

CONCESIÓN AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

**REGLAMENTO DE SERVICIO
Y
MANUAL DE OPERACIONES
AEROPUERTO LA FLORIDA
LA SERENA**

OCTUBRE 1998

CONCESIÓN AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

REGLAMENTO DE SERVICIO TERMINAL DE PASAJEROS AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA

OCTUBRE 1998

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

INDICE

	<u>Página</u>
1. ANTECEDENTES BASICOS	3
1.1. Definición de términos	3
1.2. Ambito del contrato de concesión	3
1.3. Régimen legal del contrato de concesión	4
1.4. Obligación de servicio público e indiscriminado	4
2. DE LOS USUARIOS	5
2.1. Derechos y obligaciones de los usuarios	5
2.2. Información pública de tales derechos	6
2.3. Procedimiento para reclamos de los usuarios	6
3. OPERACION DE LA CONCESION	7
3.1. Equipo profesional del Concesionario y dotación de Personal	7
3.2. Responsabilidad laboral del Concesionario	10
3.3. Horario de funcionamiento	11
3.4. Derechos y obligaciones del Concesionario	11
3.5. Designación de auditores externos	16
3.6. Vigencia de garantías y pólizas de seguros	16
3.7. Cumplimiento a la normativa vigente de la DGAC	16
3.8. Libro de explotación de la obra	17
3.9. Relación entre el Inspector Fiscal y el Concesionario	17
4. SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL	18
4.1. Planes de seguridad	18
4.2. Responsabilidad de vigilancia	20
4.3. Normas para la circulación expedita en el Aeropuerto	20
4.4. Estadísticas de seguridad	21
5. MANTENCION DE LAS OBRAS	22
5.1. Régimen y organización de la mantención	22
5.2. Plan anual de conservación de las obras	22
5.3. Estándares de mantención de las obras	23
6. CONSIDERACIONES AMBIENTALES	28
6.1. Identificación de las áreas de impacto ambiental	28
6.2. Seguimiento y monitoreo en el área de influencia de la concesión	28
7. DE LA INSPECCION FISCAL DE LA EXPLOTACION	29
7.1. Organización de la Inspección Fiscal de la explotación	29
7.2. Causales y aplicación de multas	29
7.3. Informes a la Inspección Fiscal	29

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

8. RELACIONES CON OTRAS AUTORIDADES	30
9. DE LA GESTION DE LOS SERVICIOS	31
9.1. Servicios aeronáuticos	31
9.2. Servicios no aeronáuticos no comerciales	32
9.3. Servicios no aeronáuticos comerciales	37
10. DE LA OBRA EN CONCESION	49

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA TERMINAL DE PASAJEROS AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA

1. 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 La Florida de La Serena”.
- **Circulares Aclaratorias:** Documentos aclaratorios y complementarios de las Bases de Licitación.
- **Concesionario:** Sociedad Concesionaria. En este caso es la sociedad denominada “Concesión Aeropuerto La Florida S.A.”
- **MOP:** Ministerio de Obras Públicas.
- **DAP:** Dirección de Aeropuertos del Ministerio de Obras Públicas.
- **DGAC:** Dirección General de Aeronáutica Civil.
- **DGOP:** 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. Ambito 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.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

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 DFL 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° 759 de fecha 19 de Agosto de 1997 que adjudicó el contrato de concesión para la ejecución, conservación y explotación de la obra pública fiscal denominada "Terminal de Pasajeros Aeropuerto La Florida de La Serena".

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 regirán el uso de la obra, las normas vigentes de la DGAC y con el pago de las tarifas autorizadas.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

2. DE LOS USUARIOS

Tal como se visualizará en el desarrollo del este Reglamento de Servicio, el principal objetivo para el Concesionario, será el de prestar a los usuarios del Terminal de Pasajeros del Aeropuerto La Florida de La Serena, un alto estándar en el nivel de cada uno de los servicios, facilitando de este modo las actividades que cada usuario debe desarrollar.

Si bien es cierto el concepto usuario de un Terminal de Pasajeros tiende a ser muy amplio en su acepción, según sea el caso, se asumirá dentro de este concepto a tres grandes grupos que serán el usuario pasajero, el usuario línea aérea y el usuario público en general.

Paralelamente, desde el punto de vista del Concesionario, podemos distinguir en la más amplia acepción de la palabra usuario, a aquellos organismos gubernamentales que, atendiendo las disposiciones legales vigentes, deben desarrollar actividades en los Aeropuertos, tales como Policía de Investigaciones de Chile, Servicio Agrícola y Ganadero, Servicio Nacional de Aduanas y Carabineros de Chile. Estos organismos han sido considerados en el desarrollo y ejecución del proyecto y dispondrán de las facilidades y servicios que el Concesionario otorgará en el área de concesión.

Para el Concesionario, el alcanzar los más altos de estándares de todos y cada uno de los servicios, será su principal objetivo, independientemente de a quien beneficie el uso o beneficio del servicio. Como regla general, los servicios estarán a disposición de los usuarios cuando estos sean requeridos y de acuerdo a los estándares fijados para cada uno de ellos.

2.1. Derechos y obligaciones de los usuarios

Como ya se señaló, la obra entregada en concesión otorga un servicio público, por lo cual el Concesionario está obligado a prestar este servicio en forma ininterrumpida y permanente, sin discriminación de ninguna especie a los usuarios, especialmente a los pasajeros y público en general, siempre que estos cumplan con las normas que regirán el uso de la obra, las normas vigentes de la DGAC y con el pago de las tarifas autorizadas.

En el caso del usuario línea aérea, si bien es cierto también son aplicables los conceptos señalados precedentemente, conviene precisar que la relación Concesionario y usuario línea aérea estará acotada tanto por las regulaciones de tarifas establecidas en las Bases de Licitación como por las condiciones que se fijen en los respectivos Contratos de Subconcesión, los cuales serán puestos en conocimiento al Inspector Fiscal, en forma oportuna, una vez que se suscriban con las respectivas líneas aéreas.

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

En primer lugar, el Concesionario deberá tomar las medidas necesarias para dar satisfacción a aquellas sugerencias planteadas por los usuarios del Terminal de Pasajeros, poniendo en conocimiento de esta situación al Inspector Fiscal y requiriendo de su autorización, si así corresponde. No obstante lo anterior, 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 plantear tales situaciones. Mensualmente el Concesionario informará a la Inspección Fiscal de los reclamos recibidos, identificando claramente a quien lo efectuó y las acciones tomadas respecto a dichos reclamos.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

3. OPERACIÓN DE LA CONCESION

3.1. Equipo profesional del Concesionario y dotación de Personal.

A fin de dar satisfacción y cabal cumplimiento a los requerimientos de prestación de los servicios, dentro de un contexto diseñado para optimizar la gestión económica a desarrollar durante la fase de explotación, la sociedad concesionaria establecerá una organización basada en la prestación directa, por parte de personal propio del Concesionario, de todos aquellos servicios críticos para la operación del Aeropuerto La Florida, complementando la acción de esta planta básica con la subcontratación especializada; esto es, aplicando principalmente el concepto de "outsourcing". Es decir, la subcontratación de expertos en aquellos "centros de costos" especializados y en cada "centro de negocios" potencial, bajo directa supervisión y responsabilidad por parte del Concesionario. En la selección del personal y de los subcontratistas se dará particular preferencia a los recursos existentes en la IV Región.

En el siguiente cuadro, se ven representados los cargos, dotaciones y horarios de trabajo propuestos, para el personal que dependerá directamente del Concesionario.

CARGO	CANTIDAD POR TURNO	HORARIO	DOTACION TOTAL
Gerente General	1 (*)	Horario de Oficina. De Lunes a Viernes. Disposición para trabajo sin horario fijo.	1
Gerente de Operaciones	1 (*)	Horario de Oficina. De Lunes a Viernes. Disposición para trabajo sin horario fijo.	1
Supervisor de Terminal	1	Durante todo el horario de funcionamiento. Todos los días del año.	3
Operadora de informaciones	1	Durante todo el horario de funcionamiento. Todos los días del año.	3
Personal de mantención	2(**)	Durante las horas de mayor tráfico (horas punta). Todos los días del año.	3
Secretaria administrativa	1 (*)	Horario de oficina. De Lunes a Viernes.	1
Total Personal Directo			12

(*) = Sin Rotación de Turnos.

(**) = Se consideran dos operadores por turno en horarios de mayor tráfico

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

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 Gerente de Operaciones, 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.

Gerente de Operaciones

- 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 subconcesionarios y con el personal directamente bajo su cargo.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

- 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 Gerente de Operaciones, 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.

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.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

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 aprendices eléctricos, plomeros, etc.

Tanto el Gerente de Operaciones como los Supervisores de Terminal tendrán total flexibilidad para actuar en las distintas áreas de servicios; siempre, bajo la coordinación y liderazgo del Gerente de Operaciones. Es decir, los supervisores, estarán en continua rotación de turnos y de funciones; todos se encargarán de todo. Debido a las condiciones específicas Aeropuerto La Florida, 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 debiera 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 3 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.

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.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

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.

3.3. Horario de funcionamiento.

En la actualidad, el horario del funcionamiento del Aeropuerto La Florida de La Serena, según la Resolución de Establecimiento y Operación del Aeropuerto, Es HJ, es decir, 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 en que se desarrollan las operaciones aéreas comerciales, aquellos servicios aeronáuticos y no aeronáuticos obligatorios 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.

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.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

3.4.1. Obligaciones.

- Destinar 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 afecta la prestación y explotación de los servicios no aeronáuticos y aeronáuticos, o los derechos que de ella emanen, incluidos el pago de derechos, multas o sanciones que se le impusieran por cualquier autoridad judicial, administrativa, municipal u otras, y en general cualquiera responsabilidad que tenga como causa o se derive del ejercicio de los derechos que confiere la prestación y explotación de cada servicio.
- 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 adquiera 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 aeronáuticos 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.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

- 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.
- El Inspector Fiscal podrá rechazar esquemas tarifarios del Concesionario cuando ellos contravengan las disposiciones establecidas en las Bases.
- 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.
- 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.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

- 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 La Florida de La Serena.
- 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

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

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, o en las área 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 incurra en discriminaciones o ejerza conductas que pudieran afectar el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario a las instalaciones y servicios del aeropuerto y, en general, cualquier otro arbitrio que tenga por finalidad o efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia, sin perjuicio de las sanciones que procedan.
- 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 realizará periódicamente y a su entero costo encuestas de opinión pública en el Aeropuerto La Florida de La Serena 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.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

- 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 “Surlatina & 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.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

- ROF 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 Planes 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 dicte 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 elaborará, e implementará durante la fase de explotación de la obra, los planes o procedimientos de seguridad y de emergencia regulados y coordinados por la Dirección General de Aeronáutica Civil, en su calidad de organismo regulador y administrador del aeropuerto.

Los planes y procedimientos a elaborar e implementar serán los que más adelante se detallan, con sus correspondientes contenidos:

1. *Plan de Seguridad Aeroportuaria.*

Documento reglamentado por la Dirección General de Aeronáutica Civil mediante el oficio PRO 08/7 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.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

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 involucran 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 involucran aeronaves:
 - Incendio estructural.
 - Desastre o catástrofe natural.
 - Emergencias médicas.

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

- Recursos materiales disponibles en cada área del Aeropuerto para enfrentar la emergencia.
- Recursos humanos que participan 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 mantención 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.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

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 parte pública a parte 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 parte aeronáutica.

En la parte 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.

La seguridad de la estructura del edificio y de las demás obras civiles del terminal será supervisada periódicamente según el programa de mantención rutinaria planteado en el programa de conservación. La aparición de eventuales fallas que constituyan un riesgo para la seguridad de las personas y/o del edificio serán detectadas en dichas revisiones.

En caso de detección de fallas, estas serán reparadas según procedimiento y plazos aprobados por la Inspección Fiscal.

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

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

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. MANTENCION 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 Gerente de Operaciones. 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 Gerente de Operaciones 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 10.2.1 "Conservación de las obras".

5.2. Plan anual de conservación de las obras

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

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 de conservación claramente predefinido y fiscalizado por agentes externos a la empresa explotadora, 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 Mantenimiento 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 el contrato y en el citado programa 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
- Obras de construcción anexas al edificio terminal y que forman parte del proyecto definitivo.

El plan de conservación que se aplicará en el Aeropuerto La Florida 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 período 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.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

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 inadmisibles, 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. En caso de no levantarse la calificación C antes mencionada dentro del plazo estipulado por la Inspección Fiscal, el Concesionario se hará acreedor a multas.

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.

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.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

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: Obstrucciones de tránsito por plazos más prolongados que aquellos indicados por la Inspección Fiscal, o falta de señalización oportuna, o pavimentos, bermas y soleras deteriorados más allá de lo indicado en el plan de mantención.
- C: Ocurrencia simultánea de dos o más situaciones mencionadas en la letra B.

- ***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, 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 una o más ítems que no estando comprendidos en el plan de conservación vigente, presenten daño visible y/o involucren 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 la

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

planta de la DGAC se mantenga siempre en los niveles o valores establecidos en el proyecto definitivo. Este servicio se circunscribe a la servicialidad de estos sistemas, desde el arranque de la matriz de la DGAC 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.

