

1.- DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

Nombre del Contrato	Concesión Aeropuerto Chacalluta de Arica.
Tipología del Contrato	Edificación Pública
Mandante del Contrato	Dirección General de Aeronáutica Civil.
Emplazamiento del Proyecto	15° Región de Arica y Parinacota. Ciudad de Arica.
Presupuesto Oficial del Proyecto	UF 2.031.000 (sin IVA)
Superficie del Proyecto	20.184 m ² (Ampliación Terminal de Pasajeros y nuevo Complejo DGAC)
Superficie Concesionada	13.000 m ² Aproximados.
Nombre del Concesionario	Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Arica S.A.
Accionistas del Concesionario	57,5% Sacyr Concesiones Chile Spa. 42,5% Agencias Universales S.A.
Decreto de Adjudicación	D.S. M.O.P. N°11 del 04.02.2019, publicado en el Diario Oficial el 20.03.2019
Inicio de la Concesión	20 de marzo de 2019
Plazo de la Concesión	180 meses Máximo (15 años)
Fecha Llamado a licitación	21-09-2018
Apertura Ofertas Técnicas	21-12-2018
Apertura Ofertas Económicas	17-01-2019
Valor ITC (Ingresos Totales Concesión)	No aplica
Inicio de Ejecución de las Obras	23-10-2020, fecha máxima por BALI 25-10-2020.
Puesta en Servicio Definitiva de las Obras	29-10-2025
Término de la Concesión	Marzo 2034.
Inspector Fiscal Titular	Fernanda Pía Ardiles García Resolución Exe. DGC N°1056 04-04-2023.
Inspector Fiscal Suplente	Nelson Acosta Fernández Resolución Exe. DGC N°1056 04-04-2023.
Asesoría a la Inspección Fiscal de Construcción	Víctor Faraggi Hernández Consultora de Ing. SpA. Resolución DGC N°30 del 24-06-2019
Estado de Calificación Ambiental del Proyecto	Resolución de Calificación Ambiental N°23 otorgada el 2018.

2.- UBICACIÓN DEL PROYECTO

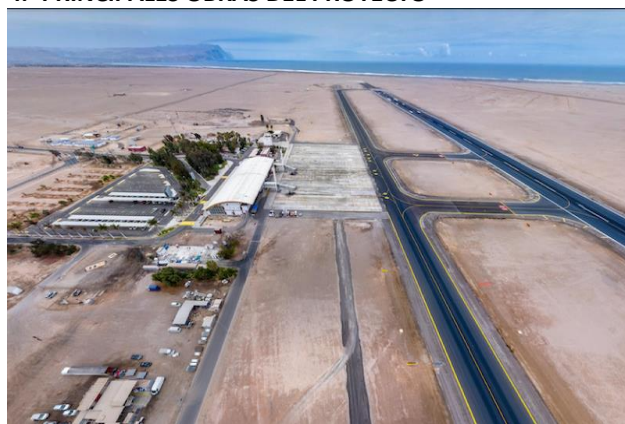


El Aeropuerto Chacalluta de Arica, se sitúa a 18,5 Km al noroeste de la ciudad de Arica en la Ruta Panamericana (Ruta 5), lo que supone un viaje de aproximadamente 20 minutos hasta la ciudad, comuna de Arica, Región de Arica y Parinacota.

3.- DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Este contrato de concesión para la ejecución, reparación, conservación y explotación de la obra pública fiscal denominada "Aeropuerto Chacalluta de Arica", consiste principalmente en la ampliación, reparación, conservación y reposición de la infraestructura, equipamiento e instalaciones existentes del Aeropuerto Chacalluta de Arica, dentro del área de concesión, con todas las obras civiles e instalaciones necesarias para dar a las líneas aéreas, pasajeros y demás usuarios del Aeropuerto, las condiciones de servicio, confort y seguridad, acordes a las de un aeropuerto regional con estándar internacional.

