

CONCESIÓN AERÓPUERTO EL LOA S.A.

REGLAMENTO DE SERVICIO
AERÓPUERTO EL LOS DE CALAMA

ABRIL 1999

REGLAMENTO DE SERVICIO
AEROPUERTO EL LOA DE CALAMA

INDICE

	<u>Página</u>
1. ANTECEDENTES BASICOS	3
1.1. Definición de términos	3
1.2. Ambito del contrato de concesión	4
1.3. Régimen legal del contrato de concesión	4
1.4. Obligación de servicio público e indiscriminado	4
1.5. De la Sociedad Concesionaria	4
2. DE LOS USUARIOS	6
2.1. Derechos y obligaciones de los usuarios	6
2.2. Información pública de tales derechos	7
2.3. Procedimiento para reclamos de los usuarios	7
3. DEL CONCESIONARIO	8
3.1. Equipo profesional del Concesionario y dotación de Personal	8
3.2. Responsabilidad laboral del Concesionario.	12
3.3. Horario de funcionamiento	12
3.4. Derechos y obligaciones del Concesionario	13
3.5. Designación de auditores externos	18
3.6. Vigencia de garantías y pólizas de seguros	18
3.7. Cumplimiento a la normativa vigente de la DGAC	18
3.8. Libro de explotación de la obra	19
3.9. Relación entre el Inspector Fiscal y el Concesionario	19
4. SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL	20
4.1. Planes de seguridad	20
4.2. Responsabilidad de vigilancia	22
4.3. Normas para la circulación expedita en el Aeropuerto	22
4.4. Estadísticas de seguridad	23
5. MANTENCION DE LAS OBRAS	24
5.1. Régimen y organización de la mantención	24
5.2. Plan anual de conservación de las obras	25
5.3. Estándares de mantención de las obras	25
6. CONSIDERACIONES AMBIENTALES	31
6.1. Identificación de las áreas de impacto ambiental	31
6.2. Seguimiento y monitoreo en el área de influencia de la concesión	31

7. DE LA INSPECCION FISCAL DE LA EXPLOTACION	32
7.1. Organización de la Inspección Fiscal de la explotación	32
7.2. Causales y aplicación de multas	32
7.3. Informes a la Inspección Fiscal	32
8. RELACIONES CON OTRAS AUTORIDADES	34
9. DE LA GESTION DE LOS SERVICIOS	35
9.1. Servicios aeronáuticos	35
9.2. Servicios no aeronáuticos no comerciales	36
9.3. Servicios no aeronáuticos comerciales	42
10. DE LA OBRA EN CONCESION	54
ANEXO Nº1. PLAN DE SEGURIDAD	57

3

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA
TERMINAL DE PASAJEROS AEROPUERTO EL LOA DE CALAMA**

I. ANTECEDENTES BASICOS

1.1. Definición de Términos

Para la correcta interpretación del presente Reglamento de Servicio, los términos que a continuación se señalan, tendrán el significado que se indica:

- **Bases de Licitación:** Documento mediante el cual fue licitada y adjudicada la concesión de la obra pública denominada "Terminal de Pasajeros Aeropuerto El Loa de Calama".
- **Circulares Aclaratorias:** Documentos aclaratorios y complementarios de las Bases de Licitación.
- **Concesionario:** Sociedad Concesionaria. En este caso es la sociedad denominada "Concesión Aeropuerto El Loa S.A."
- **MOP:** Ministerio de Obras Públicas.
- **DAP:** Dirección de Aeropuertos del Ministerio de Obras Públicas.
- **DCIAC:** Dirección General de Aeronáutica Civil.
- **DCIOP:** Director General de Obras Públicas.
- **Oferta:** Conjunto de documentos que forman la oferta técnica y económica del concesionario, incluida la documentación complementaria y los antecedentes generales.
- **Reglamento de servicio de la obra:** 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 dará el concesionario.

1.2. Alcance del contrato de concesión

El ámbito del contrato de concesión se circunscribe a la explotación de las obras construidas, equipos y mobiliario suministrados por el Concesionario, así como de los espacios existentes en el área de concesión, en los términos señalados en dicho contrato.

1.3. Régimen legal del contrato de concesión

El régimen legal del contrato y de este Reglamento de Servicio se encuentra en las disposiciones del D.F.L. MOP N° 164 de 1991, modificado por Ley N° 19.252 de 1993 y por Ley N° 19.460 de 1996, al igual que su reglamento aprobado por D.S. MOP N° 240 del 30 de Septiembre de 1991 y el D.S. MOP N° 294 de 1984. El D.S. N° 976 de fecha 14 de Octubre de 1997 que adjudicó el contrato de concesión para la ejecución, conservación y explotación de la obra pública fiscal denominada "Terminal de Pasajeros Aeropuerto El Loa de Calama".

Así también, sólo en aquellos casos en que se mencione expresamente, forman parte integrante del contrato las disposiciones de la Ley N° 16.752 (Ley Orgánica de la DGAC) y sus modificaciones posteriores y el Reglamento de Tasas y Derechos Aeronáuticos aprobado por D.S. MDN N° 172 de 1974 y sus modificaciones posteriores.

Igualmente, el Concesionario deberá cumplir 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 aquellos que se dicten durante su vigencia.

1.4. Obligación de servicio público e indiscriminado

La obra entregada en concesión otorga un servicio público, por lo cual el Concesionario está obligado a prestarlo ininterrumpidamente, sin discriminación de ninguna especie a los usuarios, siempre que estos cumplan con las normas que regulan el uso de la obra, las normas vigentes de la DGAC y con el pago de las tarifas autorizadas.

1.5. De la Sociedad Concesionaria

Razón social	Concesión Aeropuerto El Loa S.A.
Giro	Construcción, conservación y explotación de la concesión Aeropuerto El Loa
RUT	96.858.110-4
Domicilio	San Ignacio 274, piso 2 Santiago
Telefono	(56) (2) 6731312 ó (56) (2) 6720322
Fax	(56) (2) 6885188

2.2. Información pública de tales derechos

En la información pública de tales derechos le corresponderá un papel preponderante al personal que desempeñará la función de operadoras de la oficina de informaciones. Para tal efecto, el Concesionario utilizará medios escritos (panfletos, trípticos, etc.) que estarán a disposición de los usuarios en dicha oficina en los cuales se indicarán las facilidades de servicio que otorga el Terminal de Pasajeros y los derechos de sus usuarios. Esta información podrá ser complementada utilizando el sistema de sonorización, previa coordinación y autorización de la Inspección Fiscal, en la medida que sea posible.

2.3. Procedimiento para reclamos de los usuarios

Existirá en la oficina de informaciones de vuelos e informaciones al público un Libro de Sugerencias y Reclamos, foliado, en el que los usuarios en general podrán anotar sus sugerencias y reclamos con respecto a las instalaciones y servicios ofrecidos en el aeropuerto. Mensualmente el Concesionario informará a la Inspección Fiscal de los reclamos recibidos, identificando claramente quién lo efectuó y las acciones tomadas respecto a dichos reclamos, adjuntando copia de la respuesta entregada al usuario, si correspondió hacer entrega de alguna respuesta escrita.

2.2. Información pública de tales derechos

En la información pública de tales derechos le corresponderá un papel preponderante al personal que desempeñará la función de operadoras de la oficina de informaciones. Para tal efecto, el Concesionario utilizará medios escritos (panfletos, trípticos, etc.) que estarán a disposición de los usuarios en dicha oficina en los cuales se indicarán las facilidades de servicio que otorga el Terminal de Pasajeros y los derechos de sus usuarios. Esta información podrá ser complementada utilizando el sistema de sonorización, previa coordinación y autorización de la Inspección Fiscal, en la medida que sea posible.

2.3. Procedimiento para reclamos de los usuarios

Existirá en la oficina de informaciones de vuelos e informaciones al público un Libro de Sugerencias y Reclamos, foliado, en el que los usuarios en general podrán anotar sus sugerencias y reclamos con respecto a las instalaciones y servicios ofrecidos en el aeropuerto. Mensualmente el Concesionario informará a la Inspección Fiscal de los reclamos recibidos, identificando claramente quién lo efectuó y las acciones tomadas respecto a dichos reclamos, adjuntando copia de la respuesta entregada al usuario, si correspondió hacer entrega de alguna respuesta escrita.

De los cargos señalados en la Tabla, el de Gerente General, el cual es nombrado por el Directorio de la Sociedad Concesionaria; y el de Jefe de Terminal, son los únicos establecidos y definidos en las Bases de Licitación. En todo caso, se entiende que ambos cargos serán desempeñados, normalmente, en horario de oficina; sin embargo, debido a la naturaleza del ámbito de trabajo aeroportuario, las personas a ser seleccionadas para desarrollar estas funciones deberán tener una total disposición a un trabajo sin horarios fijos.

Básicamente, las funciones y tareas que ejecutarán quienes ocupen los cargos descritos en el presente Reglamento, serán las siguientes:

Gerente General:

- Será el responsable de la Administración General de la Concesión.
- Interlocutor directo, de la Sociedad Concesionaria, para todas las necesidades de comunicación y coordinación con el MOP y la DGAC.
- Responsable de la planificación y organización de la Concesión, siguiendo los lineamientos y resoluciones del Directorio de la Sociedad Concesionaria.
- Se establece, como requisito fundamental de formación, la necesidad de que este cargo sea desarrollado por un profesional con título universitario, un mínimo de 5 años de experiencia y, como requisito deseable, que posea un Magister o Especialización en Administración de Empresas.
- El Gerente General de la Sociedad Concesionaria estará ubicado en las oficinas principales de la Sociedad Concesionaria, San Ignacio N°274, piso 3, Santiago.

Jefe de Terminal

- Será el responsable directo, ante el Gerente General, de la operación y actividades diarias del Servicio.
- Será el subrogante del Gerente General cuando este no esté disponible, por enfermedad o feriado legal, o mientras se produce un nuevo nombramiento.
- Deberá llevar a la práctica (operación diaria) los resultados de la planificación realizada por el Gerente General.

- Será el responsable de la implementación y seguimiento de los estándares de atención y servicio al usuario, programas de conservación, relaciones con los subcontratistas y con el personal directamente bajo su cargo.
- En este cargo se seleccionará a una persona con experiencia demostrable en el ámbito operacional aeronáutico; desarrollada en aeropuertos o aerolíneas y empresas afines. De preferencia, se seleccionará a un profesional con título universitario y/o con cursos de especialización en administración aeroportuaria.

Supervisores de Terminal

- Serán responsables, ante el Jefe de Terminal, de la supervisión de la ejecución de todos y cada uno de los servicios prestados en el área de concesión.
- Les corresponderá controlar la operación diaria, eficiente y segura del Terminal de Pasajeros, adoptando las medidas de corrección inmediata ante los problemas que puedan afectar a los usuarios.
- Efectuarán el monitoreo y seguimiento de los programas de mantenimiento, manteniendo actualizados los registros correspondientes.
- Controlarán el adecuado nivel de los estándares de los servicios prestados, a base de lo establecido en el Reglamento de Servicio.
- Realizar la planificación y coordinación diaria para el uso y asignación de las salas de llegada con sus cintas transportadoras y salas de embarque, de acuerdo a los Mecanismos de Asignación aprobados por el Inspector Fiscal.
- En general, les corresponderá otorgar la adecuada asistencia inmediata a los problemas con carácter de urgente que afecten a los pasajeros, operadores del terminal, arrendatarios y público en general.
- Cuando no se encuentre presente en el terminal de pasajeros, el Jefe de Terminal, existirá un supervisor de turno, quien actuará como subrogante del Jefe de Terminal, dicho supervisor será previamente nombrado por el Jefe de Terminal.

Operadoras de informaciones:

- Serán responsables de la correcta y oportuna operación del sistema de sonorización del Terminal de Pasajeros, de modo de proporcionar los servicios de información de vuelos y al público en general, de acuerdo a los estándares exigidos en el Manual de Operación.
- Estarán encargadas de organizar, desarrollar y mantener los medios y material necesario para proveer la información que el público y pasajeros puedan requerir.
- Mantendrán a disposición de los usuarios del Terminal de Pasajeros, el Libro de Sugerencias y Reclamos.

Personal de mantención

- Les corresponderá ejecutar las acciones primarias de mantención y reparación a los bienes que sufran algún grado de deterioro, que provoque su pérdida o disminución del grado de servicialidad. Su nivel de desempeño estará limitado por el campo de acción que abarquen los diferentes contratos de mantenimiento que el Concesionario suscriba con personas naturales o jurídicas debidamente calificadas. Se considera que estas funciones sean desarrolladas por personas con conocimientos técnicos, al menos básicos, en labores de mantención o aprendizajes eléctricos, plomeros, etc.