Calificación del servicio

- A: Red de agua potable y red de alcantarillado en perfecto estado de uso. Se admite pequeños deterioros que se encuentren considerados en el plan de mantención anual vigente.
- B: Presentación de elementos de la red de agua potable y alcantarillado 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 parte del terminal. Cámaras inundadas, válvulas escondidas por matorrales o materiales diversos.

- ***Red de alumbrado y fuerza***

Descripción del servicio

La alimentación principal de energía eléctrica está conectada al servicio público de Emec. 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 mantención vigente.
- 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

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

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 1.000 litros 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 mantención de la red.
- B: Existencia de malezas en el recinto del estanque de almacenamiento. Daños no previstos en el programa de mantención 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 lo 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 equipo 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 período 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 mitigadoras implementadas.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

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 Administrativas que regularon la licitación de la concesión.

7.2. Causales y aplicaciones de multas

Las causales para aplicación de multas al Concesionario se establecen en las Bases Administrativas que reguló la 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 dará estricto cumplimiento a la forma y oportunidad de entrega de los informes periódicos a la Inspección Fiscal, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.8.7. y 2.7.8 y, en general, a todos y cada uno de los informes señalados en las Bases de Licitación.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

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 GESTION 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 “Operación de la Concesión”.

De este modo y tal como se mencionó en el punto 3.1. 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 IV 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 formula 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.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

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 Mantenimiento, en el aspecto preventivo, además de aquellas tareas que sea necesario realizar, en el aspecto correctivo, a fin de asegurar la servicialidad de la obra.

La ejecución del Plan de Mantenimiento 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 Mantenimiento con su propio personal, habida consideración de que dichas partidas no 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***

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

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

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, no podrá ser inferior a tres. 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, imposiciones, 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

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.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.

- ***Areas verdes***

Este servicio se prestará en forma indirecta, mediante la compra de servicios a una persona natural o jurídica, por la ejecución de las labores incorporadas al Programa de Mantenimiento de las Areas 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.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

- ***Retiro de basuras***

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.

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

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

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 público 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.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

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 La Florida de La Serena 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.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

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 La Serena u otros Aeropuertos, sin que esto signifique perder el 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 como 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

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

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.

- ***Areas 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 La Serena, 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

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

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 periodos 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.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

- Finalmente y en forma adicional, el Concesionario dispondrá de un set de herramientas básicas (juego de cables para puente entre baterías, llave de rueda e inflador de neumáticos conectado a encendedor) 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 directamente por el Concesionario, mediante el otorgamiento de subconcesiones a las diferentes compañías aéreas que operan comercialmente en el Aeropuerto La Florida de La Serena.
 - El número total de counter a disponer para la explotación no será inferior a 13 counters. Al respecto es preciso señalar que considerando los estándares IATA, los tipos de aeronaves que pueden operar en el Aeropuerto de La Serena, 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 señalan en el Capítulo 10 de este Reglamento de Servicio y en sus correspondientes planos anexos.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

- 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 directamente por el Concesionario.
 - 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 sólo tres empresas aéreas operando regularmente en el Aeropuerto La Florida de La Serena.
 - 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.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

- 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 IV 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.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

- El Concesionario otorgará estas subconcesiones fijando un sistema de cobro basado en un porcentaje de las ventas con un monto mínimo asegurado para el Concesionario.
- Considerando el volumen de tráfico del Aeropuerto de La Serena, se estima que el porcentaje de las ventas netas que recaudará el Concesionario, oscilará, en promedio, entre el 10 % y el 15 %.
- ***Areas 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 La Florida de La Serena.
 - El objetivo del Concesionario será habilitar uno o dos cajeros automáticos, de instituciones bancarias diferentes, en los lugares de mayor afluencia de público. A 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.
- ***Areas 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 demuestra 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 Area 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 portaequipajes y, eventualmente, en caso de decidir su

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

- ***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, sólo 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 La Florida de La Serena, 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 dispondrá 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 dispondrá 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.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

- 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 La Florida. 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 La Florida de La Serena a una persona, sea esta natural o jurídica.
- ***Areas 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

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

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 parte 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 cuatro 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 facultativas. 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.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

10. DE LA OBRA EN CONCESION

La prestación y explotación de los Servicios No Aeronáuticos deberá efectuarse dentro del Area de Concesión. Para estos efectos, se entenderá como Area de Concesión el área conformada por los terrenos del Aeropuerto La Florida, 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 Area de Concesión del Aeropuerto La Florida de La Serena 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 y Salida.
- ◆ Areas de Estacionamiento (Público, Rent a Car y Transporte Público).
- ◆ Areas de Servicios Exteriores. (Areas para futuro crecimiento de estacionamientos, Publicidad, antigua edificación del Casino de Empleados, zona de containers para acopio de basura, etc.)

Se excluyen explícitamente del Area de Concesión:

- ◆ Torre de Control de la DGAC.
- ◆ Oficinas de Administración de la DGAC.
- ◆ Antiguas Instalaciones del Edificio Terminal de Pasajeros.
- ◆ Cuartel de Servicio de Extinción de Incendios (SEI).
- ◆ Zona de Casas Fiscales.

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

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

paredes adyacentes. En este tipo de zona se encontrarán los siguientes servicios:

- Counters para Rent a Car. (Area Pública, 1er. Piso).
- Counters para Servicio de Taxis (Sala de Llegada, 1er. Piso).
- Counters para Servicio de Transfer (Sala de Llegada, 1er. Piso).

Zona 2: Deberá permitir la circulación, dejando pasadas que permitan el tráfico

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

paredes adyacentes. En este tipo de zona se encontrarán los siguientes servicios:

- Counters para Rent a Car. (Area Pública, 1er. Piso).
- Counters para Servicio de Taxis (Sala de Llegada, 1er. Piso).
- Counters para Servicio de Transfer (Sala de Llegada, 1er. Piso).

Zona 2: Deberá permitir la circulación, dejando pasadas que permitan el tráfico de público. La zona de mesas (restaurant-cafetería) deberá estar agrupada dejando zonas libres, que faciliten la circulación de pasajeros a otras áreas comerciales adyacentes. En este tipo de zona se encontrarán los siguientes servicios:

- Servicio de Restaurant y Cafetería del 2º Piso y, eventualmente, en caso de ser comercialmente factible, de la Sala de Embarque del 1er. Piso.
- Salón CIP del 1er. Piso.

Zona 3: Las instalaciones de estas áreas deberán permitir la visión de toda la Sala de Embarque. Por lo tanto su diseño deberá contemplar la mayor transparencia posible. En este tipo de zona se encontrarán los eventuales locales comerciales a ser dispuestos, de ser comercialmente factible, en la Sala de Embarque del 1er. Piso.

Zona 4: Junto con la armonía arquitectónica, estos sectores deberán ser visualmente atractivos, según lo califique el Inspector Fiscal. En este tipo de zona se encontrarán los siguientes servicios:

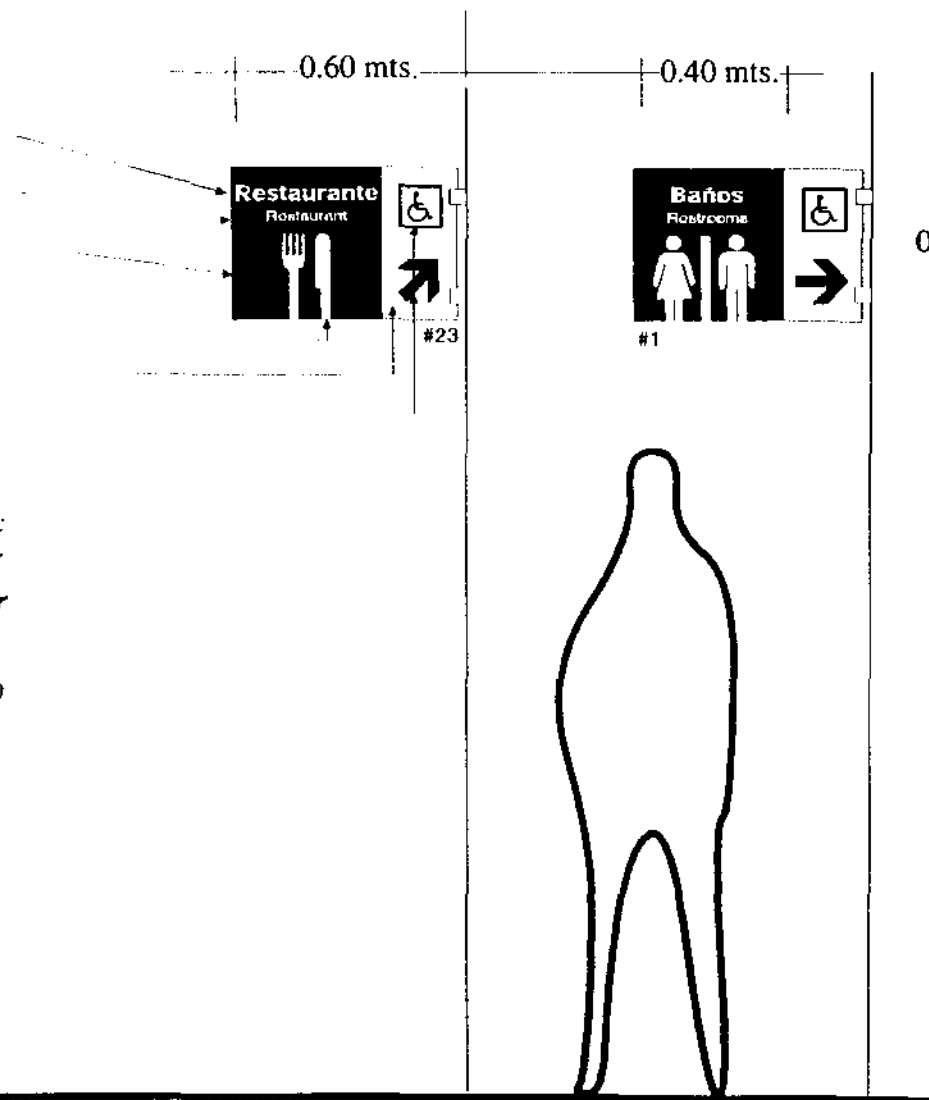
- Locales Comerciales (1er. Piso, Area Pública y, eventualmente, Sala de Embarque).
- Cajeros automáticos. (1er. Piso, Area Pública).

Zona 5: Oficinas, salas y áreas de acceso restringido solo al Concesionario, Subconcesionarios y/o Inspección Fiscal. En este tipo de zona se encontrarán:

- Oficinas de la Concesionaria (1er. y 2º Piso).
- Oficinas y Baños para las Líneas Aéreas (1er. Piso).
- Zona interna de Counters para Líneas Aéreas (1er. Piso).
- Cocina, Baños del Personal del Restaurant/Cafetería (2ºPiso).
- Sala de Basuras (1er.Piso).

ANEXO

**SEÑALETICA INTERIOR:
DISEÑOS DE LETREROS.**



Tipografía Helvética, Adhesiva 40 mm. de altura (color b)

Tipografía Helvética, Adhesiva 26.6 mm. de altura (color b)

Lacado (color a)

Lacado (color b)

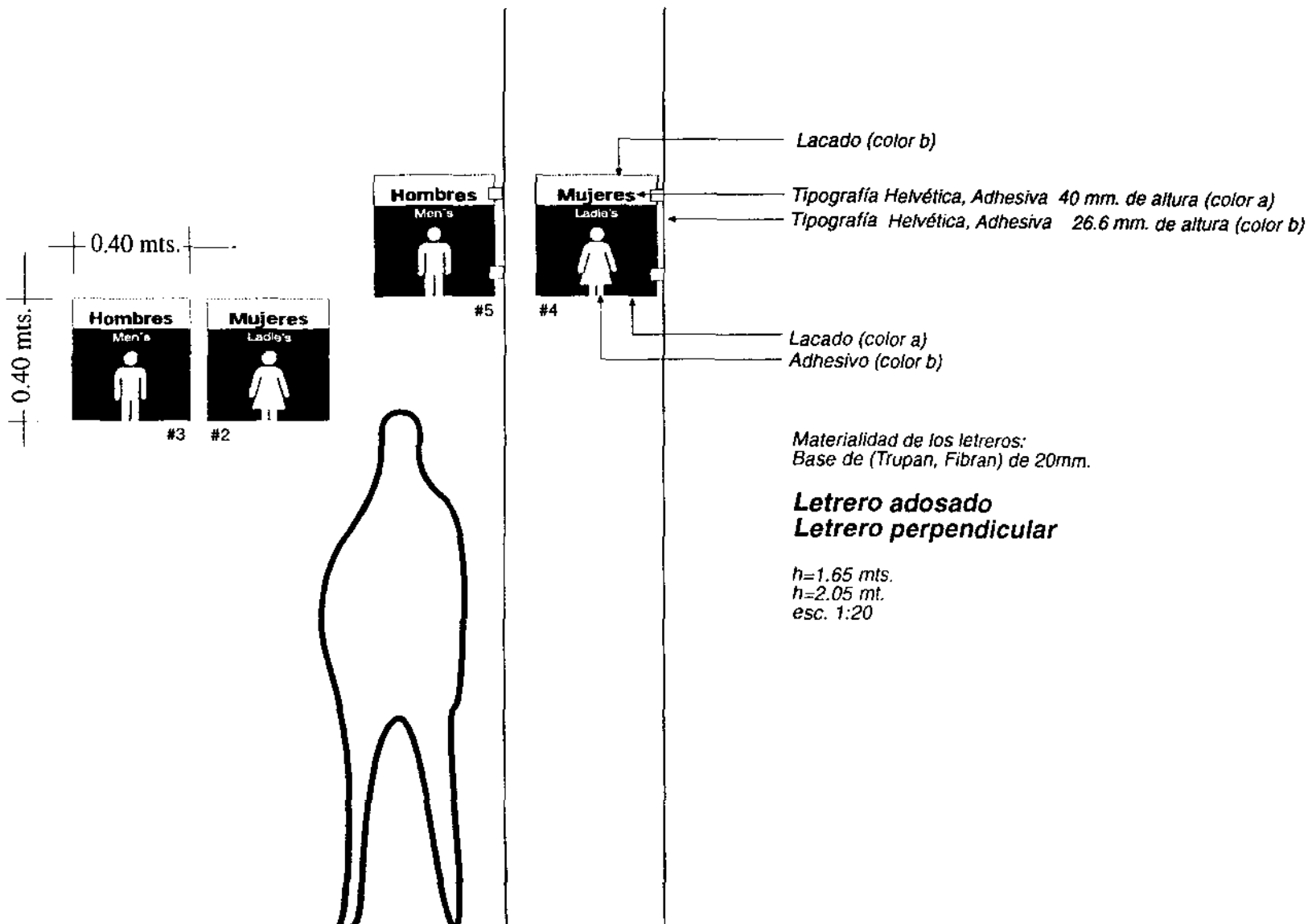
Lacado (color b)