4.- PRINCIPALES OBRAS DEL PROYECTO



Ampliación del Edificio Terminal de Pasajeros, el cual contempla la ampliación y remodelación del actual edificio terminal, cuya superficie existente es de 5.352 m² y se proyecta según APR una superficie de 11.592 m². El edificio será ampliado en 41,5 m hacia el suroeste y 24,9 m al noreste, que por finalidad permitirá agregar 3 (tres) nuevos puentes de embarque, adicionales a los 2 (dos) ya actualmente operativos, estos últimos se reponen sumando un total de 5 nuevos puentes de embarque. En el segundo nivel, el ancho "crecerá" en 10 m al sureste y 4 m al noroeste. En cuanto a la remodelación, se mejorarán constructivamente la mayor parte de los espacios interiores del

AEROPUERTO CHACALLUTA DE ARICA

SEPTIEMBRE 2024

actual edificio, dándoles nuevas funciones y cambios de uso de muchos espacios. Además, considera la Construcción de Instalaciones Aeronáuticas; Torre de Control, Edificios; Administrativo, Logístico, SSEI, Subestación Eléctrica, Casino, ARO, entre otros.

• **Edificio Terminal de Pasajeros y Nuevos Edificios DGAC.**

Edificio	Superficie (m ²)
Terminal de Pasajeros	12.184
Nuevo Complejo DGAC	8.000
Total	20.184

5.- BENEFICIOS DEL PROYECTO

- Fortalecer la oferta de vuelos desde y hacia la Región de Arica y Parinacota, mediante la operación sin restricciones en el Aeropuerto en cuanto a su capacidad de atención.
- Mejoras en el transporte de carga y pasajeros integrando en mayor grado a la región y con el resto del país.
- Ampliar oportunidades económicas locales y regionales.
- Integración con el resto de la Región de Sudamérica. La ampliación y mejoramiento del Edificio Terminal de Pasajeros.

5.1 BENEFICIARIOS DIRECTOS:

230.000 personas pertenecientes a la comuna de Arica se verán beneficiadas por el proyecto.

6. TARIFAS

- Tarifa Vigente: \$9.606 por pasajero embarcado/ Resolución Exenta DGC N°2597 del 02.08.2024.

7. SUBSIDIOS

N° de Cuota	Valor Cuota [UF]	Total [UF]	Tipo
1	100.000	100.000	Subsidio Fijo a la Construcción

8. INICIO DE OBRA

BALI	Estimado	Autorizado	Documento de autorización Fecha y N° (Libro de obra, oficio)
25-10-2020	25-10-2020	23-10-2020	Folio N°76 del LCO de fecha 23-10-2020.

9. HITOS DE AVANCE

Declaración	Plazo Máximo Original	Plazo Máximo según Modificación DS N°
Avance 5%	23-03-2021	
Avance 25%	23-09-2021	
Avance 50 %	23-02-2022	12-06-2022 (RE DGC 3089)
Avance 90 %	23-08-2023	14.04.2023 (RE DGC 3813)
PSP2	31.01.2023	29.10.2024 (DS N°215)

10.- PUESTA EN SERVICIO PROVISORIA DE LAS OBRAS

Indicar resolución y fecha con las PSP parciales otorgadas. Indicar PSP estimadas.

Fecha máx de solicitud PSP		Autorización PSP		Tipo de PSP: Parciales, fases, total
BALI	Estimada	Fecha	Resolución y fecha	
22-04-19	22-04-19	22-04-19	Folio N°07 del 19-04-23	PSP1
29-10-24	29.10.24 (*)			PSP2

(*) Según Resolución Exenta DGC N°77 (21-08-23), que aumenta plazo para PSP2.Modificación decretada por DS N°215 del 06.10.2023.

11.- HECHOS RELEVANTES

Para el presente reporte no existen hechos relevantes que reportar.

12.- AVANCE DE LOS PROYECTOS DE INGENIERÍA DEFINITIVA

El Proyecto de Ingeniería Definitivo se encuentra aprobado en un 100%.

13.- AVANCE DE LA OBRA

Durante el mes de septiembre se reportó avance en subsanación de observaciones en complejo DGAC y ejecución de pruebas SAT de equipamiento aeronáutico.

