos los días del año, en un horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos regulares y no regulares, tanto internacionales como domésticos disponible 1 hora antes del primer vuelo y 1 hora después del último vuelo.

Estructura Tarifaria

La tarifa a cobrar de cada empresa a los usuarios del transporte será el resultado del proceso licitatorio efectuado por la sociedad concesionaria, en el cual se considerarán 3 tramos:

- Zona 1 Sur
- Zona 2 Centro
- Zona 3 Norte
- Zona 4 San Pedro de Atacama-Sierra Gorda

Zona	Ubicación	Valor Tarifa
1 zona Sur.	Desde: Aeropuerto Hasta: Avda. Jorge Alessandri (Sector Peuco).	De acuerdo a Licitación.
2 zona Centro.	Desde: Aeropuerto Hasta: Avda. Chorrillo- Avda. Grecia- Calle Sotomayor.	De acuerdo a Licitación.
3 zona Norte.	Desde: Aeropuerto Hasta: Entrada norte de la ciudad, Puerto seco.	De acuerdo a Licitación.
Zona 4	San Pedro de Atacama - Sierra Gorda	De acuerdo a Licitación.

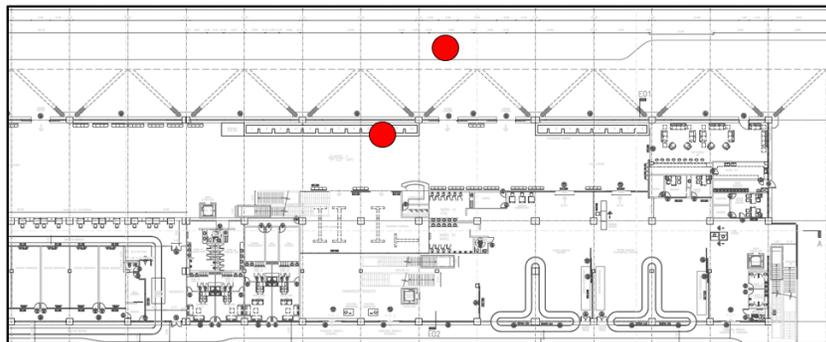
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia	: 22/09/2024
		Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 203 de 225

Mecanismo de Asignación

ANEXO N° 37 MECANISMO ASIGNACIÓN DE ÁREAS PARA EL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS.

Individualización de los recintos y/o terrenos para la prestación del servicio

Servicio de gestión de la infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros



e) Servicios de Gestión de Terminales de Carga (1.10.9.3.1.5)

Descripción General del Servicio Prestado

La Sociedad Concesionaria gestionará y explotará las áreas existentes dispuestas en el Aeropuerto para la operación del servicio de carga. Para ello permitirá la libre prestación de servicios de operación de carga y servicios comerciales. Será responsabilidad de SCAEL que las áreas de carga del Aeropuerto se encuentren en todo momento en adecuadas condiciones de orden, limpieza, higiene, seguridad y funcionalidad.

Los servicios de operación de carga que puede realizar SCAEL en los Terminales de Carga, 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.

Actualmente en el Servicio de Gestión de Terminales de Carga se presta:

- Servicio a la carga nacional.
- Servicios de *Courier*, transporte expreso y correo.

En caso de incluir otros servicios de operación de carga se informará al IF-MOP de acuerdo como se indica en Las Bases de Licitación.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 204 de 225

Calidad de Servicio

Poner a disposición un área para los Servicios de Gestión de Terminales de Carga que tenga las condiciones de orden, limpieza, higiene y funcionalidad para cada uno de los operadores aéreos que presten servicios en el Aeropuerto.

Estándar

Para el Servicio de Áreas y servicios para Compañías Aéreas se consideran los siguientes estándares:

Estándar	Observaciones
Orden, limpieza, higiene, seguridad y funcionalidad del Área de carga e infraestructura adecuada.	La totalidad del Servicios de Gestión de Terminales de Carga deben cumplir la condición de operatividad mensual del 95% de disponibilidad y cumplimiento de las Inspecciones. Tiempo de Respuesta de corrección: 24 horas.

El total de ponderación de los estándares Servicios de Gestión de Terminales de Carga al deberá cumplir con al menos un 95% de en el mes.

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar del Servicios de Gestión de Terminales de Carga se han definido los siguientes parámetros en el que cada uno contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicador del Servicio mensual.

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
Orden, limpieza e higiene del Área de carga.	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.
Estado de la infraestructura en general.	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.
Estado infraestructura de los cercos perimetrales.	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 205 de 225

Medio de Verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán inspecciones aleatorias en los procesos definidos del Servicios de Gestión de Terminales de Carga para el cumplimiento de los estándares definidos para cumplir con el 95% requerido. Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100\% - \sum \text{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual

Integración con el SIC-NS

La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual inicialmente.