Adhesivo (color c)

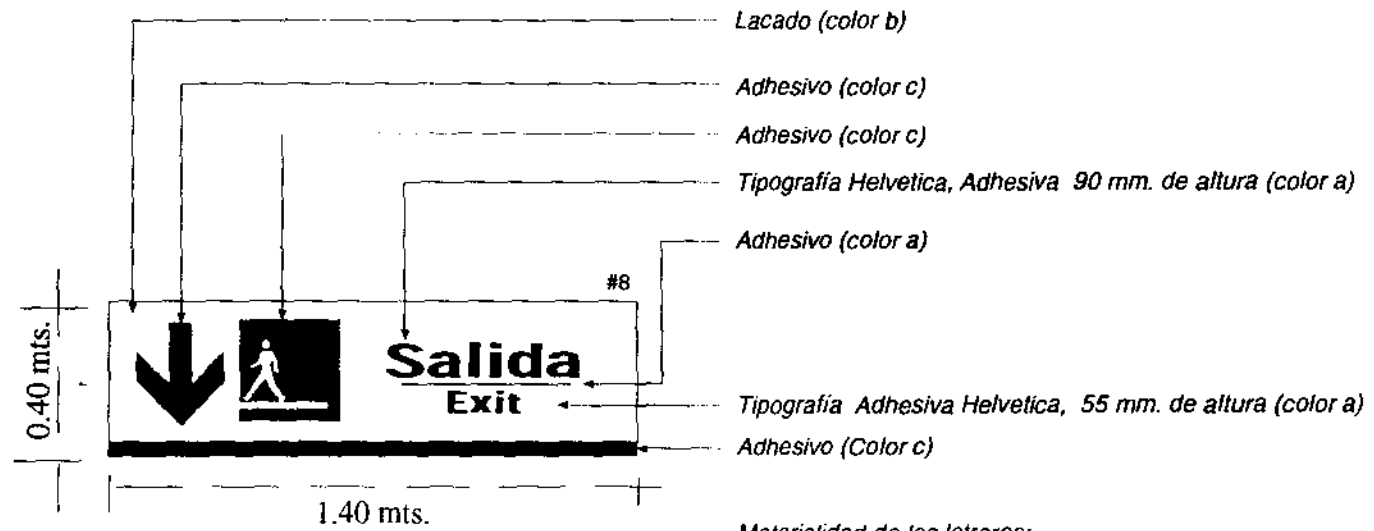
Materialidad de los letreros:
Base de (Trupan, Fibran) de 20mm.

Letrero perpendicular

h=2.05 mts.
esc. 1:20



SEÑALÉTICA
 Diseños de letreros
 # 3, 2, 5 y 4 Plano de Señalética

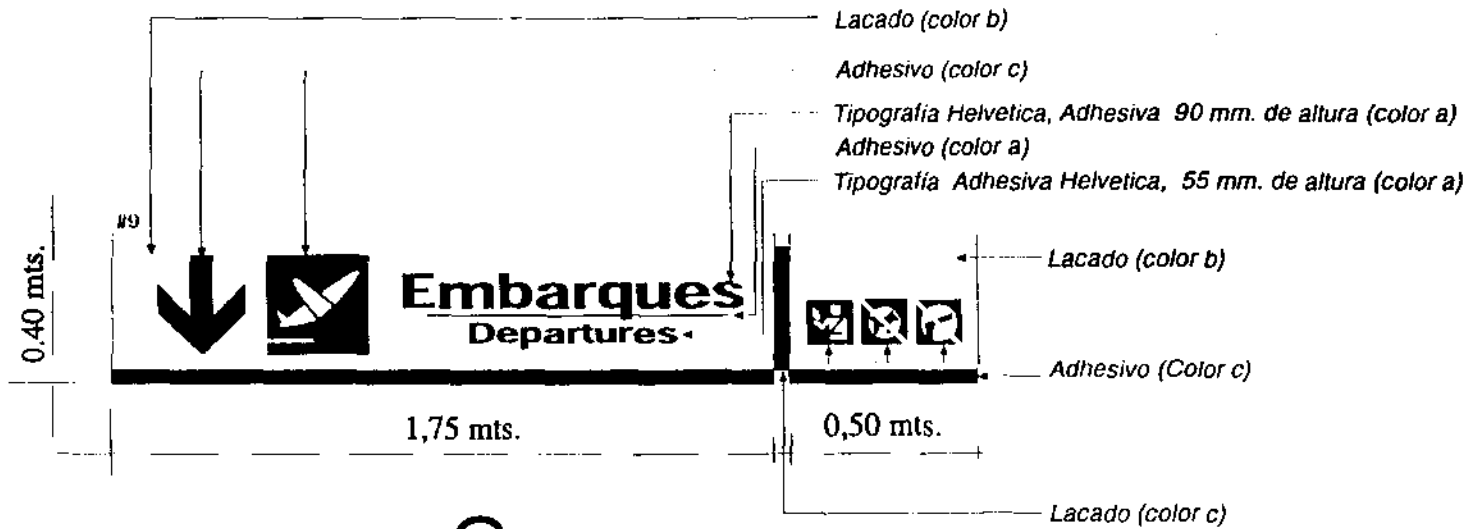


Materialidad de los letreros:
Base de (Trupan, Fibran) de 20mm.

Letrero adosado

h=2.25 mts.
esc. 1:20





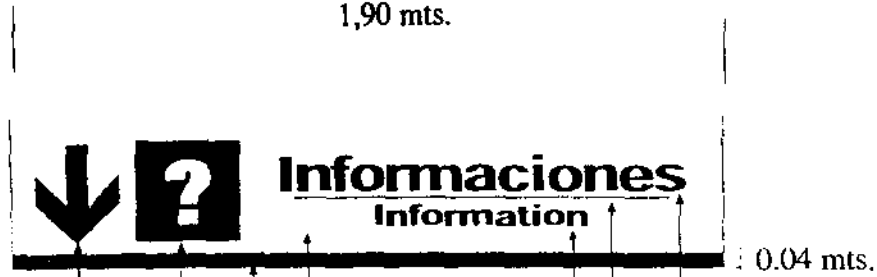
Materialidad de los letreros:
Base de (Trupan, Fibran) de 20mm.

Letrero adosado

$h=2.25$ mts.
esc. 1:20

0.40 mts.

1,90 mts.



Lacado (color b)

Adhesivo (color c)

Tipografía Helvetica, Adhesiva 90 mm. de altura (color a)

Adhesivo (color a)

Tipografía Adhesiva Helvetica, 55 mm. de altura (color a)

Materialidad de los letreros:
Base de (Trupan, Fibrán) de 20mm.

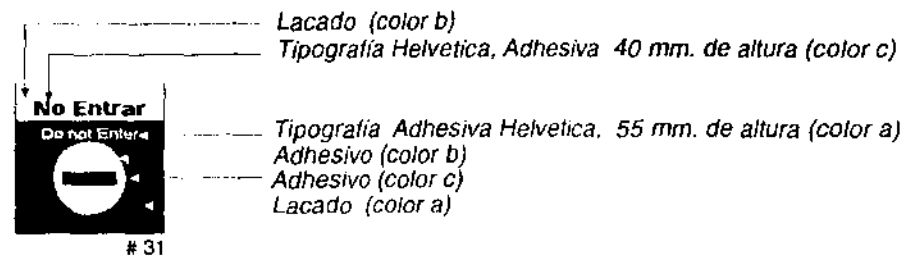
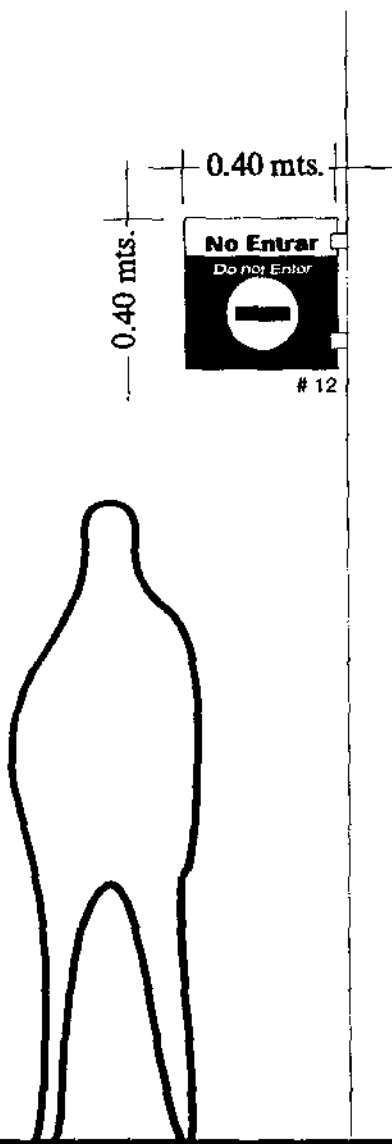
Letrero adosado

$h=2.25$ mts.
esc. 1:20





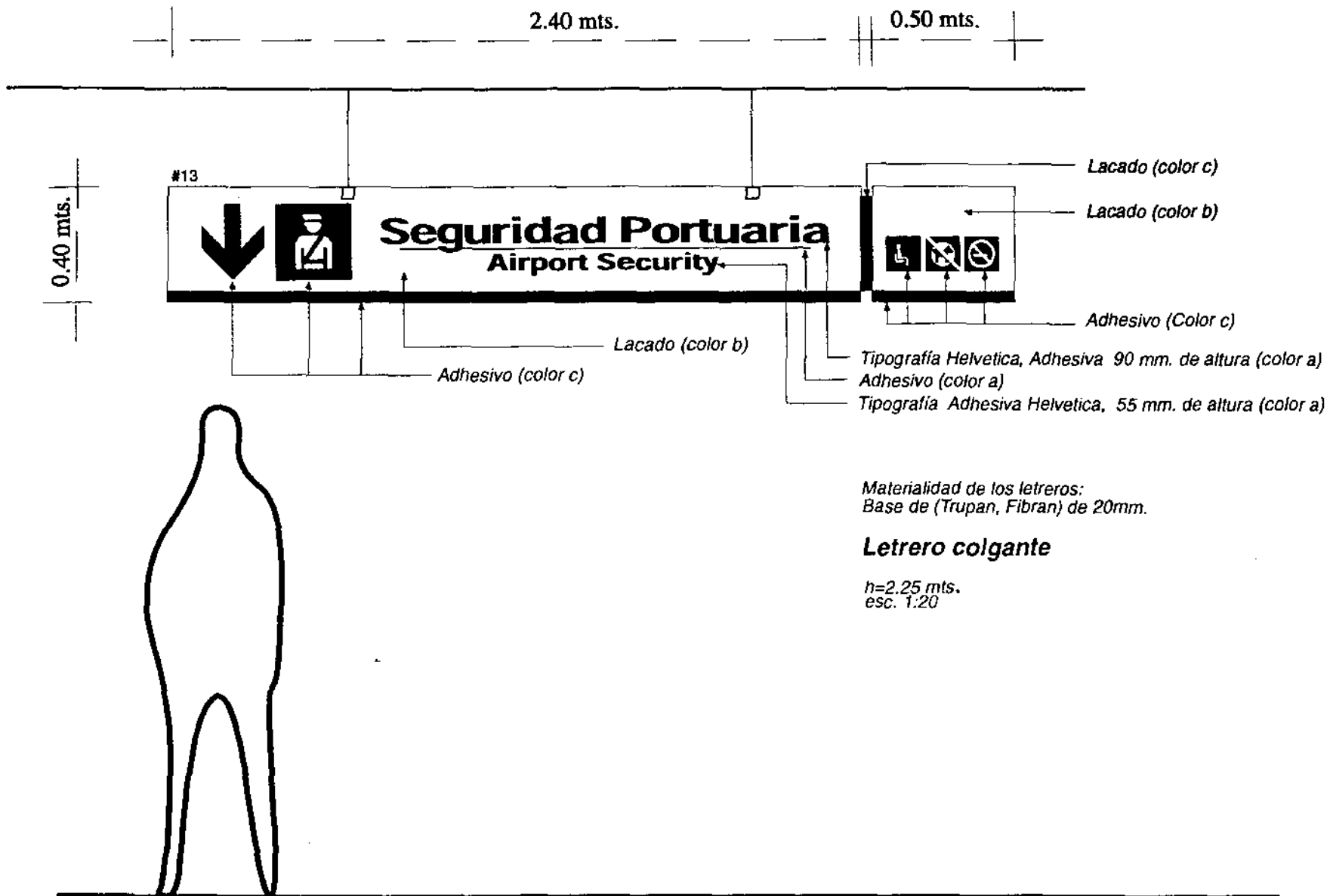
Diseños de Letreros
 # 11 Plano de Señalética
 SEÑALÉTICA