El avance físico mensual acumulado de la obra es el siguiente:

Mes-Año	Avance Físico de la Obra (%)		
	Anterior	Mensual	Acumulado
Sep-2024	95,804	0,00%	95,804%

Avance reportado por la SC que será verificado en terreno por la Inspección Fiscal.

14.- MANO DE OBRA

Total	Mes Sep24
Mano de Obra	207
Empleos Indirectos	30

15.- ETAPA DE EXPLOTACIÓN

El Aeropuerto Chacalluta brinda servicios a vuelos de cabotaje nacionales; movilizandoo a más de 320.335 pasajeros embarcados el año 2022, con un crecimiento anual de 43,3% respecto al año anterior, mientras que en 2023 se movilizaron alrededor de 342.568 pasajeros, registrándose un aumento de pasajeros de 6,9% respecto al año 2022, debido a la disminución de los efectos de la pandemia del COVID-19 y el término de las cuarentenas y restricciones de movilidad.

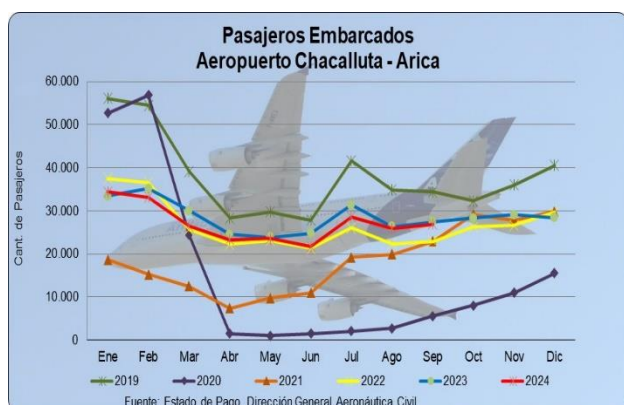
La infraestructura actual del Aeropuerto será ampliada, lo que comprende renovación del equipamiento y mobiliario e instalación de 5 nuevos puentes de embarque, construcción de una nueva torre de control e Instalaciones Aeronáuticas (DGAC), entre otras. Todo lo anterior para mejorar los estándares de calidad para los servicios aeronáuticos exigidos y servicios a los usuarios.

15.1.- INFORMACIÓN DE PASAJEROS EMBARCADOS (PAX)

Conforme a los Estados de Pagos que entrega la DGAC a la Sociedad Concesionaria, en los últimos meses se ha presentado un decrecimiento de la variación porcentual anual en torno al -2,9%. La mayor cantidad de pasajeros embarcados en el mes de septiembre se registró el 2019 con 34.359 PAX, registrándose este año una variación negativa de 2,0% respecto del mismo mes del año inmediatamente anterior.

Mes/Año	2022	2023	2024	Var. % año anterior	Var. % Σ 12 meses
Enero	37.544	33.456	34.372	2,7%	8,7%
Febrero	36.529	35.134	33.155	-5,6%	8,5%
Marzo	25.693	29.988	26.423	-11,9%	5,9%
Abril	22.262	24.528	23.277	-5,1%	4,8%
Mayo	23.108	23.828	23.553	-1,2%	4,5%
Junio	21.285	24.794	21.694	-12,5%	2,4%
Julio	26.092	31.368	28.625	-8,7%	-0,1%
Agosto	22.387	26.367	25.829	-2,0%	-1,4%
Septiembre	22.898	27.440	26.901	-2,0%	-2,9%
Octubre	26.258	28.353	-	-	-
Noviembre	26.637	29.095	-	-	-
Diciembre	29.642	28.391	-	-	-
Total	320.335	342.742	243.829		