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Automática SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF	Ficha Digital	Conexión Base de Datos	Diaría	Por evento

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

El control del Servicios de Gestión de Terminales de Carga es de responsabilidad de la SCAEL.

Estructura Tarifaria

La estructura tarifaria que empleará SCAEL para el cobro de la correspondiente subconcesión quedará definida en el respectivo contrato comercial, donde podrán establecerse conceptos como renta mensual, porcentajes de venta, derechos de llave, entre otros, según corresponda. Lo anterior sujeto a las siguientes tarifas máximas definidas:

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia	: 22/09/2024
		Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 206 de 225

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

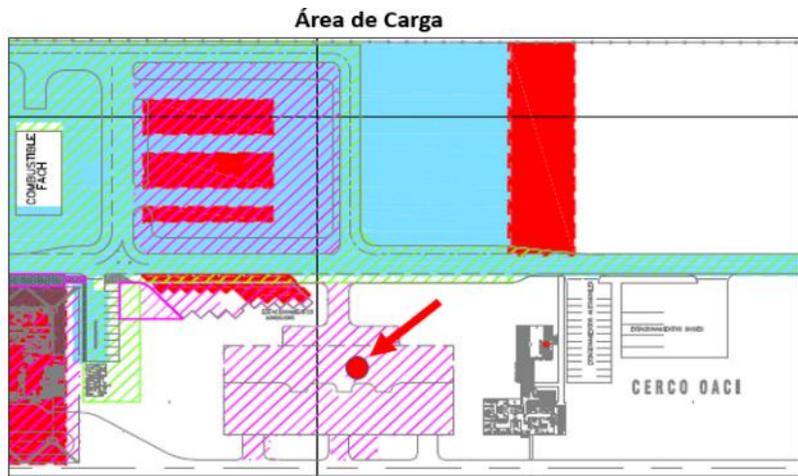
Horarios

El servicio de Servicios de Gestión de Terminales de Carga das funcionará todos los días del año, en un horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos regulares y no regulares, tanto internacionales como domésticos disponible 1 hora antes del primer vuelo y 1 hora después del último vuelo.

Mecanismo de Asignación

Ver ANEXO N° 10: Mecanismo de Asignación de Áreas para Servicios de Gestión de terminal de Carga.

Individualización de los recintos y/o terrenos para la prestación del servicio



		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 207 de 225

8.1.3.1. Servicios No Aeronáuticos Comerciales Facultativos (1.10.9.3.2)

a) Áreas para Locales Comerciales (1.10.9.3.2.1)

Descripción General del Servicio Prestado

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.

En caso de que el Concesionario opte por prestar alguno de estos servicios, el Inspector Fiscal verificará el cumplimiento de las disposiciones que correspondan al mismo, estipuladas en el Manual para la Construcción de Locales Comerciales y Oficinas y en el Manual para la Explotación de Locales Comerciales y Oficinas, señalados en el artículo 1.10.8.1 de las presentes Bases de Licitación.

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

- Venta de bienes de consumo, souvenir 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

Calidad de Servicio

Poner a disposición áreas para locales comerciales en el área terminal y en las áreas públicas exteriores

Estándar

Para el Áreas para Locales Comerciales se consideran los siguientes estándares:

Estándar	Observaciones
Cumplir con el Manual para la Construcción de Locales Comerciales y Oficinas y el Manual para la Explotación de Locales Comerciales y Oficinas, señalados en el artículo 1.10.8.1	Cumplir con un mensual del 95% de disponibilidad y cumplimiento de las Inspecciones realizadas al Servicio Áreas para locales comerciales en el área terminal y en las áreas públicas exteriores Tiempo de Respuesta de corrección: 24 horas.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 208 de 225

El total de ponderación de los estándares Servicio Áreas para locales comerciales deberá cumplir con al menos un 95% de en el mes.

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar del Servicio Áreas para locales comerciales se han definido los siguientes parámetros en el que cada uno contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicador del Servicio mensual.

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
Orden, limpieza e higiene del Área Comercial.	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.
Estado de la infraestructura del Área Comercial	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.
Cumplimiento con el Manual para la Construcción de Locales Comerciales y Oficinas y el Manual para la Explotación de Locales Comerciales.	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.

Medio de Verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán inspecciones aleatorias en los procesos definidos del Servicio Áreas para locales comerciales para el cumplimiento de los estándares definidos para cumplir con el 95% requerido. Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100\% - \sum \text{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia	: 22/09/2024
		Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 209 de 225

Integración con el SIC-NS

La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual inicialmente.

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Automática SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF	Ficha Digital	Conexión Base de Datos	Diaria	Por evento

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

El control del Servicios de Servicio Áreas para locales comerciales es de responsabilidad de la SCAEL.