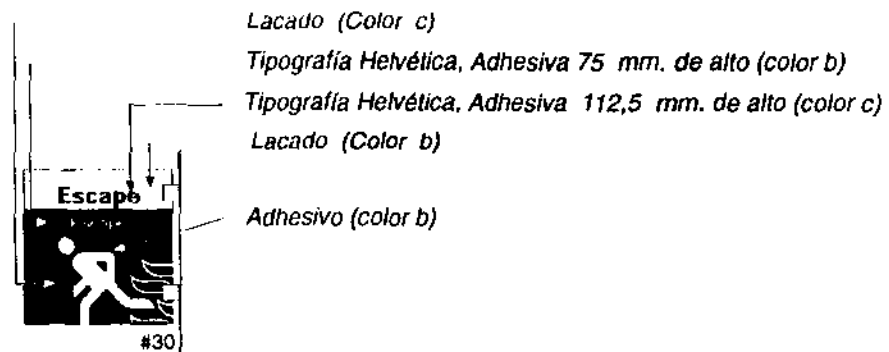
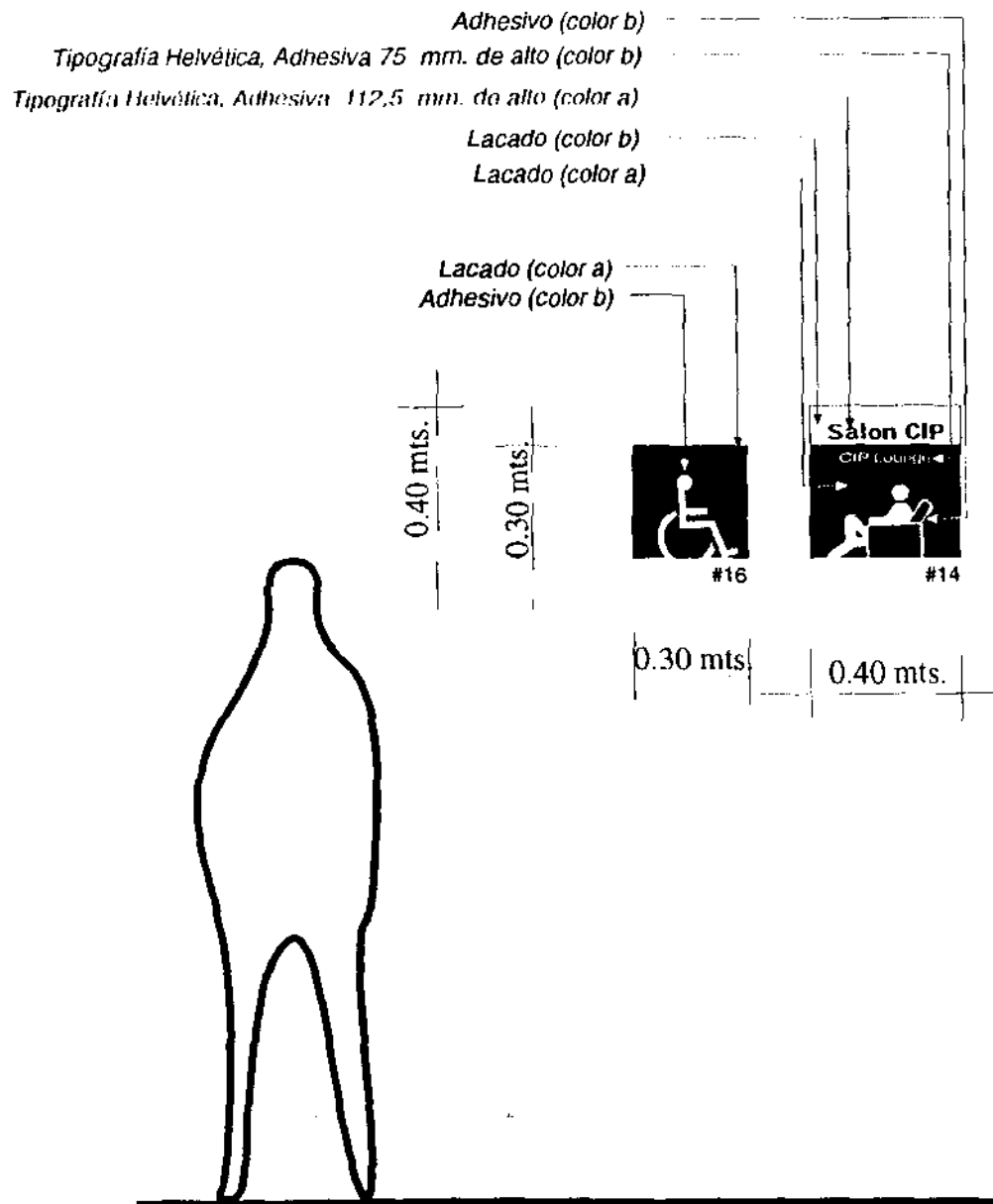


Materialidad de los letreros:
Base de (Trupan, Fibran) de 20mm.

Letrero perpendicular
Letrero adosado

$h=2.25$ mts.
 $h=1.65$ mts.
esc. 1:20



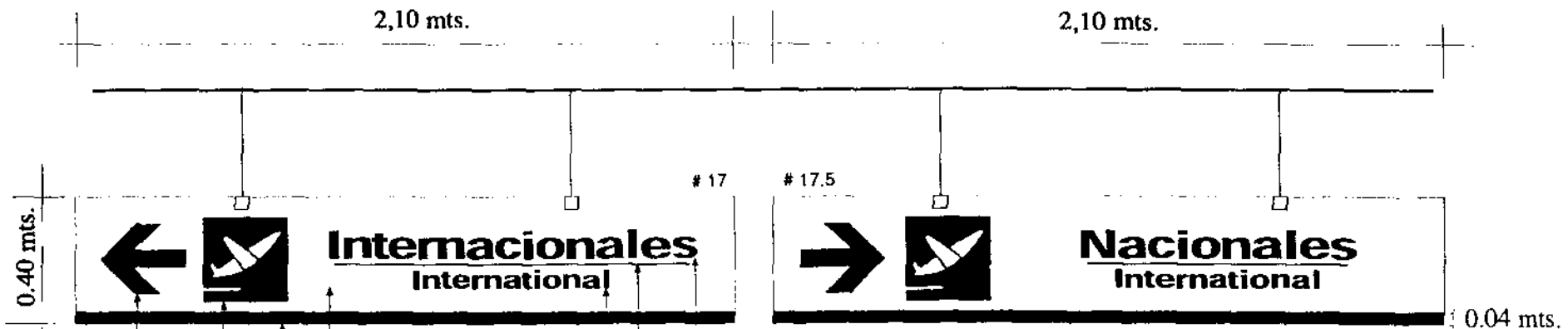


Materialidad de los letreros:
 Base de (Trupan, Fibran) de 20mm.

Letrero adosado
Letrero perpendicular

h=1.65 mts.
 h=2.05 mts.
 esc. 1;20

SEÑALÉTICA
 Diseños de letreros
 #16, 14 y 30 Plano de Señalética



Lacado (color b)
Adhesivo (color c)

Tipografía Helvetica, Adhesiva 90 mm. de altura (color a)

Adhesivo (color a)

Tipografía Adhesiva Helvetica, 55 mm. de altura (color a)

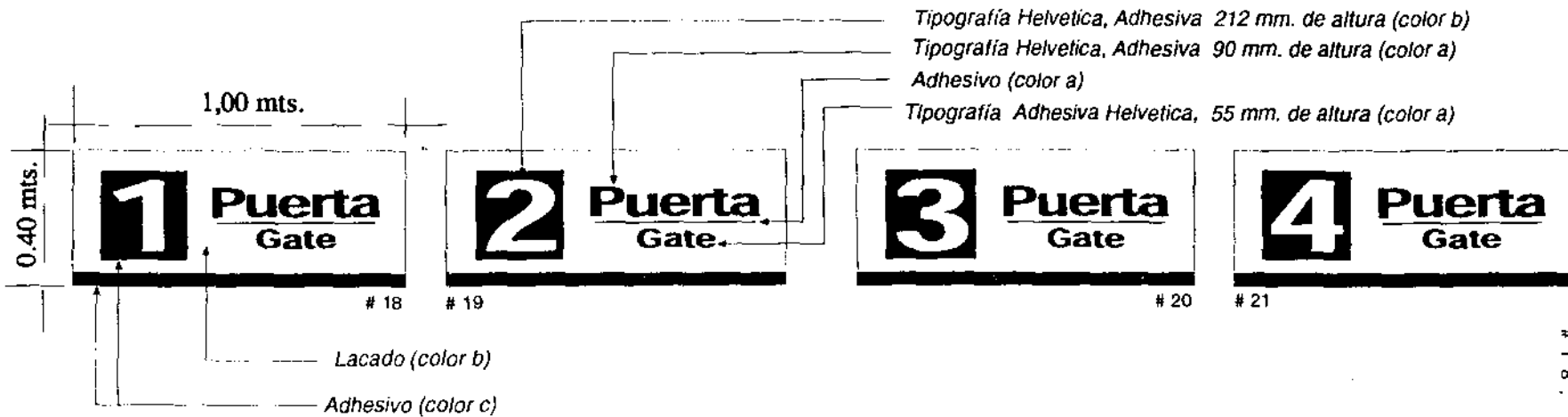
Materialidad de los letreros:
Base de (Trupan, Fibran) de 20mm.

Letrero colgante

$h=2.25$ mts.
esc. 1:20



SEÑALÉTICA
 Diseños de letreros
 # 17 y 17.5 Plano de Señalética



Materialidad de los letreros:
Base de (Trupan, Fibran) de 20mm.

Letrero adosado

h=2.25 mts.
esc. 1:20





0.40 mts.

0.70 mts.



Tipografía Helvética, Adhesiva 40 mm. de altura (color b)

Tipografía Helvética, Adhesiva 26.6 mm. de altura (color b)

Lacado (color a)

Lacado (color b)

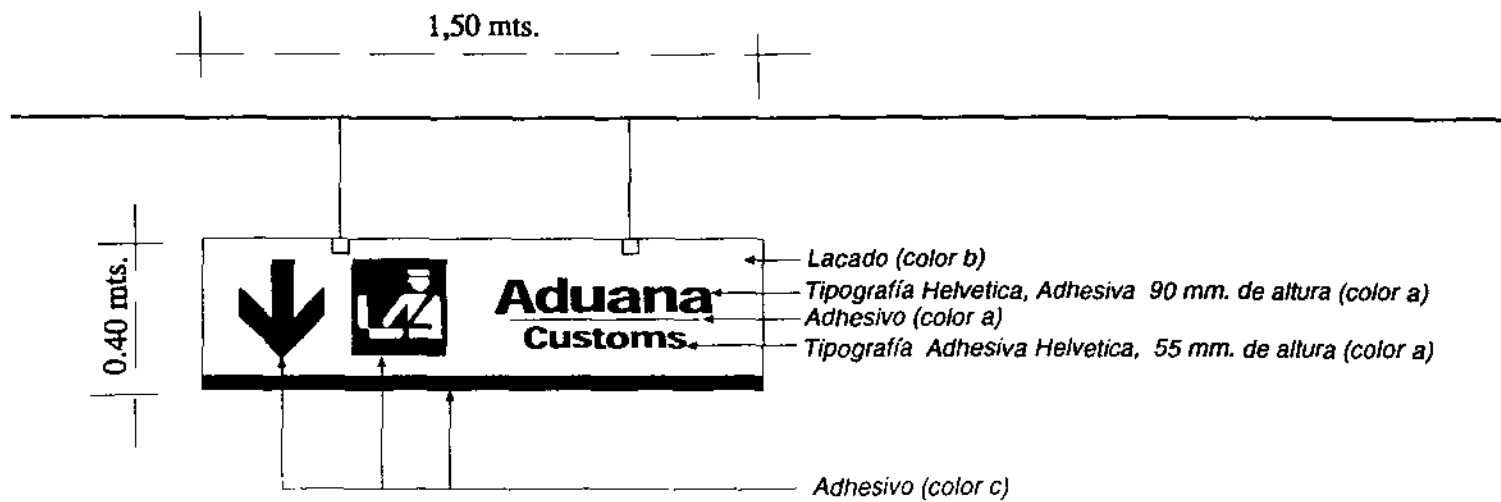
Adhesivo (color c)

Adhesivo (color c)

Materialidad de los letreros:
Base de (Trupan, Fibran) de 20mm.