Tanto el Jefe de Terminal como los Supervisores de Terminal tendrán total flexibilidad para actuar en las distintas áreas de servicios; siempre, bajo la coordinación y liderazgo del Jefe de Terminal. Es decir, los supervisores, estarán en continua rotación de turnos y de funciones; todos se encargarán de todo. Debido a las condiciones específicas del Aeropuerto El Loa, no existirán supervisores exclusivos para determinados servicios aeronáuticos o no aeronáuticos. Cada supervisor podrá tener una afinidad mayor para un tipo de operación que para las demás; sin embargo, debe supervisar la totalidad de las actividades que le corresponden a la Gerencia de Operaciones.

Lo anterior, si bien permite alcanzar mayor eficiencia en cuanto a la dotación de personal, involucra un proceso muy delicado de selección. El perfil indicado para este tipo de cargo debería orientarse a personas de 25 a 45 años, preferiblemente con conocimientos de administración, técnicas de supervisión y seguridad, con algún tipo de experiencia en el ámbito aeronáutico y, al menos dos de ellos, con conocimientos técnicos y experiencia general en la mantención y conservación de este tipo de infraestructura.

La Gerencia de Operaciones tendrá también bajo su tutela la Oficina de Informaciones. En esta dependencia deberán rotar 2 personas, de preferencia egresadas de carreras de turismo, las cuales estarán encargadas de prestar el servicio de informaciones de vuelo y de informaciones al público de acuerdo a los estándares previamente fijados en el Manual de Operaciones.

Toda el personal en servicio deberá usar vestuario adecuado que los distinga y elementos de seguridad apropiados tales como: chalecos reflectantes, cascos, zapatos de seguridad, parkas impermeables, guantes de seguridad, y otros elementos según corresponda, en el desempeño de sus funciones.

3.2. Responsabilidad laboral del Concesionario.

Para todos los efectos legales, el Concesionario tendrá la responsabilidad total y exclusiva de su condición de empleador con todos sus trabajadores. El Concesionario queda especialmente sujeto a las disposiciones contenidas en el Código del Trabajo y a la legislación que regula las relaciones con sus trabajadores, a las leyes, reglamentos y estatutos sobre prevención de riesgos, que sean aplicables a la ejecución de las obras.

Es obligación del Concesionario efectuar la denuncia de los accidentes del trabajo y de las enfermedades profesionales en conformidad con las disposiciones legales vigentes debiendo informar a la Inspección Fiscal de los hechos ocurridos de la manera que se acuerde con este.

3.3. Horario de funcionamiento.

En la actualidad, el horario del funcionamiento del Aeropuerto El Loa de Calama, según la Resolución de Establecimiento y Operación del Aeropuerto, Es-HJ, es desde el Comienzo del Crepúsculo Civil Matutino (CCCM) hasta el Fin del Crepúsculo Civil Vespertino (FCCV), con la factibilidad de extender su horario de funcionamiento durante horario nocturno.

De este modo, el horario de funcionamiento de prestación de los servicios en el área de concesión (ver Plano N°1), estará directamente relacionado con el horario anteriormente señalado. Sin embargo, existirán servicios, claramente definidos en el Manual de Operaciones, que se prestarán durante las 24 horas del día. (Como ejemplo podemos citar el servicio de estacionamientos públicos para vehículos en general).

De este modo, considerando el horario mínimo de operación establecido en las Bases de Licitación, esto es, entre las 8:00 y 22:00, y el horario en que se desarrollan las operaciones aéreas comerciales, aquellos servicios aeronáuticos y no aeronáuticos obligatorios solo podrán reducir su horario de funcionamiento, previa autorización de la Inspección Fiscal, siempre y cuando

este no sea inferior a 60 minutos antes de la primera operación y 30 minutos después de la última operación de cada día, siempre considerándose.

En tal caso, los procedimientos operativos establecerán mecanismos que permitan activar los servicios esenciales de operación, en el evento que sea necesario activar el funcionamiento del Terminal de Pasajeros ante situaciones imprevistas que se presenten fuera del horario de funcionamiento.

Como se señaló anteriormente, esta reducción del horario de funcionamiento será aplicable a aquellos servicios prestados directamente a los pasajeros del terminal y su alcance no incluye a servicios que deben ser prestados durante las 24 horas del día, tales como los servicios de conservación de las obras, áreas para estacionamientos públicos de vehículos en general y aseo de áreas públicas. En efecto, el Concesionario privilegiará la ejecución de trabajos de conservación mayor de las obras y labores de aseo profundo, en horarios en el que el terminal de pasajeros no esté siendo utilizado por pasajeros y/o público en general.

3.4. Derechos y obligaciones del Concesionario.

3.4.1. Obligaciones.

- * Cumplir con los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos, comerciales y no comerciales con el fin de satisfacer los requerimientos de los usuarios de estos servicios de acuerdo al alcance indicado en las Bases de Licitación, circulares aclaratorias y/o Convenios Complementarios.
- * Designar las instalaciones, equipo y personal de los servicios no aeronáuticos y aeronáuticos exclusivamente a los fines para los cuales han sido otorgados.
- * Cumplir con todas las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de la Dirección General de Aeronáutica Civil relacionadas con el funcionamiento del Aeropuerto.
- * Mantener y conservar las dependencias en adecuadas condiciones en lo que se refiere a ornato y aseo.
- * 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, o los derechos que de ella emanan, incluidas el pago de derechos, multas o sanciones que se le impusieran.

por cualquier autoridad judicial, administrativa, municipal u otras, y en general cualquier responsabilidad que tenga como causa o se derive del ejercicio de los derechos que confiere la prestación y explotación de cada servicio.

- Dentro de los 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 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, conforme a lo señalado en el artículo 15 del D.S. MOP N° 900 de 1996. El Inspector Fiscal mantendrá un registro 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 adquiriera durante la concesión con el objeto que el Inspector Fiscal los califique como afectos o no a la concesión.
- Queda expresamente prohibido al Concesionario permitir a eventuales subconcesionarios realizar una nueva concesión o celebrar cualquier tipo de acto o contrato para la prestación y/o explotación de los servicios no aeronáuticos y acronáuticos por parte de terceros.
- No establecer discriminaciones o ejercer conductas que pudieran afectar el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario a las instalaciones y servicios del aeropuerto.

3.4.2. Derechos del Concesionario y obligaciones en la Gestión Tarifaria.

- El Concesionario tendrá derecho a cobrar las tarifas que determine para los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos que explote, respetando las restricciones de tarifa señaladas en las Bases de Licitación.
- El Concesionario, en cada servicio, no podrá cobrar tarifas discriminatorias a usuarios de la misma categoría, entendiéndose por ella, 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.
- Las estructuras tarifarias especiales a usuarios de los servicios deberán ser informadas por el Concesionario al Inspector Fiscal, previo a su aplicación. Su aplicación deberá tener una vigencia mínima de 90 días. El MOP ante causas fundadas podrá autorizar cambios en los plazos señalados.

- 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 anterior. 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 tendrá acceso al mismo trato comercial.
- Derecho a participar en las sesiones del Comité de Facilitación del Transporte Aéreo del Aeropuerto.

3.4.3. Disposiciones generales.

- El Concesionario podrá prestar y explotar cada servicio no aeronáutico y/o aeronáutico en forma directa o bien por la vía de subconcesiones a terceros, sin perjuicio de las restricciones señaladas en las Bases de Licitación.
- Cuando el Concesionario otorgue la prestación y explotación de un servicio aeronáutico y/o no aeronáutico a través de una subconcesión, éste podrá hacerlo a través de un trato directo con el subconcesionario o mediante la realización de licitaciones, remates u otro mecanismo. Sin embargo, el único responsable ante el MOP del cumplimiento del Contrato de Concesión será el Concesionario.
- Los servicios no aeronáuticos comerciales tendrán el carácter de exclusivos para el Concesionario y la DGAC y/o el MOP no podrá explotar ningún servicio en terrenos o instalaciones del aeropuerto que afecten la exclusividad de los mismos. Asimismo, el Concesionario se compromete a no explotar servicios que actualmente la DGAC ofrece fuera del área de concesión.
- Todos los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos que se presten o exploten en el área de concesión deberán ser negocios lícitos de comercio, es decir, que no atenten contra la ley, la moral, las buenas costumbres o el orden público y estar de acuerdo con el Plano Regulador del Aeropuerto El Loa de Calama.
- El MOP, por intermedio del Inspector Fiscal y previo informe de la DGAC, podrá cambiar de ubicación los servicios no aeronáuticos y/o aeronáuticos, y conservar, aumentar o disminuir el área ocupada, cuando las necesidades del aeropuerto así lo requieran. La reubicación será convenida con el Concesionario.

- Ni el MOP ni la DGAC responderán en caso alguno por robos, perjuicios u otros daños que pudiere sufrir el Concesionario o terceros dentro de las dependencias que comprende la prestación y explotación de los servicios no aeronáuticos y/o aeronáuticos.
- Toda vez que el Concesionario solicite al Inspector Fiscal la extensión de las áreas para estacionamientos públicos para vehículos en general, estacionamientos para servicios de transportes, counters y cualquier otros servicios regulados en los artículos precedentes, se le aplicarán las mismas directrices regulatorias establecidas, para cada uno de ellos, según corresponda.
- El Inspector Fiscal, fiscalizará que la ubicación de los servicios solicitados no produzca cambios sustanciales o entorpezca los flujos de circulación de pasajeros y público en el área de concesión, no altere los estándares de funcionalidad del aeropuerto y cumpla con el Plano Regulador del Aeropuerto.
- El Concesionario no podrá instalar sistemas de comunicaciones que interfieran con los sistemas de comunicación que se utilicen en la aeronavegación del aeropuerto.
- Durante el mes de Septiembre de cada año de explotación, el Concesionario podrá solicitar al Inspector Fiscal la revisión de las tarifas de los servicios no aeronáuticos y aeronáuticos, fijadas en las Bases, o cualquiera de sus condiciones, regulaciones o modalidades de explotación, excluyéndose la tarifa por pasajero embarcado solicitada por el Concesionario en su Oferta. Para ello, presentará su solicitud por escrito al Inspector Fiscal, debidamente justificada, describiendo detalladamente sus requerimientos y propuestas asociadas en las tarifas, regulaciones, condiciones o modalidades. Dentro de los 45 días siguientes, el Inspector Fiscal emitirá un informe al DGOP, acompañando los antecedentes de la solicitud del Concesionario, el cual dentro del plazo de 30 días aceptará o rechazará la propuesta, indicando la fecha de entrada en vigencia de las nuevas tarifas, condiciones, regulaciones o modalidades.
- El DGOP se reserva el derecho a establecer modificaciones, regulaciones, condiciones o modalidades a cualquiera de los servicios establecidos en el punto 1.10.2 de las Bases de Licitación, o en las áreas señaladas en 2.1.3. de las Bases de Licitación, cuando la prestación y/o explotación de dichos servicios o áreas entorpezcan la funcionalidad o servicialidad del aeropuerto o cuando el Concesionario mientra en discriminaciones o ejerza conductas que pudieran afectar el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario a las instalaciones y servicios del aeropuerto y, en general, cualquier otro arbitrio que tenga por finalidad o efecto

eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia, sin perjuicio de las sanciones que procedan.

- Los servicios no aeronáuticos comerciales obligatorios deberán tener un horario de funcionamiento continuado entre las 08:00 horas hasta las 22:00 horas de cada día. Si existen vuelos fuera de este horario, el Concesionario deberá coordinarse con el Inspector Fiscal de manera de poder entregar los servicios mínimos para el funcionamiento del Aeropuerto, habilitando para ello los servicios de apoyo a las líneas aéreas (counters, salas de embarque/desembarque y cintas transportadoras de equipaje) y al pasajero (estacionamientos, máquinas automáticas de alimentos y transporte ciudad/aeropuerto).
- El Ministerio de Obras Públicas podrá realizar periódicamente y a su entero costo encuestas de opinión pública en el Aeropuerto El Loa de Calama con el objeto de establecer y medir el nivel de los servicios que presta o explota el Concesionario en el aeropuerto. Con el resultado de la encuesta, se establecerán los grados de satisfacción respecto de cada uno de los servicios, pudiendo el Inspector Fiscal imponer al Concesionario medidas tendientes a mejorar el nivel de servicio prestado u otorgar un plazo para que se subsanen los defectos o errores, según el caso. Cumplido este plazo sin que el Concesionario haya implementado las medidas o subsanado los defectos, el Inspector Fiscal le aplicará la multa señalada en las Bases de Licitación. El Concesionario podrá participar haciendo observaciones o recomendaciones en la elaboración del cuestionario de la encuesta, reservándose el MOP la facultad de aceptarlas o rechazarlas.
- Respecto a los servicios de transporte público y estacionamientos para vehículos en arriendo, el Concesionario deberá presentar el mecanismo de asignación de estas áreas al Inspector Fiscal, el cual velará por que no se establezcan discriminaciones o se ejerzan conductas que pudieran afectar el acceso igualitario a cualquier usuario a las instalaciones y áreas y, en general, cualquier otro arbitrio que tenga por finalidad o efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia, pudiendo objetar el mecanismo propuesto.
- El MOP y la DGAC, de acuerdo a las necesidades del aeropuerto, podrán, dentro del área de concesión, realizar excavaciones o instalar ductos, multiductos, postaciones, tuberías u otras, debiendo compensar al Concesionario en caso de perjuicio.