Estructura Tarifaria

Cada local comercial exhibe a los usuarios los precios de cada uno de sus productos y/o servicios, lo cual estará regulado en cada contrato de subconcesión. En tanto, la estructura tarifaria que empleará SCAEL para el cobro de la correspondiente subconcesión quedará definida en el respectivo contrato comercial, donde podrán establecerse conceptos como renta mensual, porcentajes de venta, derechos de llave, entre otros, según corresponda.

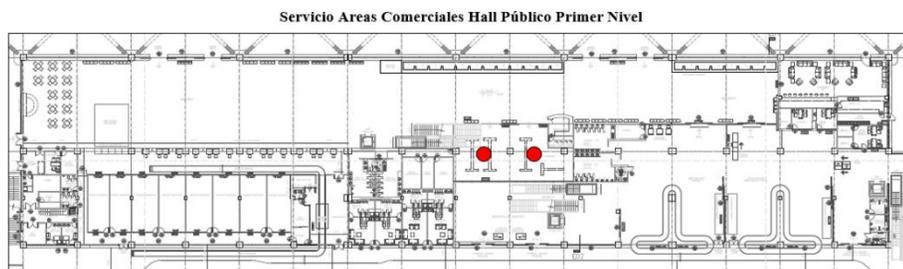
Horarios

El servicio de Áreas para Locales Comerciales funcionará todos los días del año, en un horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos regulares y no regulares, tanto internacionales como domésticos disponible 1 hora antes del primer vuelo y 1 hora después del último vuelo.

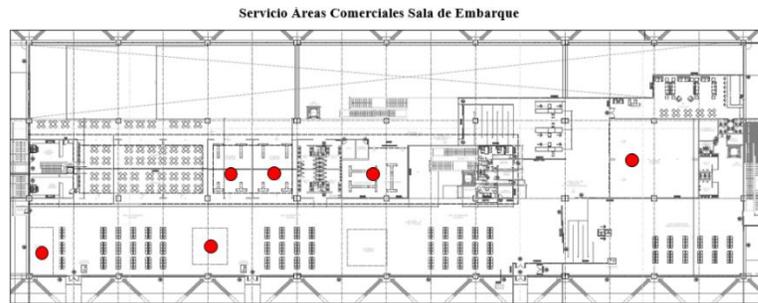
Mecanismo de Asignación

ANEXO N° 17: Manual para la explotación de locales comerciales y oficinas.

Individualización de los recintos y/o terrenos para la prestación del servicio



		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 210 de 225



b) Áreas para Publicidad y Propaganda (1.10.9.3.2.2)

Descripción General del Servicio Prestado y áreas donde se presta el servicio:

SCAEL explotará este servicio en forma directa, ofreciendo espacios a quienes deseen exhibir publicidad y/o propaganda en las instalaciones del Terminal de Pasajeros. Para ello entregará parte de los muros, terrazas, techados u otras áreas públicas a su cargo, dentro del área de concesión, excluyéndose la propaganda política.

SCAEL considerará que toda publicidad instalada no produzca cambios sustanciales o entorpezcan los flujos de circulación de pasajeros y público dentro del Área de Concesión y tampoco altere la funcionalidad ni la seguridad del aeropuerto.

Entre los tipos de alternativas publicitarias disponibles se tendrán:

- Espacios para *backlights*.
- Espacios para *unipoles*.
- Espacios para *tótems*.
- Espacios para pendones.
- Espacios para publicidad en carros portaequipaje.
- Espacios para letreros murales.
- Espacios para publicidad en pantallas audiovisuales.
- Espacios para eventos.
- Filmaciones.
- Otros, tales como: quioscos para la recarga de energía eléctrica de equipos electrónicos, etc.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 211 de 225

SCAEL explotará propaganda además a través del Sistema de Información de Vuelos (FIDS), respetando la proporción dentro de la superficie total de cada pantalla, 70% de información y 30% de publicidad.

Todo proyecto o publicidad relacionado con el Servicio “Áreas para Publicidad y Propaganda” deberá ser presentado al IF para su aprobación y cumplir que no produzca cambios sustanciales o entorpezcan los flujos de circulación de pasajeros y público dentro del Área de Concesión y tampoco altere la funcionalidad ni la seguridad del aeropuerto.

Calidad de Servicio

Poner a disposición alternativas publicitarias atractivas para los usuarios que den cumplimiento a lo indicado en las Bases de Licitación.