Letrero adosado

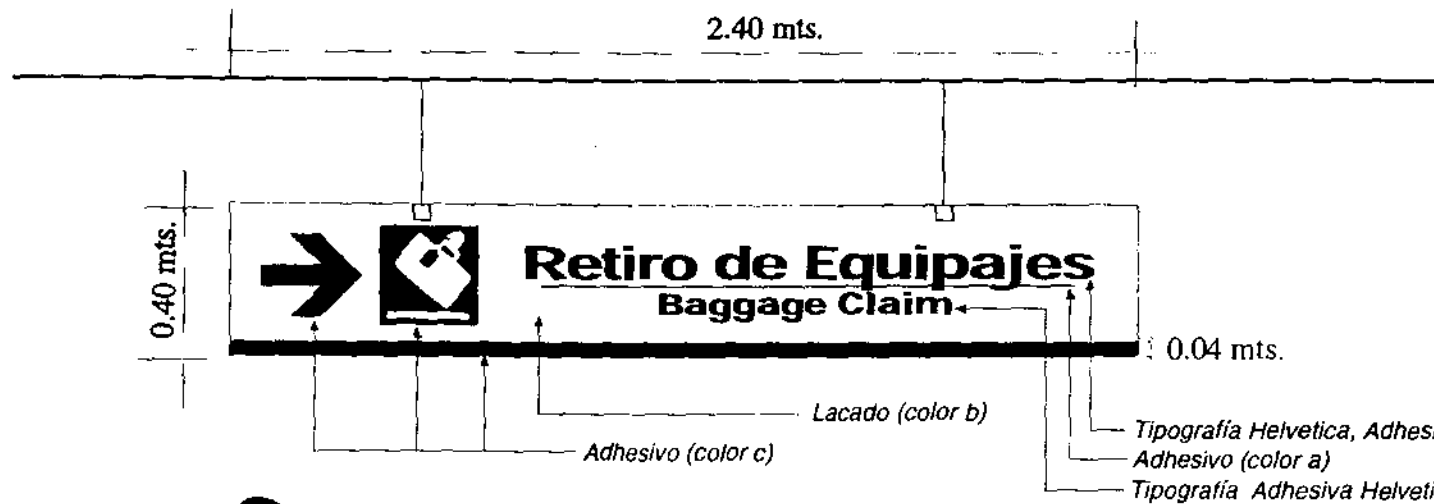
$h=1.65$ mts.
esc. 1;20



Materialidad de los letreros:
Base de (Trupan, Fibran) de 20mm.

Letrero colgante

$h=2.25$ mts.
esc. 1:20



Materialidad de los letreros:
Base de (Trupan, Fibran) de 20mm.

Letrero colgante

$h=2.25$ mts.
esc. 1:20





Adhesivo (color c)

Lacado (Color b)

Tipografía Helvética, Adhesiva 112,5 mm. de alto (color a)

Tipografía Helvética, Adhesiva 75 mm. de alto (color a)

Adhesivo (color a)

Materialidad de los letreros:
 Base de (Trupan, Fibran) de 20mm.

Letrero adosado

$h=2.25$ mts.
 esc. 1;20



SEÑALÉTICA
 Diseños de Letreros
 # 26 Plano de Señalética

3.80 mts.

Llegadas Nacionales

Domestic Arrivals

0.40 mts.

Adhesivo (color c)

Lacado (color blanco)

Tipografía Helvetica, Adhesiva 112,5 mm. de alto (color a)

Tipografía Adhesiva Helvetica, 75 mm. de alto (color a)

Adhesivo (color a)

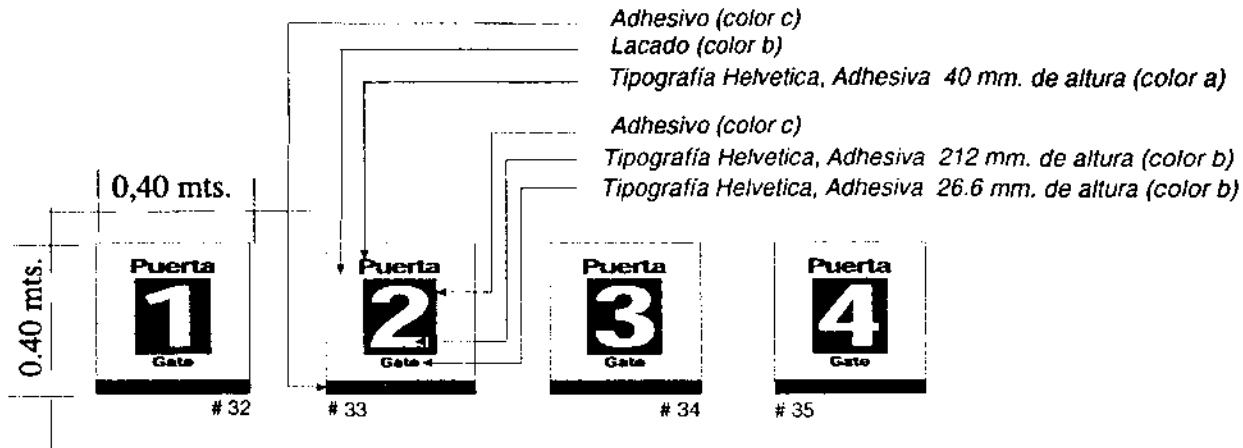
Materialidad de los letreros:
Base de (Trupan, Fibran) de 20mm.

Letrero adosado

h=2.25 mts.
esc. 1;20



SEÑALÉTICA
Diseños de Letreros
27 Plano de Señalética



Materialidad de los letreros:
Base de (Trupan, Fibran) de 20mm.

Letrero adhesivos

$h=1.65$ mts.
esc. 1:20

CONCESIÓN AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

**MANUAL DE OPERACIÓN DE LOS
SERVICIOS AERONAUTICOS Y NO
AERONAUTICOS DEL TERMINAL
DE PASAJEROS AEROPUERTO LA
FLORIDA DE LA SERENA**

OCTUBRE 1998

**MANUAL DE OPERACIONES DEL
TERMINAL DE PASAJEROS DEL
AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA**

INDICE

Materia	Página
1. ANTECEDENTES BASICOS	3
1.1 Definición de términos	3
1.2 Objetivo del Manual de Operaciones	5
1.3 Ambito de Aplicación	5
2. ORGANIZACIÓN DEL CONCESIONARIO	6
3. DE LOS SERVICIOS	7
3.1 Servicios aeronáuticos	7
3.1.1 Correas transportadoras de equipaje	7
3.2 Servicios no aeronáuticos no comerciales	8
3.2.1 Conservación de las obras	8
3.2.2 Aseo de áreas públicas	9
3.2.3 Areas verdes	10
3.2.4 Retiro de basuras	10
3.2.5 Señalización	11
3.2.6 Información de vuelos e informaciones a público	12
3.3 Servicios no aeronáuticos comerciales obligatorios	12
3.3.1 Alimentación y bebidas	12
3.3.2 Area para servicio de comunicaciones para público en general	13
3.3.3 Estacionamientos públicos para vehículos en general	14
3.3.4 Transporte de equipaje dentro del terminal	14
3.3.5 Counters para compañías aéreas	15
3.3.6 Oficinas de apoyo a counters para compañías aéreas	16
3.4 Servicios no aeronáuticos comerciales facultativos	16
3.4.1 Areas para locales comerciales	17
3.4.2 Areas para servicios comerciales de ámbito financiero	17
3.4.3 Areas para publicidad y propaganda	18
3.4.4 Servicios a pasajeros primera clase y ejecutivos	19
3.4.5 Servicios de transporte público y áreas de estacionamiento	19
3.4.6 Areas para arriendo de vehículos	20

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

4. MECANISMOS DE EVALUACION DE LOS SERVICIOS	22
4.1 Informe de Inspección Diaria	22
4.2 Libro de Sugerencias y Reclamos	22
4.3 Encuestas a usuarios.	23
5. MECANISMOS DE REVISION DEL MANUAL DE OPERACIONES	24

ANEXOS

Anexo N°1: Organigramas Estructurales	25
Anexo N°2: Informe de Inspección Diaria	28

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

MANUAL DE OPERACIONES DEL AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA

1. ANTECEDENTES BÁSICOS

1.1. Definición de Términos

Para la correcta interpretación del presente Manual de Operaciones, 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 La Florida de La Serena”.
- Circulares Aclaratorias: Documentos aclaratorios y complementarios de las Bases de Licitación.
- Contrato de Concesión de Obra Pública: Contrato regido por el Decreto Supremo MOP N° 294, de 1984, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840; el D.S. MOP N° 900; el Decreto Supremo MOP N° 240 de 1991; las correspondientes Bases de Licitación y sus aclaraciones; la oferta técnica y económica presentada por el adjudicatario de la licitación, en la forma aprobada por el MOP, y el Decreto Supremo de Adjudicación MOP N° 759, de fecha 19 de Agosto de 1997.
- Concesionario: Sociedad Concesionaria. En este caso es la sociedad denominada “Concesión Aeropuerto La Florida S.A.”
- MOP: Ministerio de Obras Públicas.
- DAP: Dirección de Aeropuertos del Ministerio de Obras Públicas.
- DGAC: Dirección General de Aeronáutica Civil.
- DGOP: Director General de Obras Públicas.
- Inspección Fiscal de la Explotación: Aquella organización encargada de fiscalizar el cumplimiento del contrato en su etapa de explotación, designada por el DGOP del MOP.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

- **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 la Inspección Fiscal del MOP, a través del cual se regula el uso de la obra y los servicios que dará el concesionario.
- **Servicios no aeronáuticos no comerciales:** Son aquellos servicios que debe prestar el Concesionario en carácter de obligatorio durante todo el período de explotación; es decir, desde la fecha en que el MOP otorgue la Puesta en Servicio Provisoria de las Obras hasta la extinción de la concesión, por los cuales no se cobra tarifa a los usuarios.
Los servicios no aeronáuticos no comerciales son los siguientes:
 - Conservación de las obras
 - Aseo de áreas públicas
 - Areas verdes
 - Retiro de basuras
 - Señalización
 - Información de vuelos y público en general
- **Servicios no aeronáuticos comerciales:** Son aquellos que prestará el Concesionario, en forma obligatoria o facultativa según se establece en el artículo 1.10.2 de las Bases de Licitación, durante el período de explotación, por los cuales percibe ingresos, mediante el cobro a los usuarios, ya sea por la prestación directa del servicio o a través de terceros (subconcesión).
- **Servicios no aeronáuticos comerciales obligatorios:** Son aquellos que debe prestar el Concesionario en forma obligatoria durante el período de explotación. Estos servicios son los siguientes:
 - Servicio de alimentación y bebida
 - Areas para servicio de comunicaciones para público en general
 - Estacionamientos públicos para vehículos en general
 - Servicio de transporte de equipaje dentro del terminal
 - Counters para compañías aéreas
 - Oficinas de apoyo a counters para compañías aéreas
- **Servicios no aeronáuticos comerciales facultativos:** Son aquellos servicios que el Concesionario está autorizado a prestar durante el período de explotación. Entre estos servicios se distinguen los siguientes:
 - Areas para locales comerciales
 - Areas para servicios comerciales de ámbito financiero
 - Areas para publicidad y propaganda
 - Servicio de custodia, sellado y embalaje de equipajes
 - Servicios a pasajeros primera clase o ejecutivos

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

- Servicios de transporte público y sus áreas de estacionamiento
 - Estacionamiento para vehículos en arriendo (Rent a Car)
 - Estacionamiento para custodia de vehículos
 - Oficinas en general
 - Otros servicios en el área de servicios exteriores.
- Servicios aeronáuticos: Son aquellos que prestará el Concesionario, en forma obligatoria, durante todo el periodo de explotación, por los cuales no percibe ingresos.

1.2. Objetivo del Manual de Operaciones

El objetivo de este Manual de Operaciones es el de definir las condiciones y estándares, mediante los cuales el Concesionario prestará o explotará los servicios, permitiendo la implementación de nuevas políticas o mecanismos de control, que aseguren un adecuado nivel de satisfacción a los usuarios, respecto a los servicios otorgados, especialmente si se considera el horizonte del contrato de concesión.

Se definirán también en este Manual todos los servicios a ser implementados en el Area de Concesión, ya sea en forma directa por el Concesionario, como en forma indirecta por intermedio de Subconcesionarios y/o subcontratistas.

Las disposiciones y, en general, todo el contenido del presente Manual, deben necesariamente interpretarse como un medio para conseguir el único fin que persigue la obra en concesión, que es el prestar servicios al usuario, entendido este en todas sus acepciones.