Fuente: Estado de Pago, Dirección General Aeronáutica Civil



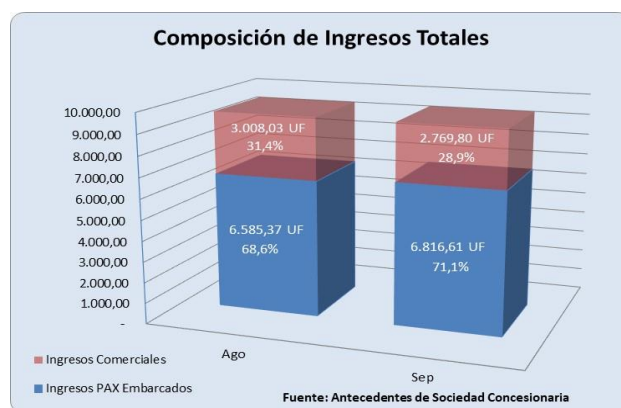
El promedio de pasajeros embarcados en el mes de septiembre de los últimos tres años es de 25.746. Cabe destacar que en 02/2020 se presentó el mayor número de pasajeros embarcados en Etapa de Concesión, correspondiente a 56.880 PAX.

15.2.- INFORMACIÓN DE INGRESOS.

Se ingresa la información de ingresos desagregada según se muestra en la siguiente tabla

Valor UF	Mes	Ingresos PAX Embarcados			Ingresos Comerciales Aeronáuticos		Ingresos Comerciales No Aeronáuticos				Ingresos Totales (UF)		Total año 2024
		Total (\$)	Total (UF)	Part. % Ing. Totales	Total (UF)	Part. % Ing. Totales	Obligatorios		Facultativos		PAX	Servicios	
36.793,04	Ene	320.702.200	8.730,05	73,9%	372,89	3,2%	1.982,22	17,1%	494,95	3,8%	8.730,05	2.769,95	11.500,00
36.886,50	Feb	311.403,085	8.448,08	73,8%	392,37	5,2%	1.960,70	17,1%	446,35	3,3%	8.448,08	2.665,36	11.113,44
37.085,52	Mar	249.953,085	6.738,47	72,1%	454,41	4,9%	1.706,01	18,3%	444,54	4,8%	6.738,47	2.605,36	9.343,84
37.261,98	Abr	218.779,795	5.871,23	66,6%	460,28	5,2%	1.526,66	17,3%	959,58	10,6%	5.871,23	2.945,92	8.817,15
37.438,91	May	220.309,480	5.884,35	60,8%	1.107,95	11,4%	1.783,73	18,4%	904,37	9,3%	5.884,35	3.786,05	9.670,40
37.571,86	Jun	204.170,575	5.634,14	67,2%	500,42	6,2%	1.641,40	20,3%	511,30	6,3%	5.634,14	2.653,12	8.287,26
37.578,95	Jul	272.366,479	7.247,85	72,3%	492,00	4,9%	1.767,59	17,6%	511,30	5,1%	7.247,85	2.770,94	10.018,79
37.794,47	Ago	248.627,339	6.585,37	68,8%	473,66	4,9%	2.023,36	21,1%	511,30	5,3%	6.585,37	3.008,03	9.593,40
37.930,42	Sep	258.420,622	6.856,61	71,1%	468,88	4,9%	1.789,62	18,7%	511,30	5,3%	6.856,61	2.769,99	9.626,60
Acum 2024		2.204.722.980	61.757,76	70,1%	4.922,86	5,6%	16.160,94	18,3%	5.234,78	5,9%	61.757,76	26.338,48	88.096,25

Fuente: Antecedentes de Sociedad Concesionaria

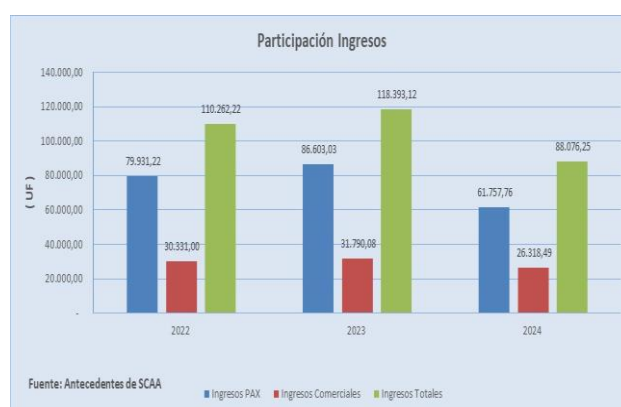


Ingreso Acumulados:

Año	Ingresos PAX Embarcados			Ingresos Comerciales Aeronáuticos		Ingresos Comerciales No Aeronáuticos				Ingresos Totales (UF)		
	Total (\$)	Total (UF)	Part. % Ing. Totales	Total (UF)	Part. % Ing. Totales	Obligatorios		Facultativos		Ingresos PAX	Ingresos Comerciales	Ingresos Totales
2022	1.645.384.238	78.931,22	72,9%	6.842,90	6,2%	18.786,31	17,6%	4.702,79	4,3%	78.931,22	30.331,00	110.262,22
2023	3.125.001.002	86.603,03	73,1%	5.974,41	5,0%	20.044,50	16,9%	5.770,78	4,9%	86.603,03	31.790,08	118.393,12
2024	2.204.722.980	61.757,76	70,1%	4.922,86	5,6%	16.160,94	18,3%	5.234,78	5,9%	61.757,76	26.338,48	88.096,25

Fuente: Antecedentes de Sociedad Concesionaria

Años vs Participación de Ingresos



Fuente: Antecedentes de SCAA

15.3.- INFORMACIÓN DE TRÁFICO DE CARGA

Carga por Mes	Carga de Kilos		Total General 2024 (*)
	Recibida	Enviada	
Enero	66.632	49.503	116.135
Febrero	69.761	56.267	126.028
Marzo	82.468	79.686	162.154
Abril	78.866	65.598	144.464
Mayo	82.309	141.437	223.746
Junio	89.573	97.675	187.248
Julio	108.448	103.755	212.203
Agosto	91.678	121.243	212.921
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			
TOTAL	669.735	715.164	1.384.899

Fuente: Junta de Aeronautica Civil

(*) : Para meses de febrero a agosto sólo se dispone información en Ton.



Fuente: Soc. Concesionaria

Item	Responsable	Risk	Motivo	Medidas Correctivas
3.1.6	Concesionaria	333	Pasajero reclama por servicio de cafetería (infraestructura).	Sociedad Concesionaria indica a pasajeros que se encuentran en etapa de ampliación del Terminal de Pasajeros, y que se han readecuado los espacios mientras dure este proceso. Una vez readecado la planta se procederá de la totalidad de los obras (PSP 2), se procederá a habilitar diversos servicios tales como cafetería/restaurante.

Por mes (Enviada/Recibida)

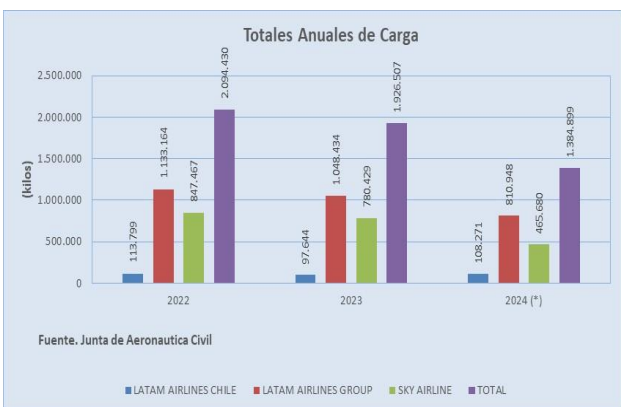
Consolidado por años:

Carga por Operadores	2022	2023	2024 (*)
LATAM AIRLINES CHILE	113.799	97.644	108.271
LATAM AIRLINES GROUP	1.133.164	1.048.434	810.948
SKY AIRLINE	847.467	780.429	465.680
TOTAL	2.094.430	1.926.507	1.384.899

Fuente: Junta de Aeronautica Civil

(*) : Corresponde total meses enero a agosto 2024.