Estándar

Para las Áreas para Publicidad y Propaganda se han considerado los siguientes estándares:

Estándar	Observaciones
Cumplir con el ANEXO N° 27: Ubicación Áreas de Publicidad, estado óptimo de la infraestructura publicitaria y dar cumplimiento a las Bases de Licitación	Cumplir con un mensual del 95% de disponibilidad y cumplimiento de las Inspecciones realizadas al Servicio Áreas para Publicidad y Propaganda en el área terminal y en las áreas públicas exteriores Tiempo de Respuesta de corrección: 24 horas.

El total de ponderación de los estándares Servicio Áreas para Publicidad y Propaganda deberá cumplir con al menos un 95% de en el mes.

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar del Servicio Áreas para Publicidad y Propaganda se han definido los siguientes parámetros en el que cada uno contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicador del Servicio mensual.

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
Estado óptimo de la infraestructura publicitaria.	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 212 de 225

Cumplir con el ANEXO N° 27: Ubicación Áreas de Publicidad.	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.
Cumplir que no produzca cambios sustanciales o entorpezcan los flujos de circulación de pasajeros y público dentro del Área de Concesión y tampoco altere la funcionalidad ni la seguridad del aeropuerto.	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.
Cumplir con la proporción de publicidad dentro de la superficie total de cada pantalla, 70% de información y 30% de publicidad. Parámetro del 70/30	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.

Medio de Verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán inspecciones aleatorias en los procesos definidos del Servicio Áreas para Publicidad y Propaganda para el cumplimiento de los estándares definidos para cumplir con el 95% requerido.

Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100\% - \sum \text{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual

Integración con el SIC-NS

La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual inicialmente.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 213 de 225

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Automática SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF	Ficha Digital	Conexión Base de Datos	Diaria	Por evento

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

El control del Servicio Áreas para Publicidad y Propaganda es de responsabilidad de la SCAEL.

Estructura Tarifaria

La estructura tarifaria asociada a este servicio podrá basarse en variables como ubicación de los espacios, tiempos de exhibición, modalidad empleada, cantidad de espacios requeridos, entre otras. A su vez, la estructura tarifaria que empleará SCAEL para el cobro de las correspondientes Subconcesiones quedará definida en el respectivo acuerdo comercial, donde podrán establecerse conceptos como renta mensual, porcentajes de venta, derechos de llave, entre otros, según corresponda.

Horarios

El Servicio Áreas para Publicidad y Propaganda tendrá una disponibilidad de 24 horas los 365 días del año.

Mecanismo de Asignación

No Aplica

Individualización de los recintos y/o terrenos para la prestación del servicio

ANEXO N° 27: Ubicación Áreas de Publicidad.

c) Servicio de Custodia, Sellado y Embalaje de Equipaje (1.10.9.3.2.3)

En la presente etapa de la Concesión PSP1, no se prestará el servicio de Custodia, Sellado y Embalaje de Equipaje. Sin embargo, SCAEL informará a la IF.MOP cuando exista factibilidad de activar el Servicio de Custodia, Sellado y Embalaje de Equipaje de acuerdo a lo indicado en las bases de Licitación para su aprobación.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 214 de 225

d) Servicios a Pasajeros Primera Clase y Ejecutivos (1.10.9.3.2.4)

Descripción General del Servicio Prestado

SCAEL explotará, dentro del área de concesión, servicios a pasajeros de primera clase y ejecutivos, tales como salones CIP/VIP. Para el desarrollo de estos proyectos SCAEL exigirá al adjudicado el cumplimiento del Manual de Construcción y Explotación de Locales Comerciales

Calidad de Servicio

Poner a disposición y proveer zonas de espera con un buen nivel de confort para los usuarios.

Estándar

Para el Servicios a Pasajeros Primera Clase y Ejecutivos se han considerado los siguientes estándares:

Estándar	Observaciones
Tener la disponibilidad del Servicios a Pasajeros Primera Clase y Ejecutivos para atender los pasajeros de todos los vuelos con buen estado de la infraestructura. Dar cumplimiento a lo indicado en las Bases de Licitación.	Cumplir con un mensual del 95% de disponibilidad y cumplimiento de las Inspecciones realizadas al Servicios a Pasajeros Primera Clase y Ejecutivos. Tiempo de Respuesta de corrección: 24 horas.

El total de ponderación de los estándares Servicios a Pasajeros Primera Clase y Ejecutivos deberá cumplir con al menos un 95% de en el mes.

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar del Servicio Servicios a Pasajeros Primera Clase y Ejecutivos se han definido los siguientes parámetros en el que cada uno contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicador del Servicio mensual.

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
Disponibilidad del Servicio a Pasajeros Primera Clase y Ejecutivos para atender los pasajeros de todos los vuelos.	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 215 de 225

Buen estado de la infraestructura, aseo y orden del lugar.	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.
Dar cumplimiento del Manual de Construcción y Explotación de Locales Comerciales	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.