1.3. Ambito de aplicación

El ámbito de aplicación y vigencia de este Manual esta circunscrito al Reglamento de Servicio de la Obra, del cual forma parte, las Bases de Licitación y las Circulares Aclaratorias; así como, en general, de todos los documentos que forman parte integral del Contrato de Concesión.

Los elementos y antecedentes que forman parte de este Manual de Operaciones, tales como la descripción y definición de estándares de cada servicio, se corresponden con el compromiso que asume el Concesionario.

En todo caso, se entiende que una relación sobre la base de la buena fe de las partes involucradas, redundará en una gestión exitosa de esta obra.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

2. ORGANIZACIÓN DEL CONCESIONARIO

En el Anexo N° 1 que se adjunta, se puede apreciar los Organigramas Estructurales de la Sociedad Concesionaria.

Ahí queda de manifiesto la total orientación a la supervisión de la seguridad y calidad de servicio que posee esta estructura organizacional.

La parte superior del Organigrama N°1 está formada por los elementos típicos de toda organización empresarial. Esto es, un Directorio de cinco miembros, un Gerente General y una unidad externa de auditoría; todos ellos designados por la Junta de Accionistas de la sociedad. La Gerencia General se encuentra asistida por una unidad esencial para el correcto funcionamiento, control y apoyo que requiere en su proceso de toma de decisiones: La Asesoría Legal y Jurídica. Bajo su directo accionar se encuentran las dos Gerencias vitales para asegurar el éxito de su gestión. Esto es: La Gerencia de Operaciones y la Gerencia de Administración y Finanzas; esta última, encargada del apoyo y ejecución de las labores administrativas, contables, de recursos humanos, cobranzas, etc.

El Organigrama N°2 muestra el eje principal de la organización durante la Fase de Explotación; esto es, la Gerencia de Operaciones y su cuerpo de supervisores (3 en total). Se debe precisar que, a pesar de lo que pareciera mostrar el cuadro, estas 4 personas (gerente y supervisores) tendrán total flexibilidad para actuar en las distintas áreas ahí señaladas; siempre, bajo la coordinación y liderazgo del Gerente de Operaciones. Es decir, los supervisores, estarán en continua rotación de turnos y de funciones; todos se encargarán de todo. Debido al tamaño del Aeropuerto La Florida, 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.

Es, tal vez, esta fórmula la más importante para entender el grado de compromiso del Concesionario para con el fin último de esta concesión. El "todos se encargarán de todo", resulta ser una gráfica definición del nivel de compromiso de todos y cada uno de los integrantes del equipo de trabajo del Concesionario.

En el Capítulo 3.1. del Reglamento de Servicio de la Obra se puede apreciar con mayor detalle las funciones específicas de cada uno de los integrantes de la organización, su relación entre sí y la relación hacia el usuario final del servicio, en todas sus acepciones.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

3. DE LOS SERVICIOS

Tal como se ha señalado invariablemente en todos y cada una de los capítulos que se relacionan con la prestación de todos los servicios a los usuarios de la obra en concesión, el Concesionario asume la responsabilidad directa ante el MOP de la prestación de cada uno de los mismos, en los estándares fijados para cada uno de ellos.

De acuerdo a la experiencia e información obtenida en procesos de explotación de otros Aeropuertos, los estándares establecidos nos permiten asegurar con un alto grado de confiabilidad, que el destinatario final de cada servicio, verá satisfechas sus aspiraciones. De no ser así, este Manual de Operaciones establece los mecanismos objetivos que permitan establecer el incumplimiento de esta condición y buscar los procedimientos tendientes a lograr ese objetivo, ya sea mediante la implementación de nuevas medidas o mediante la modificación del Manual de Operaciones.

Como se ha señalado, los servicios que a continuación se detallan, serán prestados directamente por el Concesionario o indirectamente, a través de subconcesiones o subcontratos de servicios. En todo caso, ante el MOP, el único responsable de la prestación del servicio será el Concesionario.

3.1. Servicios aeronáuticos

3.1.1. *Cintas transportadoras de equipaje*

Descripción del servicio

El servicio se prestará manteniendo operativas las cintas transportadoras de equipaje instaladas en el terminal de pasajeros, de acuerdo al Proyecto Definitivo de las Obras aprobado por el Inspector Fiscal, en forma continua e ininterrumpida durante el horario de funcionamiento del Aeropuerto. Ante eventuales fallas de los equipos, el Concesionario coordinará en terreno, con las compañías aéreas, procedimientos alternativos que mitiguen o minimicen los problemas que puedan provocar esta falla a los pasajeros, en primera instancia (cinta transportadora de sala de llegada) y a los usuarios compañías aéreas posteriormente (cinta transportadora sector check-in). El Concesionario no podrá cobrar una tarifa por el uso de estos equipos.

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 mismo, antes señalada, así como en el Capítulo 9.1 del Reglamento de Servicio..

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

- B: Interrupción del servicio por razones injustificadas, en horarios que afecten al normal funcionamiento y por períodos inferiores a aquellos que ameriten la calificación C.
- C: Interrupción del servicio por un lapso superior a 72 horas, contadas desde la constatación del desperfecto, sin haber solicitado al Inspector Fiscal un plazo mayor para restaurar el servicio. Ausencia del servicio producto de una acción u omisión negligente atribuible al Concesionario.

3.2. Servicios no aeronáuticos no comerciales

3.2.1. *Conservación de las obras*

Descripción del servicio

Este servicio contempla las labores de reparación de todas las instalaciones del Terminal de Pasajeros, de forma de asegurar que estas instalaciones mantengan sus condiciones de servicialidad y funcionalidad en forma permanente. La conservación preventiva se materializa mediante la aplicación del Plan de Mantenimiento Anual. La conservación correctiva, se ejecutará, en primera instancia, por personal de mantenimiento del Concesionario. Cuando la solución de la falla o desperfecto requiera de una mayor capacidad técnica a la ofrecida por este personal, se subcontratarán servicios a empresas especialistas, de preferencia de la zona (IV Región), que garanticen la mantención de la servicialidad antes señalada.

Para la constatación de desperfectos, el Supervisor de Terminal efectuará un chequeo diario de todas y cada una de las instalaciones involucradas. Una vez constatado el desperfecto procederá de inmediato a su reparación de acuerdo al procedimiento señalado en el párrafo anterior.

La revisión o chequeo diario se efectuará de acuerdo al formulario "Informe Diario de Inspecciones", documento que se adjunta como Anexo N° 2 del presente Manual de Operaciones.

Como se ha señalado en prácticamente todos los capítulos del presente Manual y del Reglamento de Servicio, el compromiso del Concesionario es el prestar los servicios en forma continua e ininterrumpida. Si bien es cierto la calificación C que se detalla para este servicio permite un plazo de 72 horas para que el Concesionario efectúe la reparación o reposición de los elementos dañados (plazo concordante con lo establecido en el punto 2.7.3.1. de las Bases de Licitación), se entiende que el interés, compromiso y objetivo final del Concesionario, es el de recuperar la servicialidad de todos y cada uno de los elementos que forman parte de la obra, en el menor tiempo

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

posible, sin que esto signifique, obviamente, utilizar el máximo plazo permitido.

Calificación del servicio

- A: Funcionamiento de él o los sistemas sin problemas que afecten su normal operación. Se acepta dentro de esta calificación, observaciones provocadas por el normal uso y natural desgaste de los sistemas, cuya solución esta prevista en el programa de mantenimiento preventivo.
- B: No existe
- C: Constatación de fallas o desperfectos que afecten su condición de funcionalidad, sin que se tomen medidas para recuperar esta condición en un período inferior a 72 horas, contadas desde su constatación, salvo expresa autorización del Inspector Fiscal para disponer de un mayor plazo, considerando la naturaleza de la falla.

3.2.2. *Aseo de áreas públicas*

Descripción del servicio

Este servicio se refiere al aseo permanente del área en concesión, dando un especial énfasis al Terminal de Pasajeros y sus áreas adyacentes.

El servicio se prestará de acuerdo al Programa de Aseo que, cada 12 meses, el Concesionario presentará al Inspector Fiscal para su aprobación.

El Programa de Aseo antes señalado considerará, a lo menos, el horario de prestación del servicio, la dotación del personal para su ejecución y un detalle de la frecuencia con que se realizarán las tareas de aseo y limpieza.

Calificación del servicio

- A: Cumplimiento al Programa de Aseo aprobado por la Inspección Fiscal, observándose las áreas involucradas en buenas condiciones de aseo y limpieza.
- B: Detección de observaciones que requieren ser solucionadas, no obstante haberse dado cumplimiento al Programa de Aseo.
- C: Mala presentación de las áreas involucradas por incumplimiento del Programa de Aseo, lo que implica una alteración importante del servicio prestado o no haber dado solución a las observaciones que

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

originaron una calificación “B” en el lapso acordado con el Inspector Fiscal.

3.2.3. *Áreas verdes*

Descripción del servicio

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

Este servicio se prestará de acuerdo al Programa de mantención de las áreas verdes que el Concesionario presentará al Inspector Fiscal, una vez al año, para su aprobación.

Calificación del servicio

- A: Cumplimiento al Programa de mantención de áreas verdes aprobado por la Inspección Fiscal, observándose las áreas involucradas en buenas condiciones de presentación.
- B: Detección de observaciones que requieren ser solucionadas, no obstante haberse dado cumplimiento al Programa de mantención.
- C: Mala presentación de las áreas involucradas, por incumplimiento al Programa de mantención, lo que implica una alteración importante del servicio prestado o no haber dado solución a las observaciones que originaron una calificación “B” en el lapso acordado con el Inspector Fiscal.

3.2.4. *Retiro de basuras*

Descripción del servicio

El servicio consiste en la habilitación de un contenedor principal para el acopio de basuras y desperdicios generados en el área en concesión. Este contenedor se ubicará en un sector debidamente protegido y alejado de las áreas de mayor movimiento de pasajeros y/o usuarios del terminal. Tendrá una capacidad no inferior a 5 metros cúbicos. Por otra parte, se distribuirán contenedores de menor capacidad (140 litros y papeleros) en diferentes sectores del área en concesión, a fin de que los usuarios dispongan de elementos accesibles para botar los desperdicios. La empresa contratada para prestar el servicio de aseo y limpieza, con una periodicidad no inferior a una vez al día, depositará las basuras acumuladas en estos contenedores en el contenedor principal. El contenedor principal será retirado y/o reemplazado con una periodicidad no inferior a una vez por semana, depositando las basuras en vertederos debidamente autorizados. El Concesionario presentará

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

anualmente al Inspector Fiscal un programa de retiro periódico de la basura desde los lugares habilitados para su acopio conforme a la legislación vigente.

Calificación del servicio

- A: Cumplimiento al Programa de retiro de basuras aprobado por la Inspección Fiscal, observándose las áreas involucradas en buenas condiciones de presentación.
- B: Detección de observaciones que requieren ser solucionadas, no obstante haberse dado cumplimiento al Programa aprobado.
- C: Mala presentación de las áreas involucradas, y/o existencia de olores desagradables, por incumplimiento al Programa, lo que implica una alteración importante del servicio prestado o no haber dado solución a las observaciones que originaron una calificación "B" en el lapso acordado con el Inspector Fiscal.

3.2.5. Señalización

Descripción del servicio

El servicio consiste en mantener en buen estado todos los elementos de señalización del área en concesión que son parte del Proyecto Definitivo aprobado por el Inspector Fiscal 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.

Calificación del servicio

- A: Señalización permite identificar los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos que explota el Concesionario y se mantiene en buen estado.
- B: Señalización permite la identificación de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos que explota el Concesionario, pero presenta observaciones en su estado de mantención.
Existen servicios aeronáuticos y no aeronáuticos que explota el Concesionario que no disponen de una adecuada señalización y por la ubicación de prestación del servicio requieren ser señalizados.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

- C: Señalización en mal estado de conservación o no dar solución a las observaciones que originaron una calificación "B" en el lapso acordado con el Inspector Fiscal.

3.2.6. *Información de vuelos e informaciones a público en general*

Descripción del servicio

El servicio de información de vuelos será prestado mediante la operación del sistema de sonorización, a través del cual la operadora da a conocer el arribo de cada vuelo y efectúa el primer llamado a embarque (el 2º y 3º llamado a embarque son efectuados por cada compañía en el counter de la puerta de embarque). Tratándose de un aeropuerto abierto permanentemente al tráfico nacional, las llamadas debieran efectuarse sólo en idioma español. No obstante, considerando el marcado sentido turístico de la zona, los anuncios de arribo de aeronaves y primer llamado a embarque se efectuarán en idioma español e inglés.

En lo referido al servicio de información a público en general, este tiene como objetivo orientar al público para solucionar sus necesidades, dándole a conocer las facilidades y servicios que otorga el terminal y proporcionando información de carácter general o proporcionando elementos de información de primera necesidad (guías telefónicas de todo el país, guías turísticas de distribución gratuita, etc.).