3.5. Designación de auditores externos.

Los auditores externos de la Sociedad Concesionaria corresponden a la empresa "Surfalina & Horwath Auditores Limitada", inscritos en el Registro de Auditores de la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el N° 033. Esta empresa acredita una amplia experiencia como auditores externos de sociedades abiertas que transan sus acciones en la Bolsa de Valores.

3.6. Vigencia de garantías y pólizas de seguros.

El Concesionario hará entrega de las pólizas de seguro por responsabilidad civil y de seguro por catástrofe a la Inspección Fiscal, en las condiciones, forma y oportunidad señalados en los artículos 1.10.20 y 1.10.22 de las Bases de Licitación.

3.7. Cumplimiento a la normativa vigente de la DGAC

El Concesionario dará estricto cumplimiento a las normas y reglamentos vigentes de la DGAC, que regulan el funcionamiento de los Aeropuertos, específicamente aquellas relacionadas con la operación de los Terminales de Pasajeros, entre las cuales se pueden señalar las siguientes:

- Ley N° 16.752 "Orgánica y de funcionamiento de la Dirección General de Aeronáutica Civil".
- DAR - 17 "Seguridad para la protección de la aviación civil contra los actos de interferencia ilícita", aprobado por D.S. (MDN) N° 871 de fecha 08 de Noviembre de 1996.
- ROP 14/1 A 01 "Reglamento Orgánico y de Funcionamiento de los Comité FAL Aeroportuarios", aprobado por Resolución DGAC N° 058-E de fecha 01 de Febrero de 1984.
- Procedimiento operativo PRO 14/1/A 00 001 "Procedimiento para la elaboración y asignación de responsabilidades en la organización, y formulación de los Planos de Emergencia de los Aeropuertos", aprobado por Resolución DGAC N° 272-E de fecha 15 de Mayo de 1987.
- Procedimiento operativo PRO 08/7 00 01 "Procedimiento de asignación de responsabilidades, organización y formulación del Plan de Seguridad del Aeropuerto", aprobado por Resolución DGAC N° 837-E de fecha 19 de Agosto de 1991.

Aquella normativa que se dió con posterioridad a la puesta en servicio del nuevo terminal y que, de algún modo, lesione los intereses del Concesionario,

será materia de análisis con la Inspección Fiscal y la Comisión Conciliadora, de ser necesario.

3.8. Libro de explotación de la obra:

En la oficina de la Inspección Fiscal de Explotación, existirá un libro denominado "Libro de Explotación", en el cual se individualizará la obra en concesión, el Concesionario y el Inspector Fiscal de la explotación. A este libro tendrán acceso el Inspector Fiscal y el Concesionario:

El libro de explotación comenzará indicando la fecha de autorización de puesta en servicio provisoria y continuará señalando los hechos más importantes durante el curso de explotación de la obra, en especial, las observaciones que pudiera merecer la conservación, las sanciones y multas, el cobro de tarifas y en general el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el Concesionario. Asimismo, se anotarán los resultados contables y de gestión que sean relevantes al término de cada trimestre y en especial al término del año.

3.9. Relación entre el Inspector Fiscal y el Concesionario

Para todos los efectos de normal funcionamiento de la obra en concesión, la relación entre el Concesionario y la Entidad Administradora será a través de la Inspección Fiscal de explotación, en ambos sentidos. Preferentemente se utilizarán notificaciones escritas excepto que la Inspección Fiscal estime que esto no sea necesario en determinados casos. Esta relación se circunscribirá a las condiciones establecidas en las Bases Administrativas, Especificaciones Técnicas y aspectos legales que regularon la licitación, como así también la oferta técnica y económica adjudicada.

4. SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL.

4.1. Planes de seguridad (incendios, catástrofes naturales etc.)

El Concesionario implementará durante la fase de explotación de la obra, los planes o procedimientos de seguridad y de emergencia regulados y coordinados con la Dirección General de Aeronáutica Civil, en su calidad de organismo regulador y administrador del aeropuerto.

Los planes y procedimientos a implementar serán los que más adelante se detallan, con sus correspondientes contenidos, presentándose el plan propuesto en el Anexo N°1 del presente Reglamento de Servicio:

1. Plan de Seguridad Aeroportuaria.

Documento reglamentado por la Dirección General de Aeronáutica Civil mediante el oficio (R) 087-00-01, aprobado por Resolución N° 0837-E de fecha 19 de Agosto de 1991.

Este documento establecerá los procedimientos a seguir en las siguientes situaciones:

- Apoderamiento ilícito de aeronaves.
- Sabotajes y/o amenazas de bomba.
- Situaciones que atenten contra la seguridad y el orden público, que no signifiquen necesariamente actos de apoderamiento ilícito o amenazas de bomba y otros tipos de actos ya señalados en los puntos anteriores.

En efecto, una vez en conocimiento de cualquiera de las situaciones antes descritas, el Concesionario establecerá planes de acción en los que participará tanto el personal de dependencia directa como el personal que labora en las diferentes subconcesiones (excepto las compañías aéreas que para estas situaciones disponen de sus propias líneas de acción coordinadas con la DGAC), o del personal que presta servicios en las empresas contratistas. Estos procedimientos, de carácter activo para el Concesionario, serán complementarios o suplementarios respecto a los planes de la DGAC y de las compañías aéreas, deberán ser aprobados por la DGAC en su calidad de organismo administrador del aeropuerto.

Básicamente, la participación y responsabilidad del Concesionario está circunscrita a crear las condiciones necesarias a fin de evitar el acceso de personas no autorizadas a áreas restringidas, aislamiento de las áreas involucradas, encausar adecuadamente los canales de información a los

medios de comunicación, asegurar el funcionamiento de todos y cada uno de los servicios no involucrados directamente en la situación planteada.

2. Plan de Emergencias:

Documento reglamentado por la Dirección General de Aeronáutica Civil mediante el oficio PRO 14/1/A.00.001, aprobado por Resolución N° 272-E de fecha 15 de Mayo de 1987.

Este documento establecerá los procedimientos y responsabilidades del Concesionario ante la administración del aeropuerto, en las siguientes situaciones:

- Emergencias que involucren aeronaves:
 - Accidente de aeronave en el Aeropuerto.
 - Accidente de aeronave fuera del Aeropuerto.
 - Incidente de aeronave en tierra.
 - Incidente de aeronave en vuelo.
- Emergencias que no involucren aeronaves:
 - Incendio estructural.
 - Desastre o catástrofe natural.
 - Emergencias médicas.

Los procedimientos de reacción ante las situaciones planteadas considerarán a lo menos los siguientes alcances:

- Recursos materiales disponibles en cada área del Aeropuerto para enfrentar la emergencia.
- Recursos humanos que participen con la asignación de responsabilidades de control en cada una de las áreas involucradas. En este caso, el Plan de Emergencias define funciones específicas para cada persona que participa en su ejecución. Es así como el personal de vigilancia se encargará, en primer lugar de evacuar a los pasajeros de la sala de llegada utilizando las salidas normales y de emergencias existentes para el efecto. Por otra parte, el Supervisor de Terminal orientará su accionar a la evacuación de personas desde las salas de embarque. El Personal de mantenimiento concurrirán a los lugares amagados y ejercerá las primeras tareas de control de la emergencia.
- El detalle del Plan deberá ser conocido no sólo por los participantes directos en él, sino que también por todos los subconcesionarios, quienes en definitiva serán partícipes de grupos de acción para enfrentar las diferentes emergencias.
- Será exclusiva responsabilidad del Concesionario mantener debidamente actualizados los Planes de Seguridad y de Emergencias, además de realizar reuniones periódicas con los participantes en la

ejecución del Plan, donde se les informará las modificaciones, actualizaciones y nuevos recursos incorporados a los procedimientos.

4.2. Responsabilidad de vigilancia

Desde la iniciación de las obras el concesionario asumió plena responsabilidad por el cuidado de las mismas y de los daños que pudieran producirse en ellas por cualquier causa, los que deberán repararse para ser restituidos a las condiciones iniciales de las obras afectadas. Por tal razón y a fin de prevenir la ocurrencia de actos que atenten contra la seguridad física de las instalaciones, el Concesionario contratará un servicio de vigilancia durante las 24 horas del día.

Durante el horario de funcionamiento u operación del Terminal de Pasajeros, el servicio de vigilancia tendrá como misión mantener una permanente vigilancia en los accesos desde la zona pública a zona aeronáutica ubicados en las salas de llegada de pasajeros, complementando el accionar del servicio de seguridad aeroportuaria (AVSEC) de la DGAC, el que, por facultad legal, realiza la función de prestar el servicio de seguridad en la zona aeronáutica.

En la zona pública, el servicio de vigilancia actuará como un mecanismo disuasivo y de permanente observación, tendiente a detectar la ocurrencia de actos delictuales u otros que pongan en riesgo el orden público, los cuales, una vez detectados deberán ser puestos en conocimiento, de la autoridad policial.

4.3. Normas para la circulación expedita en el Aeropuerto

El concesionario deberá mantener expedita la circulación a través de las obras otorgadas en concesión, cumpliendo con las normas de la DGAC en su calidad de administradora del aeropuerto.

Ante cualquier evento que, por motivos de emergencia o fuerza mayor, impida temporalmente el paso expedito a los usuarios de las áreas entregadas en concesión, el concesionario deberá informar sobre dicha situación al Inspector Fiscal y a los usuarios de manera expedita y clara, instalando letreros de advertencia que garanticen la seguridad de los usuarios.

De la misma forma, el concesionario deberá mantener en lo que atañe a sus obligaciones, la continuidad en el suministro de energía eléctrica, gas y agua potable. Ante cualquier evento, que por motivo de emergencia o de fuerza mayor, impida temporalmente los suministros mencionados, el concesionario deberá informar sobre dicha situación al Inspector Fiscal y a los usuarios de manera expedita y clara, instalando letreros de advertencia y elementos que garanticen la seguridad de los usuarios.

El Concesionario será responsable de establecer las medidas de control y seguridad en lo que atañe a sus obligaciones, como ejecutor del servicio básico

definido para la concesión. Dichas obligaciones estarán sujetas a todas las disposiciones legales vigentes y a las normas de la DGAC en su calidad de administradora del aeropuerto.

4.4. Estadísticas de seguridad

El Concesionario mantendrá un control estadístico de los niveles de seguridad alcanzados en el funcionamiento del Terminal de Pasajeros, el cual estará a disposición de la Inspección Fiscal. Este control se actualizará mensualmente y estará siempre a disposición de la Inspección Fiscal.

El Concesionario entregará semestralmente a la Inspección Fiscal la información correspondiente a accidentes diarios, indicando causas y hora.

5. MANTENCIÓN DE LAS OBRAS

5.1. Régimen y organización de la mantención

La mantención y conservación de la obra en concesión se efectuará según el Plan de Mantención que se detalla más adelante. Este será dirigido, desde el punto de vista de la Concesionaria, por el Jefe de Terminal. Por parte del MOP, la Inspección Fiscal tendrá la facultad de aprobación y control de la aplicación del Plan.

Existirán dos tipos de conservación, la mantención programada o preventiva que es la que se encuentra definida en el Plan de Mantención y la mantención o reparación de emergencia, entendiéndose esta última como la reparación de todas aquellas fallas de sistemas, roturas o desprendimiento de elementos, que no estando previstos en el Plan de Mantención, ocurren súbitamente influyendo en los estándares de servicio o constituyendo un riesgo potencial a las personas, o daño mayor o irreparable para los bienes en concesión.

Para la aplicación del Programa de Mantención preventiva se subcontratarán las especialidades de construcción, obras civiles y electromecánica.

La especialidad de electromecánica considerará la mantención de aquellos equipos o sistemas considerados en el proyecto definitivo, tales como puertas automáticas, elevador para minusválidos, sistema de anuncios al público, cintas transportadoras de equipaje y sistemas eléctricos en general.

La especialidad de construcción considerará las faenas de albañilería, carpintería, pinturas, gasfitería, hojalatería, etc.

La especialidad de obras civiles considerará la ejecución de los trabajos, incluidos en el programa de mantención, relativos a áreas tales como pavimentos, señalizaciones, obras de arte, etc.

El Jefe de Terminal tendrá la responsabilidad de mantener al día los contratos con cada uno de los subcontratistas en las respectivas especialidades y controlar que se cumplan con los respectivos programas de mantención para cada uno de los equipos o sistemas.