Totales Anuales:



Fuente: Junta de Aeronautica Civil

15.4.- INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS

Mes	Reclamo por Atención / Servicio	
	Soc. Concesionaria	Líneas Aéreas, Sub Concesionaria y Otros
oct-23	1	1
nov-23	0	0
dic-23	1	0
ene-24	3	1
feb-24	2	2
mar-24	5	1
abr-24	0	0
may-24	3	3
jun-24	1	2
jul-24	1	1
ago-24	1	0
sep-24	1	0
Total	19	11

Fuente: Sociedad Concesionaria

16.- Nivel de SERVICIOS EN EL AEROPUERTO

16.1.- Niveles de Servicio mes.

Servicio	Descripción	Indicador	Mes Vigente
Servicios No Aeronáuticos No Comerciales	Servicio de Transporte de Equipaje (Carros portaequipaje o similares en sector de estacionamientos públicos, en el sector de acceso al Edificio Terminal y en el sector de retiro de equipaje.	Presencia permanente de carros portaequipaje o similar en áreas o sectores requeridos. Umbral <= 5 min.	100%
Servicios No Aeronáuticos No Comerciales	Servicio de Información a usuarios (FIDS: Sistema de Información de Vuelos).	Minutos de retraso en publicación de la información. Umbral <= 10 min.	98%
Servicios No Aeronáuticos No Comerciales	Sistema Iluminación	Cumplimiento de las condiciones establecidas en el Proyecto de Ingeniería definitiva (niveles de iluminación). Umbral >= 93%	100%
Servicios No Aeronáuticos No Comerciales	Sistema Ventilación / Climatización	Cumplimiento de las condiciones establecidas en el Proyecto de Ingeniería definitiva (rangos de temperatura y humedad). Umbral >= 93%	N/A
Servicios No Aeronáuticos No Comerciales	Sistemas electromecánicos de transporte de pasajeros ascensores	Disponibilidad del 95% (noventa y cinco por ciento) del tiempo mensual medido en minutos acumulativos.	N/A
Servicios No Aeronáuticos No Comerciales	Sistemas electromecánicos de transporte de pasajeros escaleras mecánicas	Disponibilidad del 95% (noventa y cinco por ciento) del tiempo mensual medido en minutos acumulativos.	N/A
Servicios No Aeronáuticos No Comerciales	Sistemas electromecánicos de transporte de pasajeros puertas automáticas	Disponibilidad del 95% (noventa y cinco por ciento) del tiempo mensual medido en minutos acumulativos.	N/A
Servicios No Aeronáuticos No Comerciales	Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida (asistencia desembarque con previo aviso)	Tiempo máximo de espera 10 min.	100%
Servicios No Aeronáuticos No Comerciales	Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida (asistencia en embarque sin previo aviso)	Tiempo máximo de espera 25 min.	100%
Servicios No Aeronáuticos No Comerciales	Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida (asistencia en embarque con previo aviso)	Tiempo máximo de espera 5 min.	100%
Servicios No Aeronáuticos No Comerciales	Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida (asistencia en embarque sin previo aviso)	Tiempo máximo de espera 25 min.	100%
Servicios No Aeronáuticos No Comerciales	Servicio de Aseo (Lado Aire del Área de Concesión).	100 % de la actividad	100%
Servicios No Aeronáuticos No Comerciales	Servicio de Aseo (Edificio Terminal de Pasajeros).	100 % de la actividad	100%
Servicios No Aeronáuticos No Comerciales	Servicio de Aseo (áreas de servicios higiénicos).	100 % de la actividad	100%
Servicios No Aeronáuticos No Comerciales	Servicio de Aseo (áreas de estacionamientos, áreas de circulación peatonal y vialidades de acceso y circulación interior).	100 % de la actividad	100%
Servicios No Aeronáuticos No Comerciales	Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes	100 % de la actividad	100%
Servicios No Aeronáuticos No Comerciales	Servicio de Gestión de Basura y Residuos	100 % de la actividad	100%
Servicios No Aeronáuticos No Comerciales	Servicio de Vigilancia.	100 % de la actividad	100%
Servicios No Aeronáuticos No Comerciales	Servicio de Entretención.	100 % de la actividad	N/A

N/A: Servicio a prestar a partir de la PSP 2

16.1.- Niveles de Servicio año.