Calificación del servicio

- A: Prestación del servicio en forma ininterrumpida y en el horario de funcionamiento del terminal de pasajeros, satisfaciendo las necesidades de sus usuarios.
- B: Detección de falencias en la información proporcionada, cuyo origen sea responsabilidad del Concesionario.
- C: Ausencia de personal o falla de equipos que impidan la prestación del servicio en los horarios de funcionamiento del terminal o no haber dado solución a las falencias que originaron una calificación "B", en el plazo acordado con el Inspector Fiscal.

3.3. **Servicios no aeronáuticos comerciales obligatorios**

3.3.1. *Alimentación y bebidas*

Descripción del servicio

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

El servicio se explotará a través de una subconcesión, habilitando para estos efectos un área para restaurant y cafetería en sector público del terminal (2º piso). También podrá habilitarse un área para cafetería en el sector de la sala de embarque del terminal, o máquinas expendedoras de alimentos y bebidas. En el caso del restaurant del 2º piso, el servicio se prestará en horario continuado entre las 08:00 horas y las 22:00 horas de lunes a domingo. Este horario podrá disminuirse, con la autorización del Inspector Fiscal, en aquellas épocas del año (invierno) en que los itinerarios de aeronaves se reducen. Sin embargo, el horario reducido en ningún caso será inferior a 1 hora antes del arribo o salida del primer vuelo hasta la última operación aérea comercial. El servicio se brindará con una capacidad mínima de atención simultánea para 20 personas sentadas, expendiendo bebidas y alimentos fríos y calientes. El servicio prestado deberá cumplir con todas la normativa legal y reglamentaria que rige la prestación de este servicio a público.

Calificación del servicio

- A: Prestación del servicio sin observaciones, dando cumplimiento a las condiciones establecidas en la descripción del mismo, antes señalada, y en el Capítulo 9.3 del Reglamento de Servicio.
- B: Prestación del servicio con observaciones no señaladas, ni en la descripción del servicio ni en el Reglamento de Servicio, y que afecten la calidad del servicio prestado.
- C: Prestación del servicio transgrediendo las condiciones establecidas en la descripción del servicio y/o en el Reglamento de Servicio..

3.3.2. *Areas para servicio de comunicaciones para público en general*

Descripción del servicio

El servicio consiste en la habilitación de, al menos, cuatro teléfonos de uso público distribuidos en las áreas en que los pasajeros y usuarios requieran de este servicio.

Calificación del servicio

- A: Prestación del servicio en los estándares exigidos en la descripción del mismo, señaladas anteriormente, y dentro de los parámetros descritos en el correspondiente punto del Capítulo 9.3 del Reglamento de Servicio.
- B: Prestación del servicio con fallas eventuales, las cuales implican una reducción del estándar exigido.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

C: Prestación del servicio bajo los estándares exigidos.

3.3.3. Estacionamientos públicos para vehículos en general

Descripción del servicio

Consiste en la habilitación y explotación de áreas de estacionamiento para público en general, definido en el Proyecto Definitivo de las Obras aprobado por el Inspector Fiscal. El área de estacionamientos a explotar tendrá una disponibilidad mínima de 100 estacionamientos, reservando 4 de ellos para minusválidos con la correspondiente señalización. Cada estacionamiento tendrá un área mínima de 2,5 mts. por 5 mts. El servicio se prestará durante las 24 horas del día. Por la explotación del servicio el Concesionario podrá cobrar como tarifa máxima el equivalente al duplo de la tarifa licitada por la Municipalidad de La Serena para los estacionamientos públicos ubicados en la zona centro de la ciudad, que se encuentre vigente a la fecha del cálculo. Si la Municipalidad de La Serena dejara de licitar dichos estacionamientos, la tarifa máxima será equivalente al duplo del promedio de las tarifas existentes en el mercado de la ciudad de La Serena. Si la tarifa no se pudiese determinar conforme a los mecanismos anteriores, la tarifa máxima será equivalente a la tarifa máxima cobrada en el año anterior debidamente reajustada por el IPC acumulado del mismo periodo. Si no existiese tarifa máxima cobrada en el año anterior, el Inspector Fiscal determinará la tarifa máxima en función de un mercado de referencia apropiado.

Calificación del servicio

- A: Prestar el servicio de acuerdo a los estándares exigidos en la descripción del mismo, señalados anteriormente, y de acuerdo con los parámetros descritos en los correspondientes puntos del Capítulo 9.3 del Reglamento de Servicio.
- B: Prestar el servicio con eventuales disminución de los estándares exigidos sin alterar el funcionamiento del servicio.
- C: Prestar el servicio bajo los estándares establecidos en la descripción del servicio y/o en el Reglamento de Servicio.

3.3.4. Transporte de equipaje dentro del terminal

Descripción del servicio

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

El servicio se prestará suministrando una cantidad no inferior a 30 carros portaequipajes, en óptimas condiciones de uso. Estos carros se distribuirán de acuerdo al siguiente detalle:

- 10 carros portaequipajes en el frontis del edificio, a un costado del acceso principal.
- 10 carros portaequipajes en la sala de llegada nacional
- 10 carros portaequipajes en la sala de llegada internacional

El Concesionario tomará las medidas necesarias para que los carros portaequipajes, una vez utilizados, se encuentren disponibles para los pasajeros de acuerdo al detalle antes señalado.

Calificación del servicio

- A: Prestación del servicio de acuerdo a los estándares señalados en la descripción del mismo, antes descrita, y en el Capítulo 9.3 del Reglamento de Servicio.
- B: Prestación del servicio con elementos en regulares condiciones de uso o en un número inferior a los estándares mínimos, sin que esto afecte a las necesidades de los pasajeros.
- C: Prestación del servicio bajo los estándares exigidos, afectando a las necesidades de los pasajeros.

3.3.5. *Counters para compañías aéreas*

Descripción del servicio

El servicio consiste en la explotación de las áreas de counters para la atención y chequeo de pasajeros y equipaje, en el número y ubicación establecidas en el Proyecto Definitivo de las Obras aprobado por el Inspector Fiscal.

Los 13 counters disponibles para compañía aéreas serán distribuidos de acuerdo al Mecanismo de Asignación de Counters que, para estos efectos, el Concesionario remitirá al Inspector Fiscal durante el mes de Marzo de cada año, para su aprobación.

Cada área de counter (7 mts.²) estará compuesta por los siguientes ítems:

- Un counter de aproximadamente 1,44 mts.²
- Un espacio para pasajeros en espera frente al counter
- Un espacio para manipular y dispensar el equipaje
- Un espacio de 1 mt. x 0,5 mt. para letrero identificatorio de la compañía aérea ubicado sobre el counter.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

El Concesionario podrá cobrar una tarifa máxima mensual de UF 1 por cada metro ² de área para counters.

Calificación del servicio

- A: Prestación del servicio en la cantidad y condiciones establecidas en la descripción del mismo y de acuerdo a lo establecido en el Capítulo 9.3 del Reglamento de Servicio.
- B: No existe
- C: Prestación del servicio fuera de los estándares establecidos.

3.3.6. Oficinas de apoyo a counters para compañías aéreas

Descripción del servicio

Este servicio consiste en la explotación de las áreas disponibles para oficinas de apoyo a counters para líneas aéreas, de acuerdo al Proyecto Definitivo de las Obras aprobado por el Inspector Fiscal.

Dicho proyecto considera un total de 5 oficinas de apoyo a counters, las cuales se distribuirán o asignarán a las líneas aéreas de acuerdo al Mecanismo de Asignación de Oficinas de Apoyo a Counters que el Concesionario elaborará y presentará, anualmente, al Inspector Fiscal para su aprobación.

El Concesionario podrá cobrar una tarifa máxima mensual de UF 1 por cada mt² de oficina de apoyo a counter.

Calificación del servicio

- A: Prestación del servicio de acuerdo a los estándares señalados en la descripción del servicio y en el correspondiente punto del Capítulo 9.3 del Reglamento de Servicio.
- B: No existe
- C: Prestación del servicio fuera de los estándares señalados.

3.4. Servicios no aeronáuticos comerciales facultativos

En el capítulo 9.3 del Reglamento de Servicio, el Concesionario establece como, donde y de que forma se explotarán estos servicios. En dicho capítulo se señala que todos estos servicios se prestarán mediante la vía indirecta; es decir, mediante el otorgamiento de subconcesiones.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

3.4.1. *Areas para locales comerciales*

Descripción del servicio

El servicio se explotará mediante la habilitación de locales comerciales, cuyos rubros de comercialización abarquen las principales necesidades de los pasajeros. En todo caso los rubros de comercialización abarcarán, al menos, los siguientes productos: diarios, libros, revistas, confites, tarjetas prepagadas para llamadas telefónicas, artículos de bazar, artículos de tabaquería, artesanía y productos regionales.

La ubicación y dimensiones de estos locales se circunscribirán a las áreas definidas en el Proyecto Definitivo de construcción aprobado por el Inspector Fiscal, así como en el Capítulo 9.3. del Reglamento de Servicio.

Calificación del servicio

- A: Servicio se presta en forma ininterrumpida, satisfaciendo las necesidades de los pasajeros.
- B: Servicio se presta en forma ininterrumpida, pero sin satisfacer las necesidades de los pasajeros en lo que respecta a oportunidad de atención, variedad de productos ofrecidos, deficiencias en la atención al público y/o mala presentación de los productos que comercializa.
- C: Servicio se presta con interrupciones dentro del horario de funcionamiento del Terminal de Pasajeros, provocando molestias a los pasajeros. Obtener más de dos calificaciones B dentro del período de un mes.

3.4.2. *Areas para servicios comerciales de ámbito financiero*

Descripción del servicio

El servicio se explotará en forma indirecta, mediante la entrega en subconcesión de los espacios necesarios para la instalación y funcionamiento de, al menos, un cajero automático en un lugar de mayor acceso o afluencia de público.

Calificación del servicio

- A: Prestación o explotación del servicio en forma continua e ininterrumpida durante el horario de funcionamiento del Aeropuerto.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

- B: Prestación del servicio ininterrumpidamente, pero con observaciones en los equipos de tipo estético, tales como cables a la vista, suciedad visible, etc.
- C: Prestación del servicio con interrupciones por causas atribuibles al Concesionario y provocando molestias a los pasajeros.

3.4.3. *Areas para publicidad y propaganda*

Descripción del servicio

El servicio de publicidad y propaganda se explotará en forma indirecta, a través de un subconcesionario.

La ubicación de los elementos publicitarios (letreros, paletas, letreros monumentales), 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.

En caso de decidir la incorporación de monitores para el sistema de información de vuelos, se respetará la proporción establecida en las Bases de Licitación Concesión Aeropuerto La Florida, que señala un máximo de 30% del tiempo para publicidad y un mínimo de 70% para información de vuelos.

Calificación del servicio

- A: Servicio se explota dando cumplimiento a lo indicado en su descripción, y en el Capítulo 9.3 del Reglamento de Servicio, sin transgredir las restricciones o condiciones establecidas en las Bases de Licitación.
- B: Servicio de explota cumpliendo lo indicado en su descripción y en el Reglamento. Sin embargo, se observan anomalías que no implican riesgo a las personas, en las estructuras, instalaciones eléctricas o gráficas de los elementos publicitarios.
- C: Se observan transgresiones a la descripción del servicio o anomalías o irregularidades que ponen en riesgo la seguridad de las personas o de las instalaciones.

3.4.4. Servicios a pasajeros primera clase y ejecutivos

Descripción del servicio

El servicio consiste en la habilitación y explotación, a través de una subconcesión, de un salón tipo CIP, con el equipamiento y comodidades que resulten atractivos para los pasajeros que deseen hacer uso de tal instalación.

El servicio está orientado, generalmente, a satisfacer las necesidades de quienes sean socios o miembros de esta subconcesión, condición que se materializa a través de la firma de un contrato entre el socio y el subconcesionario. Por tal motivo, el Concesionario no es el prestador directo del servicio.

El subconcesionario no podrá establecer discriminaciones de ningún tipo para el acceso y uso de estas instalaciones por parte de 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. El equipamiento mínimo que se exigirá al subconcesionario estará compuesto por: aparato de televisión, fax y teléfonos.

Calificación del servicio

- A: Prestación del servicio de acuerdo a los estándares señalados en la descripción del servicio y en el correspondiente punto del Capítulo 9.3. del Reglamento de Servicio.
- B: No existe
- C: Prestación del servicio fuera de los estándares y condiciones señaladas en su descripción, Reglamento de Servicio y/o Bases de Licitación.

3.4.5. Servicios de transporte público y sus áreas de estacionamiento

Descripción del servicio

El servicio consiste en la explotación de, al menos, dos modalidades de servicio de transporte público, desde y hacia el Aeropuerto La Florida de La Serena.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

El servicio se prestará en 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).

Las tarifas que se cobrarán a los usuarios de cada servicio serán públicas, tendrán una vigencia mínima de 90 días y deberán presentarse a los usuarios en un lugar visible.

La atención a los usuarios de este servicio se efectuará en un mesón que se habilitará para este efecto en la sala de llegada de pasajeros.

La modalidad de transporte público desde y hacia el Aeropuerto, en base a recorrido variable, se explotará mediante el uso de tres, o más vehículos, dando estricto cumplimiento a la normativa legal vigente; esto es, el Decreto Supremo N° 211 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Para la prestación del servicio de taxis de turismo en la modalidad de servicios de aeropuerto, se dispondrá 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.