Medio de Verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán inspecciones aleatorias en los procesos definidos del Servicio Servicios a Pasajeros Primera Clase y Ejecutivos para el cumplimiento de los estándares definidos para cumplir con el 95% requerido. Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100\% - \sum \text{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual

Integración con el SIC-NS

La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual inicialmente.

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Automática SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF	Ficha Digital	Conexión Base de Datos	Diaría	Por evento

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

El control Servicios a Pasajeros Primera Clase y Ejecutivos es responsabilidad de SCAEL, a través de los supervisores y jefe de operaciones se realizarán periódicamente inspecciones a través del ANEXO N° 30 “Cartilla de Inspección de los servicios”, donde se evaluará el servicio, los horarios de atención y cumplimiento

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia	: 22/09/2024
		Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 216 de 225

de los Manuales de Construcción y Manual de Explotación de locales comerciales. Todas las novedades encontradas serán canalizadas a través del Jefe de operaciones para su pronta solución por parte del Subconcesionario en el entendido que SCAEL siempre será el responsable de la solución.

Estructura Tarifaria

Cada prestador exhibe a los usuarios los precios de cada uno de sus servicios, lo cual estará regulado en cada contrato de subconcesión. En tanto, la estructura tarifaria que empleará SCAEL para el cobro de la correspondiente subconcesión quedará definida en el respectivo contrato comercial, donde podrán establecerse conceptos como renta mensual, porcentajes de venta, derechos de llave, entre otros, según corresponda.

Horarios

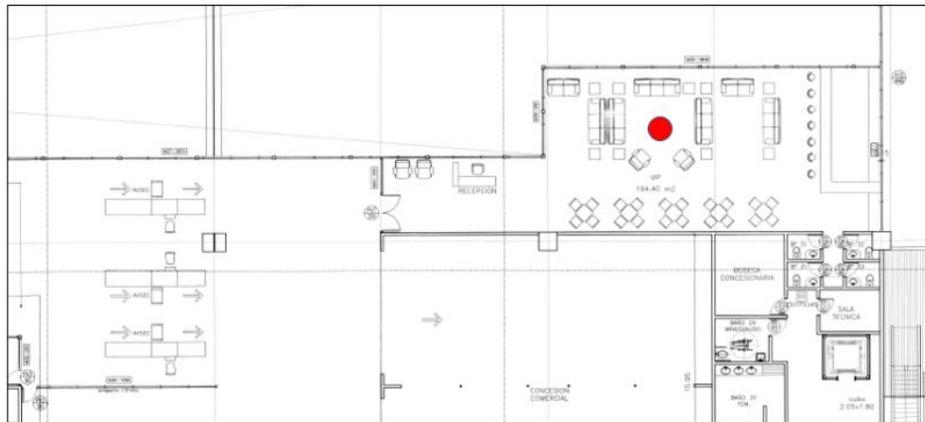
El Servicios a Pasajeros Primera Clase y Ejecutivos funcionará todos los días del año, en un horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos regulares y no regulares, tanto internacionales como domésticos disponible 1 hora antes del primer vuelo y 1 hora después del último vuelo.

Mecanismo de Asignación

No Aplica

Individualización de los recintos y/o terrenos para la prestación del servicio

Área Servicios a Pasajeros Primera Clase y Ejecutivos



		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 217 de 225

e) Estacionamientos para Vehículos en Arriendo (Rent a Car) (1.10.9.3.2.5)

Descripción General del Servicio Prestado y áreas donde se presta el servicio:

El Concesionario explota las áreas para estacionamiento de vehículos en arriendo (Rent a Car) y áreas para la instalación de mesones de atención al público en el Edificio Terminal dentro del Área de Concesión. Para dar cumplimiento a lo establecido en las Bases de Licitación SCAEL elaboró el Mecanismo de Asignación de Estacionamientos para Vehículos en Arriendo (Renta Car), considerando dentro del mecanismo a todas las empresas que operen en el aeropuerto se adjunta como Anexo N°7.

El concesionario explota el servicio en sus áreas de Concesión, en el estacionamiento para vehículos y sus respectivas áreas para mesones de atención al público en el edificio Terminal de Pasajeros

SCAEL elaboró un mecanismo de asignación de estacionamiento para vehículos en arriendo (*Rent a Car*), el cual propicia el uso homogéneo del total de infraestructura, instalaciones, equipamiento y áreas disponibles en el Área de Concesión. El Servicio considera que los usuarios pueden dejar o retirar los vehículos las 24 horas del día y los 365 días del año. Para dar cumplimiento a la entrega o recepción de vehículos la 24Hrs. cada subconcesionario cuenta con un sistema de caja de seguridad para recepcionar llaves cuando los usuarios regresan los vehículos.

Calidad de Servicio

Proporcionar a los usuarios del Aeropuerto el servicio de arriendo de vehículos sin chofer.