Respecto a la mantención de emergencia, su modo de operación, estándares de servicios y su calificación, han sido incorporados a los Servicios no aeronáuticos no comerciales, detallándose en el punto 1.10.10 "Conservación de las obras".

5.2. Plan anual de conservación de las obras

Un correcto Plan de Conservación y su perfecta aplicación resulta absolutamente vital para la operación efectiva del aeropuerto y para la preservación de los bienes involucrados. Un buen programa no sólo alcanzará los objetivos de servicialidad de cada elemento involucrado, sino también minimizará las interrupciones en la prestación de cada uno de los servicios y los inconvenientes que esto pueda significar a los pasajeros. Mantendrá también los estándares de seguridad de los usuarios y empleados del terminal.

En este caso, los objetivos antes planteados se materializarán mediante la aplicación de un Plan Anual de Conservación de la obra, entregado por el concesionario 60 días antes de la Puesta en Servicio Provisoria, y actualizado de acuerdo a lo siguiente:

El Concesionario entregará a la Inspección Fiscal, el último día hábil del mes de Noviembre de cada año, un Plan de Conservación Actualizado, con el detalle de las obras a ejecutar y los montos estimados en cada obra. El Concesionario tiene la obligación de conservar las obras en las condiciones contempladas en las Bases de Licitación y de acuerdo a lo señalado en el mencionado Plan de Conservación una vez que haya sido aprobado.

La conservación y/o mantención de las obras civiles y servicios que dan origen a la concesión, consiste en la reparación o sustitución de los elementos que se deterioren por el uso y por el paso del tiempo.

Las obras a mantener son las siguientes:

- El nuevo edificio terminal, incluidas las instalaciones, equipos y mobiliario interior.
- La playa de estacionamiento de vehículos
- La vialidad de acceso y circulación del terminal
- Sistema de potabilización
- Planta de tratamiento de aguas servidas
- Obras de construcción anexas al edificio terminal y que forman parte del proyecto definitivo.

El plan de conservación que se aplicará en el Aeropuerto El Loa está basado en la reparación o reposición de cualquier elemento, mecanismo o sistema que forme parte de las obras construidas al amparo del contrato de concesión.

5.3: Estándares de mantención de las obras.

Para lograr el objetivo de mantener las obras en perfecto estado de uso, funcionamiento, seguridad y presentación, durante todo el periodo de concesión, el Concesionario dispondrá de la organización y equipamiento adecuados para este fin.

La calidad del servicio podrá ser Buena, Regular o Mala, que para efectos de medición se denominarán A, B, o C respectivamente.

La calidad del servicio será controlada en los siguientes puntos básicos de las obras en concesión:

- Vialidad de accesos al terminal y playa de estacionamientos
- Edificio terminal
- Red de agua potable y alcantarillado
- Red de alumbrado y fuerza
- Red de gas.
- Equipos y sistemas electrónicos y electromecánicos.

La prestación del servicio, medido según los estándares que se indican a continuación, deberá tender a un 100 % A. Sin embargo se considera aceptable una calificación 75 % A con un componente 25 % B.

La calificación C se considera inadmisible, por lo que, en caso de producirse, se entenderá puntual con la obligación de acordar de inmediato con la Inspección Fiscal las acciones a tomar y el plazo correspondiente para que el sistema, equipo o elemento calificado, recupere su condición de servicialidad.

Aquellos ítems que fueran calificados B, el Concesionario deberá mejorarlos, debiendo estar en el nivel A en la siguiente ronda de calificación.

La calificación se efectuará cada seis meses, sin perjuicio de las eventuales evaluaciones mensuales emanadas dentro del plan de trabajo, correspondiendo a las fechas en que el Concesionario deberá entregar a la Inspección Fiscal la información estadística mencionada en las Bases de Licitación, lo anterior no inhabilita que el Inspector Fiscal realice sus propios chequeos y requerimientos de superación de estándares B y C fuera de las fechas de entrega de información señaladas en las Bases de Licitación.

El detalle y especificaciones de los ítems de cada partida a controlar, se definen en el Plan Anual de Conservación.

- *Vialidad de accesos y playa de estacionamientos*

Descripción del servicio

Las obras deberán encontrarse permanentemente operativas. Ante cualquier evento que, por motivos de emergencia o fuerza mayor, impida temporalmente el paso o uso expedito a los usuarios del área en concesión, el Concesionario deberá informar dicha situación al Inspector Fiscal y a los usuarios. Se informará al público de manera clara y visible instalando

letreros de advertencia y señalizaciones que garanticen la seguridad de los usuarios.

Desde el punto de vista del plan de conservación, las calzadas, bermas, aceras, soleras, demarcaciones y señalizaciones deberán estar en buen estado.

Calificación del servicio

- A: Tránsito sin obstrucción, señalización completa y en buen estado, pavimentos y bermas sin deterioros.
- B: Ocurrencia de uno de las siguientes situaciones: Falta de señalización oportuna, bermas y soleras deteriorados más allá de lo indicado en el plan de mantención.
- C: Obstrucciones de tránsito por plazos más prolongados que aquellos indicados por la Inspección Fiscal.

• Edificio terminal

Descripción del servicio

El edificio terminal y sus instalaciones interiores deberán mantener el 100% de operatividad. Cualquier deterioro que signifique la detención u obstrucción del uso del bien será reparado de inmediato. Por ejemplo, la rotura de una matriz de agua potable, corrida de planchas de la cubierta, desprendimiento de puertas o ventanas, etc. Lo anterior corresponde a daños o deterioros no contemplados en la mantención programada del edificio y sus instalaciones, esta mantención está definida en el plan de conservación.

Calificación del servicio

- A: Edificio en perfecto estado de uso. Se admite como tal aquellas partidas que, aun cuando presenten cierto grado de deterioro, siguen en servicio sin que ello represente un peligro de accidente para los usuarios, y su reparación está contemplada en el plan de conservación anual.
- B: Elementos del edificio terminal que presenten deterioros más allá de los considerados en el plan anual de mantención. Como ejemplo, pinturas de elementos metálicos descascaradas con estructura a la vista o francamente oxidadas, elementos de pisos o muros desprendidos, etc.
- C: Deterioro de uno o más ítems que no estando comprendidos en el plan de conservación vigente, presentan daño visible y/o involucran peligro de accidentes para las personas o estructura de las obras.

• **Red de agua potable y alcantarillado**

Descripción del servicio

Los servicios de agua potable y alcantarillado deberán funcionar sin interrupción durante el horario de operación del terminal. Para ello, se requiere que la presión y caudal del agua potable suministrada desde las instalaciones de la DGAC y las instalaciones de la Sociedad Concesionaria, se mantengan siempre en los niveles o valores establecidos en el proyecto definitivo. Este servicio se circunscribe a la servicialidad de estos sistemas, desde el arranque del estanque de la DGAC, instalaciones de la Sociedad Concesionaria, incluyendo toda la instalación interior del edificio, en el caso de la red de agua potable y de la red de alcantarillado considerada en el proyecto definitivo de las obras (se conviene que tanto el sistema de potabilización y planta de tratamiento de aguas servidas están cumpliendo con los requisitos establecidos en la norma y en las especificaciones del proyecto, lo que será controlado de la manera que indica la norma específica).

Calificación del servicio

- A) Red de agua potable, red de alcantarillado y artefactos sanitarios en perfecto estado de uso. Se admiten pequeños deterioros, los cuales no deben representar peligro de accidentes o incomodidades a los usuarios, y que se encuentren considerados en el plan de mantención anual vigente.
- B) Presentación de elementos de la red de agua potable, alcantarillado y artefactos sanitarios que tengan deterioros no contemplados en el plan de mantención vigente, pero que son fácilmente reparables, tales como válvulas principales del sistema, sin volantes de accionamiento o cierre no estanco.
- C) Red y sistemas con daño mayor o peligro de daño mayor y que su reparación involucre paralizaciones prolongadas para todo o parte del terminal. Cámaras inundadas, válvulas escondidas por matorrales o materiales diversos, artefactos sanitarios destruidos, sistema de potabilización no cumple norma sanitaria y planta de tratamiento de aguas servidas no entrega agua apta para riego.

• **Red de alumbrado y fuerza**

Descripción del servicio

La alimentación principal de energía eléctrica del Terminal y áreas anexas está conectada a la alimentadora de la DGAC. Como servicio

imprescindible; se requiere 100% de disponibilidad durante el horario de operación del terminal, funcionando en perfectas condiciones:

Calificación del servicio

- A: Red de fuerza y alumbrado 100% operativo. Se acepta dentro de esta calificación pequeños deterioros tales como pintura suelta en tableros, letreros, indicadores de tablero con letras faltantes u otras cuyas reparaciones estén consideradas en el plan de mantenimiento urgente.
- B: No existe
- C: Presentación de cualquier deterioro o daño en la red, transformadores, fugas subterráneas o aéreas, contactos, equipos de medida, tableros y sus comandos.

• Red de gas

Descripción del servicio

El terminal está dotado de una red de gas propano para uso en la cocina del servicio de restaurant. Su disponibilidad queda asegurada por la instalación de 8 m³ para almacenamiento, de acuerdo a lo establecido en el proyecto definitivo de las obras.

Calificación del servicio:

- A: Red de gas propano desde el estanque de almacenamiento hasta la conexión de cada artefacto, en perfecto estado de uso. Se acepta deterioros de pintura y/o daños menores que no afecten la seguridad de la red y que se encuentren considerados en el plan de mantenimiento de la red.
- B: Existencia de malezas en el recinto del estanque de almacenamiento. Daños no previstos en el programa de mantenimiento que no signifiquen situaciones de riesgo pero que pueden ser subsanados dentro de las 24 horas de ser detectados.
- C: Tapas de estanque sin sus candados de seguridad. Fugas en la red. Acopio de basuras, mercaderías, cajas o cualquier elemento en el sector del estanque.

• *Equipos y sistemas electrónicos y electromecánicos*

Descripción del servicio

Consiste en la mantención de todos y cada uno de los servicios que prestan los distintos equipos y sistemas electrónicos y electromecánicos del terminal de pasajeros (puertas automáticas, sistema de amplificación/sonorización, elevador de minusválidos, cintas transportadoras de equipaje, etc.). Considerando la complejidad y tecnicismo de cada uno de estos equipos, de preferencia se optará por la subcontratación de servicios de mantención, ya sea en forma separada o conjunta. Cada uno de estos equipos tendrá su propio programa de mantención incorporado al plan de trabajo anual.

Calificación del servicio

- A: Prestación del servicio en forma continua durante el horario de funcionamiento del terminal de pasajeros y de acuerdo a las condiciones establecidas en la descripción del servicio.
- B: Interrupción del servicio por un periodo superior a 72 horas contadas desde la constatación del desperfecto, sin haber solicitado al Inspector Fiscal un plazo mayor para restaurar el servicio.
- C: Ausencia del servicio producto de una acción u omisión negligente atribuible al Concesionario.

6. CONSIDERACIONES AMBIENTALES

6.1. Identificación de las áreas de impacto ambiental

El Concesionario, durante la etapa de construcción de la obra, desarrolló un estudio con análisis detallado de los problemas ambientales identificados en la etapa de licitación. Asimismo, el Concesionario, durante la etapa de construcción, hizo entrega de informes periódicos respecto a la gestión ambiental.

Si bien es cierto los estudios antes mencionados señalan que este proyecto no involucra un impacto ambiental negativo para el entorno, durante la fase de explotación el Concesionario deberá considerar cada una de las áreas identificadas como riesgosas en el referido estudio de detalle. A estas áreas que pueden constituir una degradación de sus particularidades ambientales, el Concesionario deberá hacerles un seguimiento y monitoreo específico a fin de aplicar en ellas las medidas mitigatorias propuestas en el estudio final.

6.2. Seguimiento y monitoreo en el área de influencia de la concesión

El Concesionario presentará al Inspector Fiscal un informe semestral de la gestión ambiental. Este informe deberá mostrar en detalle el seguimiento y monitoreo de las alteraciones en el área de influencia de la concesión, orientado principalmente a las áreas y elementos definidos como de riesgo en los estudios ya realizados. También informará respecto al resultado de las medidas mitigatorias implementadas.

7. DE LA INSPECCION FISCAL DE LA EXPLOTACION

7.1. Organización de la Inspección Fiscal de la Explotación y sus actividades

El nombramiento, organización y funciones de la Inspección Fiscal de la explotación están definida en artículo 1.8.1. de las Bases de Licitación.

7.2. Causales y aplicaciones de multas

Las causales para aplicación de multas al Concesionario se establecen en las Bases de Licitación, para cada caso en particular. Las infracciones, montos y plazos para cada uno de los casos se encuentran detalladas en el artículo 1.8.6.3., 1.8.6.4. y 1.8.6.5.