Es necesario precisar que, el Concesionario no entregará en subconcesión la totalidad de los servicios de transporte público disponibles en el Aeropuerto La Florida de La Serena a una sola persona, sea esta natural o jurídica.

Calificación del servicio

- A: Servicio se presta en forma continua e ininterrumpida durante el horario de funcionamiento del Aeropuerto, cobrándose las tarifas previamente fijadas, satisfaciendo las necesidades de los pasajeros.
- B: Servicio se presta con eventuales interrupciones sin que esto necesariamente signifique incomodidades a los pasajeros.
- C: Ausencia de servicio que provoca molestias a los pasajeros. Cobro de tarifas superiores a las fijadas previamente y/o denuncias de abusos por parte de los conductores o subconcesionarios.

3.4.6. Areas para arriendo de vehiculos

Descripción del servicio.

Este servicio se explotará mediante el otorgamiento de subconcesiones a empresas dedicadas a este rubro.

CONCESION AEROPUERTO LA FLORIDA S.A.

Para tal efecto, se habilitarán counters o módulos en un área cercana a la salida de la sala de llegada de pasajeros, para dar atención al público que requiera de él. Asimismo, se definirán las áreas para el estacionamiento, recepción y entrega de los vehículos de arriendo en zonas que no interfieran el desplazamiento expedito de los vehículos que acceden al terminal.

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.

El servicio se explotará con un número no inferior a 3 empresas. 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.

Calificación del servicio

- A: Servicio otorgado en cantidad y calidad que permite asegurar la satisfacción de las necesidades de los pasajeros.
- B: Servicio se presta con observaciones menores que no necesariamente influyen en la satisfacción de las necesidades de los usuarios, tales como, counter o módulos con desperfectos menores, ausencia parcial de una empresa como máximo, etc.
- C: Servicio se presta con irregularidades informadas por los pasajeros, derivadas de contratos imperfectos, falta de seriedad de los subconcesionarios, o simplemente ausencia del servicio.

4. MECANISMOS DE EVALUACION DE LOS SERVICIOS

Se entenderán como mecanismos de evaluación y/o fiscalización, todos aquellos elementos de juicio que permitan medir la forma, oportunidad y calidad de los servicios prestados, señalados precedentemente en este Manual de Operaciones.

Para estos efectos, como mecanismos de evaluación se podrán utilizar, entre otros, los siguientes elementos o procedimientos, los cuales privilegian la obtención de resultados, sin descuidar la verificación de la calidad de ejecución y prestación de los servicios y procesos involucrados en el Contrato de Concesión:

4.1. Informe de Inspección Diario

Formulario elaborado por el Concesionario, que se adjunta como Anexo 2 del presente Manual de Operaciones, el cual se aplicará diariamente por el Supervisor de Terminal de turno, y que permite revisar detalladamente el estado y condición de operación de la infraestructura del edificio, los sistemas, los equipos y los servicios contratados para dar cumplimiento a las obligaciones del Concesionario en esta materia. Además, este formulario permite efectuar un seguimiento diario, mensual y anual de cada una de las partidas que se revisan.

La prestación de cada uno de los servicios, medidos según los estándares que se indicaron, 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 inadmisibles, 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 solucionado, el problema que causó esta calificación, 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.

4.2. Libro de Sugerencias y Reclamos

Este elemento permite conocer la opinión de los usuarios del Terminal de Pasajeros, respecto a los servicios que se prestan. Sin ser un elemento de juicio absoluto, permite orientar la acción del Concesionario, tendiente a potenciar determinadas falencias reportadas por los usuarios.

4.3. Encuestas a usuarios

Tal como se señala en el punto 1.10.3. C.14 de las Bases de Licitación, lo que se reitera en el inciso 13 del punto 3.4.3. del Reglamento de Servicio, el Ministerio de Obras Públicas realizará periódicamente encuestas a los usuarios con el objeto de medir y establecer el nivel de satisfacción respecto de cada uno de los servicios.

El Concesionario, previa coordinación y aprobación del Inspector Fiscal, podrá realizar sus propias encuestas a usuarios y/o complementar aquellas que realizará el MOP. Los resultados de las encuestas ejecutadas por el Concesionario serán entregados al Inspector Fiscal.

El análisis posterior de los resultados de las encuestas realizadas, ya sea por el MOP como por el Concesionario, podrá ser realizado en forma conjunta MOP-Concesionario y servirá, mediante un análisis comparativo, como un indicador de la calidad de la gestión y de la prestación de servicios por parte del Concesionario.

Para la ejecución del análisis comparativo, se podrán utilizar comparaciones con resultados de otros períodos, con resultados de otros aeropuertos y/o mercados competitivos. Sin embargo, se deberá tener en consideración los factores distorsionadores que tienen estos tipos de encuestas; por ejemplo, excelente apreciación de los usuarios en los períodos iniciales de explotación (debido a la comparación mental con los antiguos terminales), mayor exigencia en los períodos posteriores (debido al acostumbamiento mental a que todo debe funcionar perfecto), etc.

En este sentido será muy efectivo, para “amortiguar” el efecto subjetivo que puedan tener los resultados de las encuestas, la combinación racional de estos resultados con aquellos obtenidos a través de los otros mecanismos de evaluación de los servicios, descritos en los puntos anteriores de este capítulo.

5. MECANISMO DE REVISION DEL MANUAL DE OPERACIONES

El Manual de Operaciones es, en esencia, un documento de trabajo y como tal debe ser susceptible de modificaciones. Sin embargo, tal situación no puede traducirse en modificaciones periódicas y continuas.

Por tal motivo, el Manual de Operaciones será sometido a revisión en periodos no inferiores a un año y sólo cuando los mecanismos de medición de los servicios arrojen resultados que demuestren niveles objetivos de insatisfacción por parte de los usuarios, o reales necesidades de modificarlo acordadas con el Inspector Fiscal (necesidades de cambios en la ubicación, cantidad y/o calidad de los servicios).

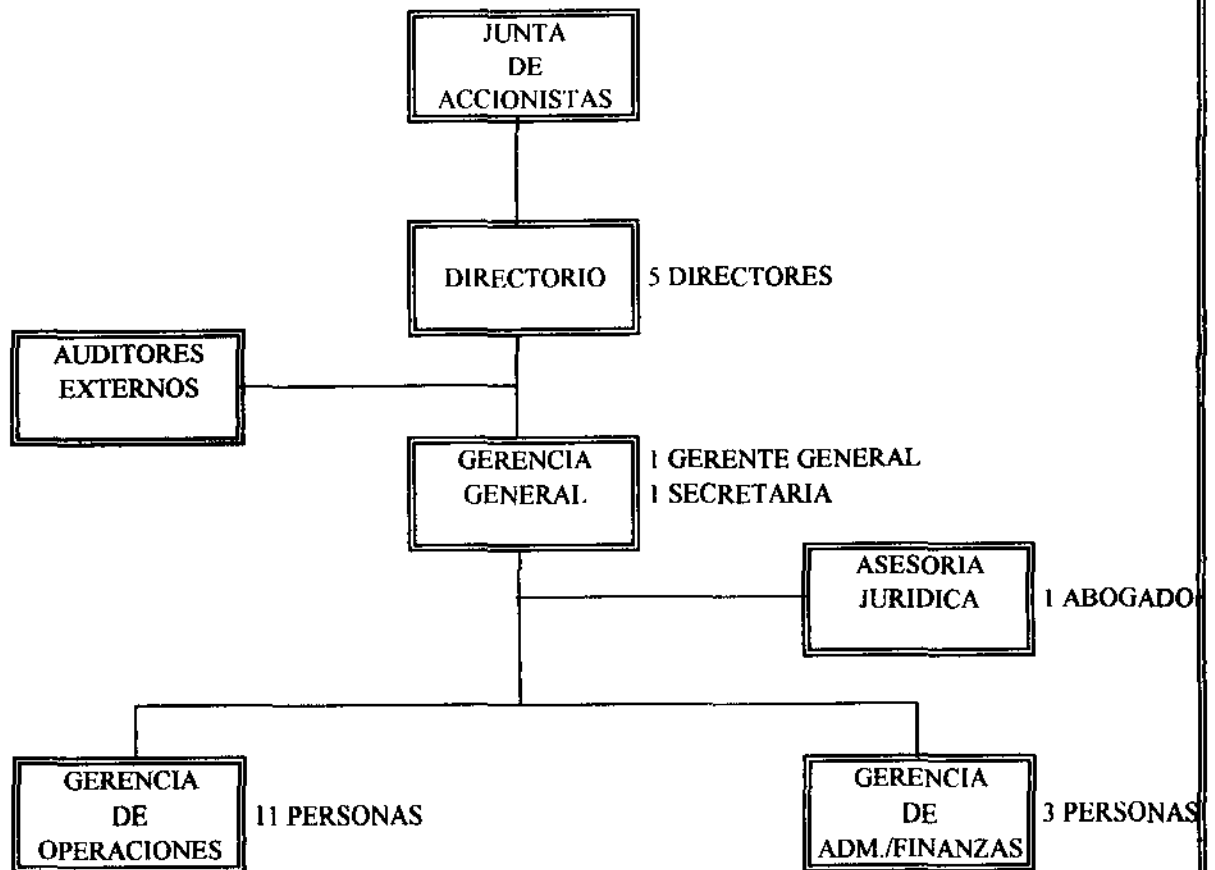
Una vez que se llegue a la convicción de la necesidad de modificación del Manual de Operaciones se proponen dos alternativas para este efecto:

1. Un acuerdo directo entre la sociedad concesionaria, representada por el Gerente General y la DGOP, representada por el Inspector Fiscal, sobre las base de la buena fe de las partes involucradas.
2. Elevar los antecedentes a conocimiento de la Comisión Conciliadora, señalada en las Bases de Licitación, en el evento que no se llegue a un acuerdo según lo señalado en el párrafo anterior.

ANEXO N° 1:

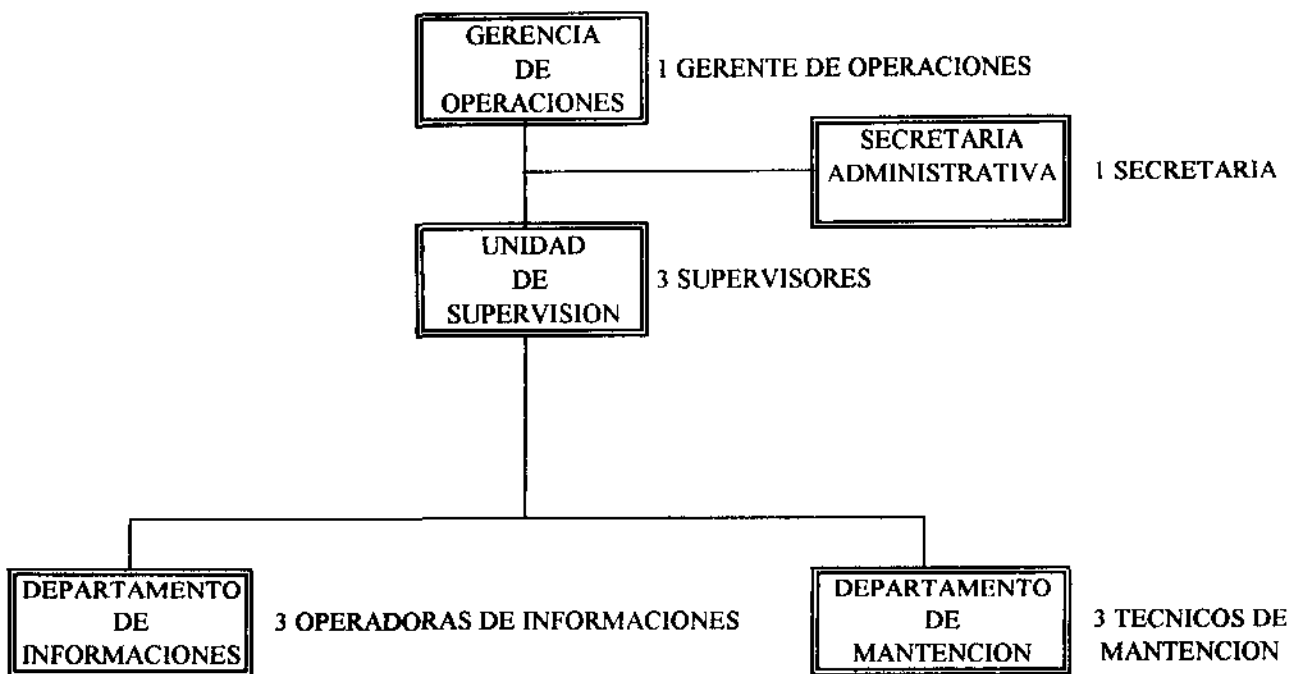
ORGANIGRAMAS ESTRUCTURALES

ORGANIGRAMA N°1
SOCIEDAD CONCESIONARIA



(*) VER DETALLE
EN ORGANIGRAMA N°2

ORGANIGRAMA N°2
ESTRUCTURA OPERATIVA



ANEXO N° 2:
INFORME DE INSPECCIÓN DIARIA