Estándar

Para el Servicio Estacionamientos para Vehículos en Arriendo (Rent a Car) se han considerado los siguientes estándares:

Estándar	Observaciones
<p>Tener la disponibilidad de estacionamientos para vehículos en arriendo y áreas para mesones de atención al público en el edificio Terminal de Pasajeros en buenas condiciones de infraestructura limpieza y orden, dando cumplimiento al mecanismo de asignación.</p>	<p>Cumplir con un mensual del 95% de disponibilidad y cumplimiento de las Inspecciones realizadas al Servicio de estacionamientos para Vehículos en Arriendo (Rent a Car). Tiempo de Respuesta de corrección: 24 horas.</p>

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 218 de 225

El total de ponderación de los estándares para el servicio estacionamientos para Vehículos en Arriendo (Rent a Car) deberá cumplir con al menos un 95% de en el mes.

Parámetros

Para la evaluación de cumplimiento del estándar del Servicio Estacionamientos para Vehículos en Arriendo (Rent a Car) se han definido los siguientes parámetros en el que cada uno contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicador del Servicio mensual.

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
Disponibilidad estacionamientos para vehículos en arriendo.	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.
Las áreas para mesones de atención al público en el edificio Terminal de Pasajeros en buenas condiciones de infraestructura limpieza y orden.	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.
Disponibilidad del servicio para retirar y/o dejar vehículos las 24 horas los 365 días del año.	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet

Medio de Verificación

Ingreso de datos de cartilla de Inspección por medio de Tablet al Sistema de Constatación de niveles de servicio SIC/NS.

Evaluación del Cumplimiento del Estándar e Indicador

Se realizarán inspecciones aleatorias en los procesos definidos del Servicio Estacionamientos para Vehículos en Arriendo (Rent a Car) para el cumplimiento de los estándares definidos para cumplir con el 95% requerido. Para la evaluación del cumplimiento del estándar se utilizará el siguiente Indicador:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100\% - \sum \text{Incumplimientos mensuales de los parámetros}$$

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual

Integración con el SIC-NS

La integración con el sistema SIC-NS es a través de una Tablet en que se ingresan los datos de forma manual inicialmente.

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 219 de 225

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Automática SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF	Ficha Digital	Conexión Base de Datos	Diaria	Por evento

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

El control Servicio Estacionamientos para Vehículos en Arriendo (Rent a Car) es responsabilidad de SCAEL, a través de los supervisores y jefe de operaciones se realizarán periódicamente inspecciones a través del ANEXO N° 30 “Cartilla de Inspección de los servicios”, donde se evaluará el servicio, los horarios de atención, estado de los Counter de atención, aseo del lugar y presentación de los ejecutivos. Todas las novedades encontradas serán canalizadas a través del Jefe de operaciones para su pronta solución por parte del Subconcesionario en el entendido que SCAEL siempre será el responsable de la solución.

Estructura Tarifaria

Cada prestador exhibe, al menos en sus mesones de atención a los usuarios, los precios de cada uno de sus servicios, lo cual estará regulado en cada contrato de subconcesión. En tanto, la estructura tarifaria que empleará SCAEL para el cobro de la correspondiente subconcesión quedará definida en el respectivo contrato comercial, donde podrán establecerse conceptos como renta mensual, porcentajes de venta, derechos de llave, entre otros, según corresponda.

Horarios

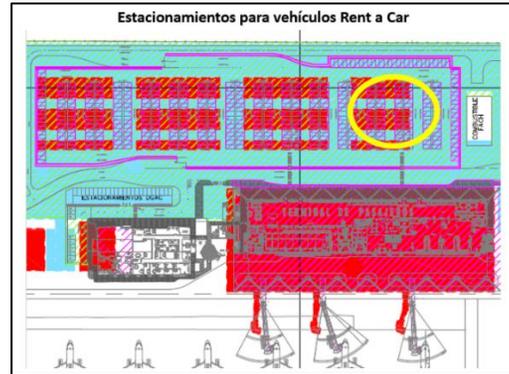
El control Servicio Estacionamientos para Vehículos en Arriendo (Rent a Car) funcionará todos los días del año, en un horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos regulares y no regulares, tanto internacionales como domésticos disponible 1 hora antes del primer vuelo y 1 hora después del último vuelo y además que el usuario pueda retirar o entregar su vehículo las 24 horas y los 365 días del año.

Mecanismo de Asignación

ANEXO N°7: Mecanismo de Asignación de Estacionamientos para Vehículos en Arriendo (Renta Car).