7.3. Informes a la Inspección Fiscal

El Concesionario deberá preparar informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.8.7. y 2.7.2 y, en general, a todos y cada uno de los informes señalados en las Bases de Licitación, que entregará a la Inspección fiscal con los contenidos que a continuación se indican:

Informe mensual

- * Reclamos de los usuarios, con la respuesta entregada en cada caso.

Informe trimestral

- * Estados financieros (formato FECU) con las notas a los estados financieros.

Informe semestral

- Gestión ambiental
- Gestión de servicios aeronáuticos y no aeronáuticos, con la evaluación de cada servicio ofrecido conforme a lo establecido en el Manual de Operación.
- Situaciones de emergencia diarias, indicando causas y hora.
- Cumplimiento del Plan de Conservación, incluyendo cantidades de obras ejecutadas y precios unitarios incurridos, además se incluirá el cumplimiento del cronograma de mantención.
- Informe del seguimiento del estado de los pavimentos, incluyendo el estado de la carpeta de rodado según nomenclatura de la Dirección de Vialidad y de las Bases de Licitación.

- Cumplimiento del Reglamento de Servicio por parte de los usuarios y por parte del concesionario, y determinando si fuere posible, las causas del incumplimiento.

Informe anual

- Programa de aseo de áreas públicas.
- Programa periódico de mantención de áreas verdes del área de concesión.
- Programa de retiro periódico de basuras y los lugares habilitados para su acopio.
- Mecanismo de asignación de counters.
- Mecanismo de asignación de oficinas de apoyo a counters.
- Plan de conservación actualizado, incluyendo la política de conservación, cantidad de obras a ejecutar con sus precios unitarios y un cronograma con las operaciones de mantenimiento.

Además el concesionario deberá proporcionar al Inspector Fiscal cualquier otra información relacionada con el contrato de concesión que este requiera.

8. RELACIONES CON OTRAS AUTORIDADES

Preferentemente, excepto aquellos casos previamente autorizados por la Inspección Fiscal, el Concesionario se relacionará formalmente con las Autoridades del Gobierno Regional, Provincial o Comunal, Fuerzas Armadas y Carabineros, servicios gubernamentales tales como Policía Internacional, S.A.G., Aduanas, a través de la Inspección Fiscal. El Concesionario otorgará el máximo de facilidades a las autoridades y servicios antes señalados, para el cumplimiento de sus funciones.

9. DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Manteniendo la filosofía del Concesionario, en orden a que el objetivo principal es el de prestar el mejor nivel de servicios al usuario, se estima conveniente y necesario ratificar lo señalado en el detalle del desarrollo del Capítulo 3 "Del Concesionario".

De este modo y tal como se mencionó en el punto 2.1. del presente Reglamento de Servicio, el Concesionario prestará en forma directa, aquellos servicios que resulten críticos para la operación del Terminal. Así también ejecutará directamente y con personal de su dependencia, aquellas funciones que, sin ser servicios aeronáuticos y no aeronáuticos, resultan de vital importancia para el normal funcionamiento del sistema.

Para aquellos servicios que no cumplan tales condiciones, el Concesionario aplicará principalmente el concepto de outsourcing. En tal sentido, tanto en la selección de personal como en la selección de subcontratistas se privilegiará, en la medida de lo posible, a aquellos existentes en la II Región.

No obstante lo anteriormente señalado, es preciso ratificar que ante el Inspector Fiscal, el único responsable de la prestación de los servicios, en los estándares exigidos, será el Concesionario, independientemente que el servicio sea prestado directa o indirectamente, o se utilice una fórmula compartida para su prestación.

A continuación se señala cada uno de los servicios a prestar, la forma en que se prestará (directa o indirectamente), sistema de adjudicación cuando el servicio se preste en forma indirecta y las tarifas que se aspira obtener, en el caso de los servicios no aeronáuticos comerciales:

9.1. Servicios Aeronáuticos

• *Cintas transportadoras de equipaje*

Este servicio consiste en mantener operativos estos equipos durante todo el horario de funcionamiento del Terminal de Pasajeros.

Esto se logra, en primer lugar, manteniendo una constante observación sobre el manejo, uso y operación del equipo, además de un control exhaustivo al mantenimiento del equipo.

Para tal efecto el Concesionario, previo al inicio de la fase de explotación, realizará instrucción práctica en terreno respecto a la operación de estos equipos. Esta instrucción deberá ser recibida básicamente, por los operadores de handling de cada compañía aérea, quienes son, en definitiva, los que operan los equipos.

Por otra parte, el Concesionario suscribirá un Contrato de Mantenimiento (correctivo y preventivo) con una empresa que asegure un nivel de experiencia y confiabilidad en la mantención de estos equipos.

El concesionario privilegiará la suscripción de este contrato con la empresa que tenga la representación del fabricante del equipo, a fin de asegurar el conocimiento y la experiencia requerida, además de asegurar repuestos originales para la mantención de los equipos.

No obstante lo anterior, en forma constante y permanente, ya sea a través de los supervisores de terminal o del personal de mantención, dependientes directamente del Concesionario, se mantendrá un control respecto a la operación y uso de los equipos, a fin de maximizar su vida útil.

Para tal efecto, sin perjuicio de los controles simultáneos que se realicen durante la operación del equipo, al inicio y término de cada jornada, se revisará el estado de operación de cada equipo.

Tal como se señala en las Bases de Licitación, el Concesionario no cobrará tarifas por el uso de estos equipos.

9.2. Servicios No Aeronáuticos No Comerciales

- *Conservación de las obras*

Este servicio se prestará mediante la ejecución de todas y cada una de las tareas incorporadas al Plan Anual de Mantención, en el aspecto preventivo, además de aquellas tareas que sean necesarias realizar, en el aspecto correctivo, a fin de asegurar la servicialidad de la obra.

La ejecución del Plan de Mantención Anual, se ejecutará preferentemente mediante la subcontratación de empresas contratistas en cada una de las especialidades. No obstante, el Concesionario se reserva el derecho de ejecutar determinadas partidas del Plan Anual de Mantención con su propio personal, habida consideración de que dichas partidas requieran de un grado de especialización tal que permita prescindir de la especialidad respectiva.

La selección de las empresas subcontratistas se realizará considerando la experiencia en el rubro o especialidad en que desarrollará su accionar y la confiabilidad que ofrezca para cumplir con los estándares de calidad exigidos.

- *Aseo de áreas públicas*

Las labores de aseo se refieren al aseo permanente del área de concesión. Dentro de las labores de aseo se entiendo incorporado la reposición de insumos en baños públicos.

El servicio se prestará en forma indirecta, para lo cual se subcontratará una empresa que acredite experiencia en el rubro aseo industrial.

Para seleccionar a dicha empresa, el Concesionario efectuará una primera selección, invitando a participar en este concurso sólo a aquellas empresas cuya experiencia pueda ser acreditada fácilmente, ya sea en el ámbito nacional o zonal.

A las empresas que cumplan con este primer requisito se les hará entrega de antecedentes, tales como el programa y la frecuencia de aseos, el tipo de insumos requeridos, tanto para los servicios higiénicos, como las características de los insumos a utilizar en las labores de aseo y limpieza. Así también se especificarán los horarios de prestación del servicio, la dotación de cada turno, etc.

Pese a no haberse dado término a la fase de construcción de la obra, podemos señalar que dentro de las condiciones que deberá cumplir la empresa seleccionada, se establecerán las siguientes:

- El horario de prestación del servicio no será inferior al lapso comprendido entre las 08:00 horas y las 22:00 horas de cada día. Considerando que este horario está supeditado a la existencia de operaciones aéreas comerciales, el horario podrá ser mayor al señalado en el evento de producirse tales operaciones. La prestación del servicio será de Lunes a Domingo incluyendo días festivos.
- La cantidad de operarios por turno, será la adecuada para mantener la obra en excelentes condiciones. En cada turno deberá considerarse la permanencia de operarios de ambos sexos, para la mantención de aseo y reposición de insumos en todos los baños del Terminal.

No se incluye en esta cantidad de personal, aquel que sea necesario para la ejecución de tareas de aseo profundo, tales como el lavado de pisos duros, lavado de alfombras.

- Los operarios deberán ejecutar su trabajo perfectamente uniformados y sus uniformes deberán disponer de las señas identificatorias de la empresa.
- La empresa dará estricto cumplimiento a las normas que regulan sus relaciones con sus trabajadores, especialmente aquellas relacionadas con el pago de salarios, impositivos, gratificaciones, aguinaldos, seguros contra accidentes laborales, etc.
- Se detallará para cada caso en particular, el tipo de insumos exigidos para uso por parte de la empresa en la ejecución del programa de aseos.

Se exigirá un listado de los equipos y máquinas que se utilizarán en la ejecución del programa, exigiéndose que estos sean del tipo industrial o semi-industrial (en ningún caso de uso doméstico), siendo obligación de la empresa mantenerlos en óptimas condiciones de uso, obligándose a reemplazarlos por otro de igual o mejores características, cuando se detecte alguna anomalía o desperfecto en su funcionamiento.

Las labores que contemplará el programa a ejecutar, serán básicamente las siguientes:

- **Diariamente**

Barrer y dar brillo a pisos duros (cerámicos y baldosas). Aspiración general de cubrepisos y alfombras. Limpieza, desinfección y eliminación de olores en baños. Limpieza de counters, mesones, banquetas y mobiliario en general. Limpieza de oficinas. Limpieza de escaleras y elevador de minusválidos. Limpieza general de vidrios de ventanas y puertas. Retiro permanente y periódico de basuras desde ceniceros y papeleros, depositándolos en contenedores plásticos para ser depositados, posteriormente, en el contenedor principal. Diariamente, al término de la jornada, la empresa deberá poner especial énfasis en la ejecución de todas las tareas necesarias, relacionadas con el inicio de la siguiente jornada (día siguiente), en óptimas condiciones de aseo y limpieza.

- **Periódicamente y de acuerdo necesidad**

Dar brillo a metales. Lavado y encerado de pisos duros. Lavado de vidrios y ventanales. Aplicación de antisarro a tazas y urinarios en baños. Desmanchar y/o lavar cubrepisos, aplicándose limpiadores y mantenedores de cubrepisos.

• **Tratamiento Paisajístico**

El tratamiento paisajístico desarrollado, considerará solo especies arbóreas conforme a las condiciones climáticas de la zona, por cuanto no existe la posibilidad de incorporar césped.

Para su mantenimiento, este servicio se prestará en forma indirecta o directa, mediante la compra de servicios a una persona natural o jurídica, por la ejecución de las labores incorporadas al Programa de Mantenimiento de las Áreas Verdes aprobado por el Inspector Fiscal.

Al igual que todos los servicios que se subcontraten, es decir, se presten indirectamente, resultará de la mayor importancia que la subcontratación apunte a personas naturales o jurídicas que acrediten un adecuado nivel de experiencia, especialmente en la zona, considerando el ámbito de trabajo del servicio subcontratado.

Para tal efecto y del mismo modo que lo señalado para el servicio de aseo de áreas públicas, el Concesionario desarrollará todo un proceso selectivo que permita asegurar el resultado esperado, en cuanto al nivel de servicio subcontratado.

• *Retiro de basuras*

El concesionario deberá hacerse cargo del retiro de basuras del área de concesión.

Este servicio se prestará en forma indirecta mediante la contratación de uno o más contenedores, el que será utilizado para el acopio de todas las basuras o desperdicios generadas en el área de concesión.

Tal como se señaló en el servicio de aseo de áreas públicas, una de las actividades periódicas que desarrollará el personal que ejecute las labores contempladas en el programa, elaborado para este efecto, será la de acopiar los desperdicios que se generen en el área de concesión en contenedores plásticos con capacidad de 120 litros, con tapa y de fácil traslado. Periódicamente, a lo menos una vez al día, el contenido de estos contenedores plásticos será depositado en el contenedor principal, al que se hace mención en párrafo anterior, el retiro de basuras desde el contenedor principal se hará de acuerdo a lo que señala la norma sanitaria al respecto.

Generalmente, en provincias no existen muchas opciones de empresas que se dediquen al arriendo de estos contenedores y al traslado de los desperdicios a vertederos autorizados.

Por tal razón, el Concesionario exigirá a la Empresa aquellos requisitos que resulten indispensables para cumplir con la tarea contratada, tales como permisos municipales para ejercer esta labor, autorizaciones para el uso de vertederos autorizados, etc.

La cantidad y ubicación de contenedores principales se definirá en conjunto con el Inspector Fiscal. En todo caso, este acuerdo no podrá transgredir lo establecido en la descripción del servicio, en lo que respecta a las condiciones mínimas exigibles para la ubicación del contenedor y la capacidad de este elemento.