Servicios	Nivel de Operación											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1. Aeronáuticos												
1.1. Sistema de Embarque y Desembarque	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%			
1.2. Cintas Transportadoras de Equipaje	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%			
1.3. Áreas para servicios en Plataforma	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
2. No aeronáuticos												
2.1. No Comerciales												
2.1.1. Asso de áreas públicas	100%	100%	98%	100%	100%	100%	96%	100%	100%	100%		
2.1.2. Mantenimiento de áreas verdes	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
2.1.3. Servicio de Gestión de Basura y Residuos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
2.1.4. Señalización	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
2.1.5. Transporte de Equipaje	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
2.1.6. Información de vuelos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%		
2.1.7. Información al público	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%	100%	98%		
2.1.8. Sitio Web	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
2.1.9. Centro de Atención al Público	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
2.1.10. Servicio de Vigilancia	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
2.2. Comerciales												
2.2.1. Obligatorios												
2.2.1.1. Alimentación y Bebida	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%	100%	100%	98%		
2.2.1.2. Áreas de Comunicaciones para el público en general	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
2.2.1.3. Estacionamiento para vehículos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
2.2.1.4. Counters para líneas aéreas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
2.2.1.5. Oficinas apoyo counters	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
2.2.1.6. Transporte público y sus áreas de estacionamiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
2.2.1.7. Áreas para Servicios Financieros	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%		
2.2.1.8. Gestión del Terminal de Carga	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
2.2.2. Facultativos												
2.2.2.1. Áreas para Locales Comerciales	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		
2.2.2.2. Áreas para Publicidad y Propaganda	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
2.2.2.3. Custodia, sellado y embalaje de equipaje	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		
2.2.2.4. Pasajeros. Ira. clase y ejecutivos	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		
2.2.2.5. Estacionamiento para vehículos en arriendo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
2.2.2.6. Oficinas en general	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%		

Fuente: Asesoría a la Inspección Fiscal

Se mantiene cerrado el restaurante debido a la demolición de sus instalaciones a partir de 23.10.2020, para dar paso a la construcción de las nuevas obras del edificio Terminal de Pasajeros. Se mantienen abiertas las cafeterías del Terminal de Pasajeros, principalmente para la venta de alimentos en la modalidad sólo para llevar.

1. Punto 1.1 se demerita en un 2%, debido a que en el mes de septiembre los antiguos puentes de embarque se encuentran desmontados, a consecuencia de las obras de ampliación del Terminal de Pasajeros y el traslado de las operaciones al lado norte del edificio y los nuevos puentes aún no entran en servicio, por lo cual los embarques/desembarques se realizan en forma remota.
2. Punto 1.2 se demerita en un 2%, debido a que en el mes de septiembre la cinta de equipaje facturado (BHS), se encuentra parcialmente habilitada, a consecuencia de las obras de ampliación del Terminal de Pasajeros y el traslado de las operaciones al lado norte del edificio, por lo que el traslado del equipaje desde los counters de Check In hasta la máquina de rayos X de facturado se hace en forma manual.
3. Punto 2.1.6 se demerita en un 2%, debido a que el mes septiembre, algunos monitores tuvieron problemas, por caída de enlace de ENTEL, por corte de fibra óptica.
4. Punto 2.1.7 se demerita en un 2%, debido a que en el mes de septiembre uno de los parlantes estuvo fuera de servicio por 9 días, debido a una falla de su fuente de poder y amplificador.
5. Punto 2.2.1.1 se demerita en un 2%, debido a que el mes de septiembre, se recibe un reclamo de un pasajero que reclama por la infraestructura del servicio de cafetería del Terminal de Pasajeros.
6. Punto 2.2.1.7 se demerita en un 2%, debido a que en el mes de septiembre el cajero automático estuvo fuera de servicio algunos días.

7. Punto 2.2.2.6 se demerita en un 2%, debido a que en el mes de agosto, algunas de las oficinas operan en contenedores, a consecuencia de las obras de ampliación del Terminal de Pasajeros y el traslado de las operaciones al lado norte del edificio.

17.- HECHOS RELEVANTES

Sin hechos relevantes en el mes en curso