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 220 de 225

Individualización de los recintos y/o terrenos para la prestación del servicio



f) Oficinas de Uso en General (1.10.9.3.2.6)

Descripción General del Servicio Prestado

El Concesionario puede explotar áreas para oficinas de uso general, dentro del Área de Concesión, por medio de trato directo u otro mecanismo de licitación que estime conveniente, las oficinas de uso general deben tener un tránsito accesible a las personas y puedan ser usadas por los usuarios o público en general. Se permitirá a terceros, además de las Aerolíneas, arrendar espacios de oficinas en el edificio Terminal mientras haya espacio disponible. SCAEL informará a la IF.MOP cuando exista factibilidad de activar el Servicio Oficinas de Uso en General de acuerdo a lo indicado en las Bases de Licitación.

Calidad de Servicio

Proporcionar a los usuarios del Aeropuerto Oficinas de Uso en General.

Estándar

Para el Servicio Oficinas de Uso en General se han considerado los siguientes estándares:

Estándar	Observaciones
<p>Cumplir con el Manual para la Construcción de Locales Comerciales y Oficinas y el Manual para la Explotación de Locales Comerciales y Oficinas, señalados en el artículo 1.10.8.1</p>	<p>Cumplir con un mensual del 95% de disponibilidad y cumplimiento de las Inspecciones realizadas al Servicio Oficinas de Uso en General Tiempo de Respuesta de corrección: 24 horas.</p>

		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 221 de 225

El total de ponderación de los estándares para el Servicio Oficinas de Uso en General deberá cumplir con al menos un 95% de en el mes. **Parámetros**

Para la evaluación de cumplimiento del estándar del Servicio Oficinas de Uso en General se han definido los siguientes parámetros en el que cada uno contiene un porcentaje (%) de afectación al Indicador del Servicio mensual.

Parámetro	% afectación al Indicador	Observaciones
Cumplir con el Manual para la Construcción de Locales Comerciales y Oficinas y el Manual para la Explotación de Locales Comerciales y Oficinas, señalados en el artículo 1.10.8.1	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.
Oficinas de Uso en General en buenas condiciones de infraestructura limpieza y orden.	0,2 % Porcentaje de afectación	Cartilla de Inspección por medio de Tablet.

Estándar:

Disponer en un 95% el servicio disponible al mes.

Evaluación del Cumplimiento del Estándar

La evaluación del estándar se realizará según la siguiente periodicidad:

El Indicador tendrá una frecuencia de medición: Mensual.

Integración con el SIC-NS

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Automática SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
La información será ingresada a la Tablet por personal de AIF	Ficha Digital	Conexión Base de Datos	Diaria	Por evento

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia	: 22/09/2024
		Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 222 de 225

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

El control del Servicio Oficinas de Uso en General es responsabilidad de SCAEL, a través de los supervisores y Jefe de operaciones se realizarán periódicamente inspecciones a través del ANEXO N° 30 “Cartilla de Inspección de los servicios”, donde se evaluará el servicio, los horarios de atención y cumplimiento de los Manuales de Construcción y Manual de Explotación de locales comerciales. Todas las novedades encontradas serán canalizadas a través del Jefe de operaciones para su pronta solución por parte del Subconcesionario en el entendido que SCAEL siempre será el responsable de la solución.

Estructura Tarifaria

Para el Servicio de Oficinas de Uso en General SCAEL la estructura tarifaria quedará definida en el respectivo contrato comercial, donde podrán establecerse conceptos como renta mensual, porcentajes de venta, derechos de llave, entre otros, según corresponda.

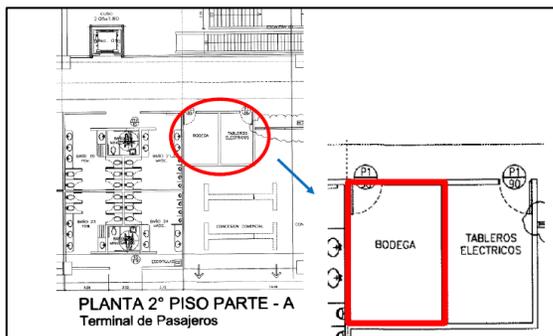
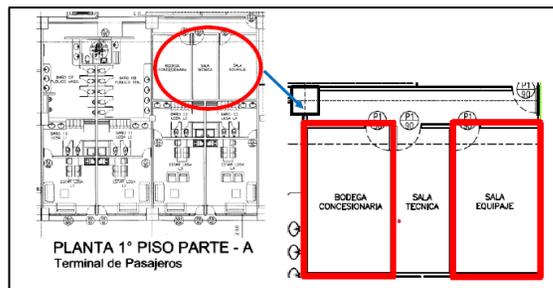
Horarios

En un horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos regulares y no regulares, tanto internacionales como domésticos disponible 1 hora antes del primer vuelo y 1 hora después del último vuelo.

Mecanismo de Asignación

ANEXO N°17 Manual de explotación de locales y oficinas.