El Concesionario será responsable ante el MOP de mantener en perfectas condiciones de uso los contenedores plásticos y el contenedor principal. Así también, el Concesionario, en forma directa o a través de la subcontratación de servicios, será responsable de la mantención, en óptimas condiciones de aseo, de las áreas adyacentes a la ubicación de todos y cada uno de los contenedores antes señalados.

Señalización

Tal como lo señala la descripción de este servicio, en el Manual de Operaciones, el mismo consiste en mantener en buen estado todos los elementos de señalización del área en concesión, que son parte del Proyecto Definitivo aprobado por el Inspector Fiscal, y proveer aquellos elementos de señalización, complementarios o adicionales, que sean necesarios para identificar los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos que el Concesionario explota. Esta señalización debe ceñirse a las normas vigentes de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) para la orientación al público en los aeropuertos y a las normas de la Dirección de Vialidad, respecto a la vialidad exterior.

Este servicio será prestado directamente por el Concesionario, mediante la permanente revisión e inspección que ejecuten los Supervisores de Terminal, además de las acciones correctivas que plantee el Inspector Fiscal. La elaboración misma de la señalética, tanto interior como la exterior, será adquirida, durante la Fase de Construcción, de empresas que acrediten un nivel de experiencia tal que permita asegurar un óptimo nivel de satisfacción a los usuarios.

La provisión de señalética complementaria a aquella considerada en la etapa de construcción, será confeccionada, a lo menos, bajo las mismas características y condiciones. De ser necesario y previa autorización del Inspector Fiscal, se podrá modificar la materialidad de la señalética siempre y cuando esto signifique un mejoramiento u optimización del servicio prestado.

Se adjunta, en Anexo de este Reglamento de Servicio, copia de los diseños de letreros a ser utilizados en el interior del Terminal de Pasajeros. En ellos se puede apreciar los diferentes logos e isotipos utilizados en el proyecto definitivo, aprobado por la Dirección de Aeropuertos del MOP.

Información de vuelos e información a pública en general

Por la experiencia recogida por el Concesionario en la operación de otros terminales de pasajeros, estos servicios resultan ser de los más gravitantes para los usuarios del terminal.

Por esta razón, el Concesionario ha decidido prestarlos en forma directa y no mediante subconcesiones u otro tipo de subcontratos.

El servicio se presta en estrecha coordinación con la DGAC y los operadores de compañías aéreas, a fin de mantener en todo momento una información exacta y fidedigna de todas y cada una de las operaciones que se desarrollan en el terminal. De esta forma, resultará gravitante buscar y establecer un

canal expedito que permita, al personal de informaciones de la Concesionaria, conocer con la debida antelación (30 minutos a lo menos) la hora estimada de despegue o arribo de las aeronaves, permitiendo, de esta forma, orientar a los usuarios respecto a posibles atrasos en los itinerarios.

Considerando la experiencia que el Concesionario posee, estos canales o flujos de información se establecen en las reuniones de Comité FAL Aeroportuarios, que es presidido por el Jefe del Aeropuerto de la DGAC.

De esta forma, a partir de la fase de explotación del Terminal de Pasajeros, la DGAC canaliza toda la información de despegues y arribos desde los servicios de control de tránsito aéreo a la oficina de informaciones del Concesionario. Así también, a partir de esa fecha, todas las consultas de usuarios del Aeropuerto que tengan relación con las actividades del Terminal de Pasajeros serán desviadas desde cualquier dependencia de la DGAC hacia la oficina de informaciones del Terminal.

Podemos concluir, entonces, que a partir de la fase de explotación, el servicio de informaciones de vuelo e informaciones al público en general, dado por la Concesionaria, resulta ser gravitante en el funcionamiento del Terminal.

Por tal motivo, la selección de personal para prestar este servicio, será de la mayor importancia. El Concesionario tendrá especial cuidado en que dicha selección apunte a la obtención de personal calificado e idealmente con experiencia en este tipo de funciones.

No obstante que el Aeropuerto El Loa de Calama, no es un aeropuerto internacional, dentro del perfil de selección de este personal se buscará el dominio del idioma inglés.

Por otra parte, el personal que labore en esta dependencia dispondrá de los elementos y equipos necesarios que permitan satisfacer las necesidades de servicio que no sean prestados en forma indirecta. Es así como en esta dependencia se habilitará al menos un teléfono que será facilitado a los usuarios como teléfono de cortesía para recepción de llamados.

Así también, en esta dependencia se dispondrá de información general de la zona, principales atracciones turísticas, guías telefónicas, números telefónicos de uso frecuente, etc.

9.3. Servicios No Aeronáuticos Comerciales.

La explotación de los servicios no aeronáuticos comerciales se realizará principalmente por la vía de las subconcesiones, es decir, en forma indirecta.

En el desarrollo del presente Reglamento de Servicio y del Manual de Operaciones, el Concesionario ha intentado reflejar la intención de ofrecer a los usuarios del Terminal, óptimos estándares de servicio sin que esto signifique, necesariamente, un aumento de los costos para el usuario.

Para lograr hacer realidad esta intención, resulta gravitante la participación de los subconcesionarios en el logro de este objetivo. De este modo, el Concesionario, durante la Fase de Explotación, incorporará a los subconcesionarios en el logro de este y otros objetivos que resulten de las mediciones o evaluaciones de los servicios prestados.

De esta forma, habida consideración de las particularidades propias de cada Aeropuerto, tales como el volumen de tráfico, su estacionalidad, aspectos socioeconómicos de la Región en que se está inserto y otros, el Concesionario buscará fórmulas tendientes a lograr que las tarifas a los usuarios de todos y cada uno de los servicios no aeronáuticos, sean estos obligatorios o facultativos, estén en conformidad con los precios de mercado respecto a la ciudad de Calama u otros Aeropuertos, sin que esto signifique perder de vista el objetivo principal que será el de brindar óptimos niveles de servicio a los usuarios, en cualquiera de sus acepciones.

En el desarrollo del cómo se administrará cada uno de los servicios no aeronáuticos, se dejará de manifiesto lo señalado anteriormente, en el sentido que, para el Concesionario, siempre será de primera importancia las facilidades que puedan otorgárseles a los usuarios, especialmente cuando estos son empleados de empresas o compañías que laboran permanentemente en el Aeropuerto.

A) Servicios Obligatorios:

- **Alimentación y bebidas**

Este servicio se otorgará en forma indirecta, es decir, se prestará mediante el otorgamiento de una subconcesión.

Para otorgar esta subconcesión, el Concesionario entregará a los interesados los antecedentes necesarios para postular a esta subconcesión. En dichos antecedentes se fijarán, al menos, los siguientes requisitos y condiciones:

- Se solicitará la acreditación de una experiencia no inferior a tres años en el rubro gastronómico. Se privilegiará a aquellas empresas que acrediten conocimiento en la explotación de este servicio en Aeropuertos.
 - Se establecerán como requisitos mínimos de funcionamiento: aquellos señalados en las Bases de Licitación para este servicio.
 - El subconcesionario, durante la explotación del servicio, deberá fijar una colación para el personal que labora en el Terminal, a un precio accesible. Esto sin perjuicio de aplicar tarifas diferenciadas (menor costo) para el usuario permanente del Aeropuerto, tales como, empleados de líneas aéreas, otros subconcesionarios, etc., respecto a las tarifas establecidas en el menú o carta para público en general.
 - Todo el equipamiento necesario para implementar el área destinada a este servicio; esto es, sillas, mesas, pisos para bar, etc., deberá ser nuevo y sin uso. Esta condición también será exigible para la vajilla y cubiertos utilizados para la atención a público, como asimismo el equipamiento para la preparación de comidas.
 - El Concesionario otorgará esta subconcesión sobre la base de un porcentaje de las ventas netas con un monto mínimo mensual asegurado. La tarifa que se pretende alcanzar por la subconcesión de este servicio, oscila entre el 10% y el 15% de las ventas netas, con un mínimo garantizado entre 40 U.F. y 60 U.F. mensuales.
- *Áreas para servicios de comunicaciones para público en general*
- El Concesionario prestará este servicio a través del otorgamiento de subconcesiones a más de una empresa dedicada al rubro de las telecomunicaciones. De esta forma (con la presencia de, al menos, dos empresas), se evitan eventuales prácticas monopólicas que pudieran ejercerse al entregar esta subconcesión a sólo una empresa.
 - El Concesionario entregará estas subconcesiones directamente a los operadores de los servicios de telefonía básica (servicio local medido) y larga distancia, empresas tales CTC, Entel, ChileSat, etc., evitando entregar estas subconcesiones a personas naturales o jurídicas que actúan en representación o son comisionistas de estas empresas.
 - De acuerdo a la experiencia de explotación obtenida en otros aeropuertos, el volumen de tráfico de pasajeros del Aeropuerto El Loa, permite visualizar una demanda no superior a un total de 10 teléfonos monederos, ubicados en las zonas de mayor afluencia de público.
 - Sin embargo, considerando que este servicio debe ser expedito a los requerimientos del usuario, especialmente en horas punta, se estima

entregar en subconcesión los espacios necesarios para instalar un número no inferior a 14 teléfonos monederos.

- Para lograr un trato equitativo entre las empresas que se adjudicarán estas subconcesiones, se solicitará a las empresas adjudicadas sus preferencias respecto a las ubicaciones. Las disponibilidades de ubicaciones estarán dadas por las cajas de conexión de corrientes débiles existentes de acuerdo al proyecto definitivo de la obra. Conocidas las preferencias de las empresas interesadas, se procederá a determinar las ubicaciones definitivas.
 - El Concesionario actuará como mediador en búsqueda de una solución que satisfagan los intereses de estas empresas.
 - Previo a la instalación de los teléfonos monederos, las empresas adjudicadas deberán presentar al Concesionario los modelos y diseños de las casetas de los teléfonos monederos. Una vez aprobado el modelo a utilizar, se autorizará la instalación de los equipos.
 - Los teléfonos monederos se distribuirán en todo el edificio terminal, dando un mayor énfasis, respecto al número de unidades disponibles, en aquellas áreas en que los pasajeros utilizan con mayor frecuencia este servicio (hall público en sector de check-in y llegada de pasajeros).
 - Dando cumplimiento a las obligaciones que rigen este contrato de concesión, el Concesionario cobrará el mismo derecho mensual a las empresas que se adjudiquen la subconcesión. Este derecho corresponderá a un valor fijo mensual, expresado en U.F., por cada teléfono monedero.
 - El Concesionario aspira a lograr una tarifa mensual del orden de 1,5 a 2 unidades de fomento por cada monedero.
- **Estacionamientos públicos para vehículos en general**
 - Este servicio se explotará en forma indirecta. El subconcesionario al que se le otorgue esta subconcesión, deberá acreditar la experiencia y confiabilidad necesaria para este tipo de negocios.
 - No obstante lo anterior y sin perjuicio que el Concesionario será responsable exclusivo ante el MOP por la explotación del servicio, el contrato de subconcesión que se suscribirá con el adjudicado contendrá, a lo menos, la obligación del subconcesionario de tomar seguros por los vehículos que utilicen el área destinada a este servicio.
 - Las tarifas a cobrar se calcularán basándose en lo establecido en las Bases de Licitación y la descripción del servicio contenida en el Manual de Operaciones.

- No obstante lo anterior y considerando que el sistema de cálculo de la tarifa a cobrar sólo se refiere a la primera hora de uso del servicio, el Concesionario establecerá tarifas especiales y de menor costo a aquellos usuarios que utilicen este servicio por períodos iguales o superiores a un día.
 - Dependiendo del volumen de uso del servicio, el Concesionario analizará la factibilidad y conveniencia de habilitar un sistema semi-automático para el control de uso del servicio, consistente básicamente en barreras automáticas de entrada y salida al estacionamiento y un dispensador de ticket con la indicación de fecha y hora de ingreso al estacionamiento. De esta forma, el proceso manual de control queda circunscrito al cálculo y cobro de la tarifa a cobrar dependiendo del tiempo de uso del servicio.
 - Finalmente y en forma adicional, el Concesionario dispondrá de un set de herramientas básicas (juego de cables para puente entre baterías, llave de rueda, inflador de neumáticos conectado a encendedor, gato hidráulico y lámpara de emergencia) el que será facilitado a los usuarios del servicio, sin ningún tipo de costo especial para dichos usuarios.
- **Transporte de equipaje dentro del terminal**
 - Este servicio será prestado directamente por el Concesionario. Cabe hacer notar que, en principio, el Concesionario no tiene presupuestado cobrar por este servicio a los usuarios directos.
 - El servicio se prestará mediante la habilitación e implementación de 30 carros portaequipaje, los que se distribuirán en los sectores de mayor requerimiento por parte del usuario pasajero.
 - El Concesionario adoptará las medidas tendientes a asegurar que los elementos antes señalados se encuentren a disposición del usuario pasajero en la cantidad y ubicación señalada en la descripción del servicio que se señala en el Manual de Operaciones.
 - Así también será de exclusivo cargo y costo del Concesionario la mantención de estos elementos en óptimas condiciones de uso.
 - El Concesionario promoverá la utilización de espacios publicitarios en los carros portaequipaje, evitando de esta forma la cobranza directa al usuario por este servicio.

• *Counters para compañías aéreas*

- El servicio será explotado, mediante el otorgamiento de subconcesiones a las diferentes compañías aéreas que operan comercialmente en el Aeropuerto El Loa de Calama.
- El número total de counter a disponer para la explotación no será inferior a 10 counters en sector check-in y 4 en sector sala de embarque. Al respecto es preciso señalar que considerando los estándares IATA, los tipos de aeronaves que pueden operar en el Aeropuerto de Calama, la cantidad de compañías aéreas y sus itinerarios para este Aeropuerto, la disponibilidad de counters permite asegurar en el mediano plazo, el cumplimiento a los estándares antes señalados.
- La ubicación, tipo de zona y dimensiones aproximadas de estas áreas se señalarán en el Capítulo 10 de este Reglamento de Servicio y en sus correspondientes planos anexos.
- Al igual que en todos los servicios que preste o explote el Concesionario, tanto en forma directa o indirecta, no se ejercerá ningún tipo de discriminación para el otorgamiento de estas subconcesiones, siendo el Mecanismo de Asignación de Counters aprobado por el Inspector Fiscal, el único parámetro a utilizar para la distribución y asignación de las áreas destinadas a este servicio.
- Las Bases de Licitación permiten cobrar una tarifa máxima mensual de 1,0 UF/ mt. cuadrado mes; definiéndose un área de 7 mts. cuadrados por cada counter. Sin embargo, el Concesionario estima que, el primer año de operación, el derecho mensual por metro cuadrado de subconcesión no será superior a 0,5 unidades de fomento.
- De ser necesario, el Concesionario proveerá la ampliación de estas áreas mediante la habilitación de counters en posiciones sin acceso a la cinta transportadora y sin balanzas, a fin de ser utilizados para el check-in de pasajeros sin equipaje, pago de tasas de embarque y venta de pasajes; descongestionando el sector de counters con acceso a la cinta transportadora de equipajes. Esta ampliación de áreas para este servicio sólo se materializará con la autorización del Inspector Fiscal y en la medida que el volumen de tráfico de pasajeros lo amerite.
- Respecto a los letreros identificatorios de cada compañía aérea, se establecerán las condiciones necesarias para que todos los letreros sean construidos utilizando la misma materialidad y posean las mismas dimensiones. De este modo se logrará una uniformidad que sólo beneficia la presentación del sector de check-in.

• *Oficinas de apoyo a counters para compañías aéreas*

- Este servicio será explotado, mediante el otorgamiento de subconcesiones a las diferentes compañías aéreas que operan comercialmente en el Aeropuerto El Loa de Calama.
- El proyecto definitivo de las obras considera un total de 5 oficinas de apoyo a counters. Asumiendo que el principal objetivo de este servicio es el de ofrecer a las compañías aéreas dependencias con las comodidades necesarias para el apoyo a la gestión de los counters; es decir, el despacho comercial de la aeronave y la atención de pasajeros, se estima que la cantidad de oficinas disponibles satisface plenamente las necesidades de funcionamiento. Esto considerando que en la actualidad existen solo tres empresas aéreas operando regularmente en el Aeropuerto El Loa de Calama.
- La ubicación, tipo de zona y dimensiones aproximadas de estas áreas se señalan en el Capítulo 10 de este Reglamento de Servicio y en sus correspondientes planos anexos.
- Las oficinas se asignarán y distribuirán de acuerdo al Mecanismo de Asignación aprobado por el Inspector Fiscal.
- Cualquier situación no contemplada en el Mecanismo, relativa a la asignación de estas oficinas, será informada y resuelta coordinadamente con el Inspector Fiscal.
- El Concesionario, dando cumplimiento a las obligaciones y derechos contenidos en el contrato de concesión, aspira a cobrar una tarifa mensual inferior al máximo permitido por las Bases de Licitación; es decir, menos de 1,0 unidad de fomento por metro cuadrado de oficina entregado en subconcesión.

B) Servicios Facultativos.

• *Áreas para locales comerciales*

- Este servicio se explotará, indirectamente, mediante el otorgamiento de subconcesiones a personas naturales o jurídicas.
- La selección de estos subconcesionarios se realizará sobre la base de la experiencia y conocimiento que acrediten en este tipo de negocios y, por supuesto, a base de un criterio comercial que asegure los ingresos esperados por el Concesionario y un óptimo nivel de servicios a los usuarios.

- De acuerdo al volumen de tráfico de pasajeros, y al interés que exista por parte de los eventuales subconcesionarios de la zona a ser llamados a participar en estos negocios, el Concesionario habilitará una cantidad de locales comerciales a determinar, los que deberán comercializar, a lo menos, aquellos productos de mayor necesidad para los usuarios de un terminal de pasajeros, tales como, diarios, libros, revistas, confites, tarjetas prepagadas para llamadas telefónicas, artículos de bazar, servicios privados de hotelería y turismo, etc.
 - Se dará especial importancia a la habilitación de un local para la comercialización y venta de artesanía y artículos típicos de la II Región, así como para la promoción de su cultura y folclore.
 - La ubicación, tipo de zona y dimensiones aproximadas de estas áreas se señalan en el Capítulo 10 de este Reglamento de Servicio y en sus correspondientes planos anexos.
 - El Concesionario, para el inicio de la fase de explotación, considera, y se encuentra negociando, la habilitación de tres locales cuyo destino será la explotación de los rubros señalados anteriormente.
 - El Concesionario otorgará estas subconcesiones fijando un sistema de cobro basado en un porcentaje de las ventas netas con un monto mínimo asegurado para el Concesionario.
 - Considerando el volumen de tráfico del Aeropuerto de Calama, se estima que el porcentaje de las ventas netas que recaudará el Concesionario, oscilará, en promedio, entre el 10 % y el 15 %.
- *Áreas para servicios comerciales de ámbito financiero*
- Este tipo de servicios se explotará en forma indirecta, para lo cual el Concesionario buscará, ya sea en el ámbito local o nacional, empresas que se dediquen a la explotación de estos servicios y que tengan interés por explotarlos en el Aeropuerto El Loa de Calama.
 - El objetivo del Concesionario será habilitar uno o dos cajeros automáticos, de instituciones bancarias diferentes, en los lugares de mayor afluencia de público. Para estos fines se instalarán cerca del área de counters (check-in), uno a cada lado de los mismos. La ubicación, tipo de zona y dimensiones aproximadas de estas áreas se señalan en el Capítulo 10 de este Reglamento de Servicio y en sus correspondientes planos anexos.
 - Asimismo y en la medida que el volumen de pasajeros y necesidad del servicio lo amerite, se propone la habilitación de una casa de cambio de

monedas, la cual se ubicará en el hall público del Terminal de Pasajeros, cerca a la salida de la sala de llegada de pasajeros.

• *Áreas para publicidad y propaganda*

- El servicio de publicidad y propaganda se explotará en forma indirecta, otorgando esta subconcesión a una persona natural o jurídica que demuestre un adecuado nivel de experiencia en la comercialización de este rubro, ya sea a nivel regional o nacional.
- La ubicación de los elementos de publicidad será compatible con la señalética operativa y pública del aeropuerto, de forma tal que no obstaculice la visual ni la circulación de los pasajeros, lo cual será calificado por el Inspector Fiscal.
- El subconcesionario no podrá establecer preferencias entre sus clientes, dando igualdad de condiciones a todos para la contratación de espacios en el Área de Concesión (Ver Plano N°1).
- Los elementos a utilizar serán letreros y paletas (interiores y exteriores), letreros monumentales (exteriores), placas en la parte posterior de los carros portacajones y; eventualmente, en caso de decidir su incorporación, monitores del sistema de información de vuelos. En este caso, se respetará la proporción establecida en las Bases de Licitación Concesión Aeropuerto El Loa, que señala un máximo de 30% del tiempo para publicidad y un mínimo de 70% para información de vuelos.
- Considerando la especial arquitectura y diseño del Terminal de Pasajeros del Aeropuerto El Loa, el Concesionario tendrá especial cuidado en mantener la línea arquitectónica del edificio en los elementos publicitarios a utilizar.
- El Concesionario aspira a lograr un derecho mensual por esta subconcesión equivalente a un porcentaje de las ventas netas, el cual se estima fluctuará entre el 35 % y el 45 %, con un monto mínimo garantizado para el Concesionario que se estima del orden de las 140 unidades de fomento mensuales.

• *Salón CIP*

- El servicio se explotará en forma indirecta. Para este efecto el Concesionario tomará contacto con personas naturales o jurídicas que tengan interés por explotar este servicio en el Aeropuerto de Calama.

- Para otorgar esta subconcesión, el Concesionario privilegiará la experiencia que puedan demostrar los interesados en la explotación de este tipo de servicios e idealmente, presencia en el ámbito regional.
- La empresa a seleccionar no podrá establecer discriminaciones de ningún tipo para el acceso y uso de estas instalaciones por parte de los pasajeros que estén dispuestos a pagar las tarifas usuales para este tipo de servicio.
- Se exigirá al subconcesionario una decoración de primer nivel y calidad, compatible con la arquitectura del Terminal. El mobiliario interno y los equipos que serán puestos a disposición de los usuarios serán nuevos.
- La ubicación, tipo de zona y dimensiones aproximadas de esta área se señala en el Capítulo 10 de este Reglamento de Servicio y en sus correspondientes planos anexos.

• *Transporte público y sus áreas de estacionamiento*

- El servicio se prestará en forma indirecta, mediante subconcesionarios, a partir del inicio de la fase de explotación.
- En principio, solo se explotarán los servicios de transporte público desde y hacia el Aeropuerto bajo dos modalidades que serán los taxis de turismo, en la modalidad servicios de Aeropuerto, y el servicio de transporte público en la modalidad de recorrido variable (Transfer).
- En la primera etapa de la explotación y mientras el volumen de tráfico no lo amerite, no se implementará el servicio de transporte público en la modalidad de recorrido fijo (buses), considerando las actuales particularidades del Aeropuerto El Loa de Calama, en lo que respecta a las necesidades de transporte desde o hacia el Aeropuerto, tales como la reducida distancia ciudad/aeropuerto, el bajo volumen de pasajeros que arriban al Aeropuerto simultáneamente para efectos del transporte público y la falta de interés de parte de empresas que se dedican a este rubro, por prestar este servicio.
- La modalidad de transporte público desde y hacia el Aeropuerto en la modalidad de recorrido variable, se explotará dando estricto cumplimiento a normativa legal vigente; esto es, el Decreto Supremo N° 211 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- Para la prestación de este servicio, se podría disponer de tres vehículos que cumplirán una secuencia permanente e ininterrumpida durante todo el horario de funcionamiento del Terminal de Pasajeros.

- En el evento que la cantidad de vehículos sea insuficiente, lo que será calificado por el Inspector Fiscal y el Concesionario sobre la base de antecedentes ciertos que señalen la ausencia del servicio para determinados vuelos o pasajeros, el Concesionario negociará, con el correspondiente subconcesionario, la necesidad de incrementar el número de vehículos que prestará el servicio. También podrá incorporar nuevos subconcesionarios para estos fines.
- Para la prestación del servicio de taxis de turismo, en la modalidad de servicios de aeropuerto, se podría disponer de un número no inferior a 10 vehículos, los cuales cumplirán la normativa vigente; esto es, el Decreto Supremo N° 212 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- El ordenamiento, las obligaciones y prohibiciones de los subconcesionarios de este servicio, estarán contenidas tanto en los contratos de subconcesión como en un Reglamento de Servicio para el servicio de taxis, antecedentes que serán informados oportunamente al Inspector Fiscal.
- Al respecto, es preciso señalar que, aprovechando la experiencia en la explotación de otros Aeropuertos, el Concesionario estima conveniente y necesario que el Reglamento de Servicio definitivo sea analizado, en conjunto, con los subconcesionarios que se adjudiquen este servicio, previo a que sea remitido para conocimiento y aprobación del Inspector Fiscal. En todo caso, el envío del Reglamento Definitivo al Inspector Fiscal se realizará previo al inicio de la fase de explotación y con la antelación necesaria para que el Inspector Fiscal pueda analizarlo adecuadamente.
- Para la selección de los subconcesionarios, se privilegiará a aquellas personas naturales o jurídicas que tengan experiencia en la prestación de este tipo de servicios, idealmente en el Aeropuerto El Loa. De esta forma se permite una continuidad en la fuente laboral de quienes actualmente prestan este servicio, evitando un impacto negativo a terceros cuyo origen sea la puesta en servicio del nuevo terminal de pasajeros.
- La condición antes señalada sólo será válida en el caso que los postulantes estén dispuestos a cumplir con los requisitos señalados anteriormente, especialmente los señalados en el D.S. N° 212 y los señalados en el reglamento de servicio para el servicio de taxis.
- El Concesionario estima cobrar un derecho mensual que fluctuará entre 2 y 4 unidades de fomento por cada taxi.
- Respecto a los vehículos que prestarán el servicio de recorrido variable, el Concesionario estima cobrar un derecho mensual que fluctuará entre 10 y 15 unidades de fomento por vehículo.