Individualización de los recintos y/o terrenos para la prestación del servicio



		Vigencia : 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 05 Página : 223 de 225

g) Áreas de Desarrollo Inmobiliario (1.10.9.3.2.7)

Descripción General del Servicio Prestado y áreas donde se presta el servicio:

SCAEL informará a la IF.MOP cuando exista factibilidad de activar el área de desarrollo inmobiliario, durante la vigencia del contrato y así comenzar a asumir los costos de conservación asociados a dichas áreas. Lo anterior, informando a la IF-MOP de acuerdo a lo indicado en las Bases de Licitación.

h) Otros (1.10.9.3.2.8)

La SCAEL habilita y/o explota otros Servicios No Aeronáuticos dentro del Área de Concesión, 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 “Área de Concesión” del Aeropuerto El Loa de Calama.

El Concesionario puede prestar y/o explotar estos servicios, siempre y cuando cuente con la aprobación por escrito del DGC. Así también, las construcciones, instalaciones o mejoras necesarias para la explotación de estos servicios en las áreas públicas exteriores dentro del Área de Concesión, cuenta previamente con la aprobación respectiva.

Entre los servicios que esta SCAEL va a ofrecer, está:

1. Vending machines.
2. Farmacia.
3. Arriendo de counters para la Atención de pasajeros.

Para cada servicio que se requiera incluir, SCAEL presentará un proyecto explicativo en detalle de cómo se desarrollará e implementará el mismo.

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 224 de 225

9. ANEXOS

- ANEXO N° 1: Plano Área de Concesión.
- ANEXO N° 2: Procedimiento de Registro de Bienes Afectos a la Concesión.
- ANEXO N° 3: Organigrama SCAEL.
- ANEXO N° 4: Mecanismo de Asignación de Sistemas de Embarque/Desembarque.
- ANEXO N° 5: Mecanismo de Asignación de Sistema de Manejo de Equipaje de Llegada y Salida.
- ANEXO N° 6: Mecanismo de Asignación de Áreas para Servicios en Plataforma.
- ANEXO N° 7: Mecanismo de Asignación de Estacionamientos para Vehículos en Arriendo.
- ANEXO N° 8: Mecanismo de Asignación de Counters y Equipos de Autochequeo.
- ANEXO N° 9: Mecanismo de Asignación de Oficinas de Apoyo.
- ANEXO N° 10: Mecanismo de Asignación de Áreas para Servicios de Operación de Carga.
- ANEXO N° 11: Programa Anual del Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida.
- ANEXO N° 12.1: Programa de Seguridad.
- ANEXO N° 12.2: Plan de Contingencia.
- ANEXO N° 13: Programa Anual de Aseo Periódico.
- ANEXO N° 14: Programa Anual de Mantenimiento de Áreas Verdes y Paisajismo.
- ANEXO N° 15: Programa Anual de Gestión de Basura y Residuos.
- ANEXO N° 16: Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias.
- ANEXO N° 17: Manual para la explotación de locales comerciales y oficinas.
- ANEXO N° 18: Manual para la construcción de locales comerciales y oficinas.
- ANEXO N° 19: Programa de Gestión Sustentable (PGS).
- ANEXO N° 20: Plan de Conservación de la Obra.
- ANEXO N° 21: Registro de fallas Sic-Ns
- ANEXO N° 22: Dependencias de la SCAEL.
- ANEXO N° 23: Inventario de Bienes Afectos.
- ANEXO N° 24: Programa Anual de Vigilancia.

		Vigencia	: 22/09/2024
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 05
		Página	: 225 de 225

- ANEXO N° 25: Plano Áreas para Servicios.
- ANEXO N° 26: Letrero informativo de Reclamos.
- ANEXO N° 27: Ubicación Áreas de Publicidad.
- ANEXO N° 28: Servicio conexión inalámbrica a internet.
- ANEXO N° 29: Carta Acuerdo Operacional (SCAEL y DGAC).
- ANEXO N° 30: Cartilla de Inspección de Servicios.
- ANEXO N° 31: Plan de gestión ambiental SCAEL.
- ANEXO N° 32: Mecanismo para el cobro del Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Servidas.
- ANEXO N° 33: Procedimiento de uso de sistema de manejo de Equipaje de llegada y salida.
- ANEXO N° 34: Registro de falla de equipo (Sistema SIC-NS).
- ANEXO N° 35: Plan de facilitación o Coordinación con entidades que se interrelacionan en el edificio Terminal.
- ANEXO N° 36: Reglamento uso del edificio terminal de carga.
- ANEXO N° 37: Mecanismos de asignación de Áreas para el servicio terrestres de pasajeros.
- ANEXO N° 38: Programa Anual del Servicio de Vigilancia.