- En todo caso, una vez definido el derecho mensual por vehículo para cada servicio, este derecho se aplicará por igual a cada vehículo según el servicio que explote.
- Es necesario precisar que, el Concesionario no entregará en subconcesión la totalidad de los servicios de transporte público disponibles en el Aeropuerto El Loa de Calama a una persona, sea esta natural o jurídica.

• *Áreas para arriendo de vehículos*

- Este servicio se explotará, a través de subconcesionarios, mediante la habilitación de módulos o counters para la atención del público que requiera de él. Asimismo, se definirán las áreas para el estacionamiento de los vehículos de arriendo, para lo cual se buscará la forma que estas áreas no se ubiquen en zonas que interfieran el desplazamiento expedito de los vehículos que acceden al terminal.
- Los módulos de atención a público se distribuirán en un sector de fácil y cómodo acceso al pasajero que requiere de este servicio; es decir, cerca de la salida a la zona pública desde la sala de llegada de pasajeros. La ubicación, tipo de zona y dimensiones aproximadas de estas áreas se señalan en el Capítulo 10 de este Reglamento de Servicio y en sus correspondientes planos anexos.
- La asignación de los módulos de atención a público y de las áreas para estacionamientos de vehículos a los distintos subconcesionarios, se realizará mediante la aplicación de un mecanismo que deberá ser aprobado por la Inspección Fiscal, previo a su aplicación. En todo caso, este mecanismo asegurará principios de equidad hacia todos los subconcesionarios.
- Se ofrecerá la posibilidad de subconcesión a todas las empresas que muestren interés en ofrecer este servicio, tanto internacionales como nacionales y, dentro de estas, se dará especial preferencia a aquellas de origen regional. Se estima, a priori, según sondeo realizado entre estas, que alrededor de seis empresas de Rent a Car estarán presentes en el nuevo edificio terminal. Esta cantidad de empresas permite asegurar una sana competencia entre ellas, con los correspondientes beneficios para los usuarios en todo lo que se refiere a diversidad de oferta y precios, así como garantizar una buena calidad de servicio.
- El Concesionario cobrará un derecho mensual fijo por esta subconcesión, aspirándose a un monto que fluctúe entre la 25 y 35 unidades de fomento. En todo caso, una vez definido el derecho mensual a cobrar, este será aplicado por igual a todos los subconcesionarios, dando cumplimiento de esta forma a los principios de equidad y ausencia de discriminación.

♦ *Otros servicios*

Durante la primera etapa de la fase de explotación, el Concesionario no considera la explotación de otros servicios no aeronáuticos comerciales facilitativos. Sin embargo, de presentarse nuevas alternativas de negocios en este rubro, el concesionario presentará los antecedentes necesarios al Inspector Fiscal para la explotación de nuevos negocios, modificando el presente Reglamento de Servicio en las partes que corresponda.

10. DE LA OBRA EN CONCESION

La prestación y explotación de los Servicios No Aeronáuticos deberá efectuarse dentro del Área de Concesión. Para estos efectos, se entenderá como Área de Concesión el área conformada por los terrenos del Aeropuerto El Loa, los cuales están ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscal, a excepción de aquellos correspondientes a las operaciones aeronáuticas y áreas de la DGAC (Pista, Plataforma de Estacionamiento de Aviones, Calle Aeronáutica, Casas Fiscales, S.E.I., etc.).

El Área de Concesión del Aeropuerto El Loa de Calama, se encuentra delimitada en el Plano N° 1 anexo, que para todos los efectos legales se entenderá forma parte del presente Reglamento de Servicio, y comprende:

- ◆ Nuevo Edificio Terminal de Pasajeros.
- ◆ Vialidad de Acceso.
- ◆ Áreas de Estacionamiento.
- ◆ Áreas de Servicios Exteriores. (Áreas para futuro crecimiento de estacionamientos, Publicidad, zona de containers para acopio de basura, etc.)

Se excluyen explícitamente del Área de Concesión:

- ◆ Torre de Control de la DGAC.
- ◆ Oficinas de Administración de la DGAC.
- ◆ Cuartel de Servicio de Extinción de Incendios (SEI).

Además, dentro del Nuevo Edificio Terminal de Pasajeros, tal como indican los Planos N° 2 y N° 3 anexos, con las restricciones señaladas en cada una de ellas, el Concesionario podrá prestar y/o explotar los Servicios No Aeronáuticos Comerciales en las siguientes zonas o áreas:

Zona 1: Deberá estar constituida por elementos bajos, de tipo mostrador, para no impedir la visión. No se permitirá su adosamiento a los ventanales ni paredes adyacentes. En este tipo de zona se encontrarán los siguientes servicios:

- Counters para Rent a Car. (Área Pública, 1er. Piso).
- Counters para Servicio de Taxis (Sala de Llegada, 1er. Piso).
- Counters para Servicio de Transfer (Sala de Llegada, 1er. Piso).
- Locales comerciales (Área pública 1er piso, Sala embarque).

Zona 2: Deberá permitir la circulación, dejando pe de público. La zona de mesas (restaurantes) dejando zonas libres, que faciliten la circ áreas comerciales adyacentes. En este tip siguientes servicios:

- Servicio de Restaurant y Cafetería del caso de ser comercialmente factible, de Piso.
- Salón CIP del 1er. Piso.

Zona 3: Las instalaciones de estas áreas deberán principal o de toda la sala de embarque diseño deberá contemplar la mayor transpa zona se encontrarán los eventuales locales de ser comercialmente factible, en el hal interior de la sala de embarque.

Zona 4: Junto con la armonía arquitectónica, visualmente atractivos, según lo califique e de zona se encontrarán los siguientes servic

- Locales Comerciales (1er. Piso, Área J de Embarque).
- Cajeros automáticos. (1er. Piso, Área P)

Zona 5: Oficinas, salas y áreas de acceso restrit Subconcesionarios y/o Inspección Fiscal encontrarán:

- Oficinas de la Concesionaria e Inspecto
- Oficinas y Baños para las Líneas Aéreas
- Zona interna de Counters para Líneas A
- Cocina, Baños del Personal del Restaur
- Sala de Basuras (1er. Piso).

**PLAN DE SEGURIDAD DEL TERMINAL DE PASAJEROS
DEL AEROPUERTO EL LOA DE CALAMA**

I.- ANTECEDENTES

- a) Plan de Seguridad del Aeropuerto El Loa de Calama.
- b) Reglamento de Servicio de la Concesión del Terminal de Pasajeros del Aeropuerto El Loa de Calama.
- c) DAR-17 aprobado por D/S N° 871 de fecha 08 de Noviembre de 1996 y sus modificaciones posteriores

II.- OBJETIVO DEL PLAN

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

CONCESION AEROPUERTO EL LOA S.A.

III.- DISPOSICIONES.

1. De carácter permanentes.

- 1.1. Cumplir y hacer cumplir a los subconcesionarios que corresponda, todas y cada una de las disposiciones referidas al porte y uso permanente de la credencial TICA, mientras desempeña sus actividades en el Aeropuerto.
- 1.2. Ejercer un control activo y constante respecto al acceso de personas no autorizadas a la denominada Parte Aeronáutica, informando de inmediato a los servicios de Seguridad Aeroportuaria cualquier anomalía que se detecta al respecto. Lo anterior, sin perjuicio de constituir una primera barrera de seguridad tendiente a evitar o impedir el acceso no autorizado a estas áreas.
- 1.3. Recopilar y transmitir a la Autoridad Aeronáutica, el máximo de información relacionada con un eventual acto de interferencia ilícita.
- 1.4. Al término de las operaciones diarias, constatar el cierre de todos los accesos habilitados a la Parte Aeronáutica, tales como las puertas para equipaje sobretamaño, puerta de acceso a sala de llegada y embarque, accesos remotos de embarque y desembarque de pasajeros, puertas de emergencia, etc.
- 1.5. Dar a conocer e instruir a los subconcesionarios y subcontratistas respecto de su participación ante un eventual acto de interferencia ilícita, de acuerdo a lo establecido en las Cartillas Operacionales que forman parte del Plan de Seguridad del Aeropuerto El Loa.
- 1.6. Revisar periódicamente y mantener en buenas condiciones, la señalética instalada relativa a las restricciones de acceso e incorporar aquellas que se estimen como necesarias, de acuerdo a lo dispuesto por la Autoridad Aeronáutica previa aprobación de la Inspección Fiscal de la concesión.

CONCESION AEROPUERTO EL LOA S.A.

2. De carácter provisionarias, cuando se detecten actos de Interferencia ilícita:
 - 2.1. Proporcionará el máximo de apoyo a la Autoridad Aeronáutica cuando se detecta o realice cualquier tipo de acto de Interferencia ilícita, entendiéndose como tales actos los siguientes:
 - 2.1.1. Aterrizaje de una aeronave apoderada ilícitamente.
 - 2.1.2. Apoderamiento ilícito de aeronave en vuelo.
 - 2.1.3. Amenaza de bomba en aeronave en vuelo o en tierra.
 - 2.1.4. Amenaza de bomba en una instalación del Aeropuerto.
 - 2.1.5. Ataques terrestres, tierra-aire y tierra-tierra contra aeronaves o personas
 - 2.2. El apoyo o tareas que ejecutará el Concesionario ante este tipo de eventos consistirá básicamente en las siguientes tareas:
 - 2.2.1. Habilitar áreas destinadas a pasajeros, tripulaciones, acompañantes de pasajeros o público que espere a personas que viajan en la aeronave que ha sido objeto del acto de interferencia ilícita, según lo requiera la Autoridad Aeronáutica.
 - 2.2.2. Ejecutar el control activo de aquellos accesos a la Parte Aeronáutica que determine la Autoridad Aeronáutica.
 - 2.2.3. Facilitar los sistemas de comunicaciones u otros equipos disponibles en el terminal de Pasajeros para enfrentar la situación.
3. De carácter provisionarias, cuando lo requiera la Autoridad Aeronáutica.
 - 3.1. Participará en el Programa de Instrucción que determine la Autoridad Aeronáutica, el cual considerará Instrucción teórico/práctica y charlas a servicios y/o personas involucradas en el Plan de Seguridad del Aeropuerto.
 - 3.2. Se someterá a las evaluaciones del Programa de Instrucción que determine la Autoridad Aeronáutica.
 - 3.3. Participará en los ejercicios de comunicaciones, simulacros o reuniones de coordinación asociados al Plan de Seguridad Aeroportuaria del Aeropuerto El Loa.

CONCESION AEROPUERTO EL LOA S.A.

IV.- ORGANIZACION DEL CONCESIONARIO.

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

De esta forma y para una mejor interpretación del Plan, se subdividirá esta organización en dos grandes grupos, que corresponden al personal de participación directa y activa en el evento que se produzca un acto de interferencia ilícita y un segundo grupo de personas o empresas que les corresponderá una participación indirecta y no activa ante la ocurrencia de este evento.

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

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

1. Personal de participación activa o directa ante un acto de interferencia.

- Jefe de Terminal

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

CONCESION AEROPUERTO EL LOA S.A.

Para los efectos de este Plan de Seguridad, será quien desempeñe las funciones de Jefe de Seguridad de la empresa.

- **Supervisores de Terminal**

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

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

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

- **Operadoras del mesón de informaciones**

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

- **Personal de mantención**

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

- **Personal del servicio de vigilancia**

Personal dependiente de una empresa que presta este servicio al Concesionario y que ejecuta básicamente dos funciones:

CONCESION AEROPUERTO EL LOA S.A.

En horarios de operación del Terminal de Pasajeros su tarea es evitar el ingreso de personas no autorizadas a la sala de llegada de pasajeros, desde la parte pública.

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

2. Personal de empresas subconcesionarias o prestadoras de servicios que les corresponderá una participación pasiva o indirecta.

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

- Personal dependiente del servicio de alimentación y bebidas (restaurant).
- Personal dependiente de los locales comerciales ubicados en parte pública del Terminal de Pasajeros.
- Personal dependiente de las empresas de arriendo de vehículos.
- Personal que presta el servicio de aseo y limpieza del área de concesión.
- Personal que presta los servicios de transporte público.
- Personal que presta servicios en la subconcesión de estacionamientos públicos.

V.- ACTIVACION DEL PLAN DE SEGURIDAD

El Plan de Seguridad se activará, cuando la Autoridad Aeronáutica así lo disponga.