

**SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO
REGIONAL DE ATACAMA S.A.**

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

**NUEVO AEROPUERTO REGIONAL DE
ATACAMA, III REGIÓN**

CALDERA, 10 DE NOVIEMBRE DE 2004

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

CONTEXTO OPERACIONAL

INDICE

1. GENERALIDADES	4
2. HORARIO DE FUNCIONAMIENTO	5
2.1. Vuelos Regulares Programados por las Líneas Aéreas:.....	5
2.2. Vuelos no sujetos a itinerario:.....	5
3. PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	6
3.1. Objetivo	6
3.2. Responsabilidades del Servicio de Seguridad y Vigilancia	6
3.3. Sistema de Turnos y Presentación Personal.....	7
3.4. Inspecciones Programadas de Seguridad.....	8
3.5. Capacitación	8
3.6. Condiciones de Alerta y Sistema de Respuesta.....	9
3.6.1. Alerta Alfa:	9
3.6.2. Alerta Bravo:	9
3.6.3. Alerta Delta:	9
3.7. Investigación de Accidentes e Incidentes.....	10
3.8. Directivas de Emergencia	10
4. PLAN DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS Y OTROS	12
4.1. Generalidades.....	12
4.2. Marco de Actuación	12
4.3. Incendio Estructural en el Terminal de Pasajeros	12
4.4. Incendios en Dependencias Distintas del Terminal de Pasajeros.....	12
4.5. Equipamiento Contra Incendios y su Ubicación	14
4.5.1. Identificación y Uso de Extintores	14
4.5.2. Red de Grifos y Puntos de Red Seca	14
4.6. Mando y Coordinación para Actuar en Caso de Siniestro.....	14
4.6.1. Ámbito de Actuación.....	14
4.6.2. Coordinación General.....	14
4.7. Programa de Entrenamiento.....	14
4.7.1. Alcances del Programa	14
4.7.2. Procedimientos de Instrucción	15
4.8. Prevención de Incendios.....	15
4.8.1. Riesgos Potenciales	15
4.8.2. Inspección de Instalaciones	15
5. DOTACION MINIMA DE PERSONAL	16
5.1. Introducción.....	16
5.2. Cantidad y Requisitos del Personal	16
5.2.1. Personal de la Sociedad Concesionaria	16
5.2.2. Personal de los Servicios Externos Contratados	16
6. TRANSPORTE PARA EL PERSONAL	17
6.1. Introducción.....	17
6.2. Sistemas a Utilizar	17
6.2.1. Transporte Contratado con Empresas	17
6.2.2. Transporte Público	17
7. PLAN DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA	18
7.1. Generalidades.....	18
8. PLAN DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO	19
8.1. Generalidades.....	19
9. PLAN DE ASEO	20
9.1. Introducción.....	20
9.2. Mantenimiento Aplicado al Servicio de Limpieza	20

10. PLAN DE FACILITACIÓN	21
10.1. Introducción.....	21
10.2. Comité de Facilitación.....	21
10.2.1. Funciones	21
10.2.2. Componentes	21
10.2.3. Reuniones del Comité	22
11. RECLAMOS DE LOS USUARIOS	23
11.1. Formato Tipo de las Hojas del Libro de Reclamos y Sugerencias.....	24
11.2. Formato del Logotipo que Identifica al Libro de Reclamos y Sugerencia.	25

CONTEXTO OPERACIONAL

1. GENERALIDADES

El presente documento ha sido elaborado en conformidad con lo establecido en el artículo 2.9.3 de las Bases de Licitación, que hace referencia a los contenidos generales del Reglamento de Servicio de la Obra y regirá para el contexto operacional de la Obra Pública Fiscal denominada “Nuevo Aeropuerto Regional de Atacama, III Región” cifiéndose a la siguiente legislación y normativa:

- Ley de Concesiones de Obras Públicas, DS N° 900 de 1996.
- Reglamento de la Ley de Concesiones, DS N° 956 de 1997.
- Ley Orgánica del Ministerio de Obras Públicas, DFL 850 de 1997.
- Ley Orgánica de la Dirección General de Aeronáutica Civil, Ley N° 16.752 de 1968
- Ley de Caminos, DFL N° 206 de 1960
- Bases de Licitación de esta Obra y sus Circulares Aclaratorias para la ejecución, conservación y explotación de la Obra Pública antes mencionada.
- Artículo 87 del DFL. MOP N° 850 de 1997
- Circular Aclaratoria N° 1 de 18 de diciembre de 2001
- Pauta para la Elaboración del Manual de Operación “Concesión Nuevo Aeropuerto Regional Atacama, III Región” de enero 2002.

En conformidad con lo establecido en el artículo 2.9.3 de las Bases de Licitación, respecto al “Reglamento de Servicio de la Obra” propiamente tal, se integran los siguientes contenidos:

- a) Horario de Funcionamiento.
- b) Plan de Seguridad y Vigilancia
- c) Plan de Prevención de Incendios y Otros.
- d) Dotación Mínima de Personal.
- e) Transporte para el Personal de Trabajo
- f) Plan de Mantenimiento de la Infraestructura.
- g) Plan de Mantenimiento del Equipamiento.
- h) Plan de Aseo.
- i) Plan de Facilitación o de Coordinación con la DGAC, Subconcesionarios y Otros que se Interrelacionan con el Área Terminal
- j) Reclamos del Usuario.

Además de lo establecido el artículo 1.5.5.B). “Documento N°6: Reglamento de Servicio de la Obra” de las mismas Bases, se agregan los siguientes documentos:

- a) Manual de Operaciones.
- b) Organización para la Presentación del Servicio.
- c) Definición de los Estándares y Plan de Conservación de la Obra
- d) Equipamiento Aeronáutico.

2. HORARIO DE FUNCIONAMIENTO

La disponibilidad de los Servicios Aeronáuticos y Servicios no Aeronáuticos que debe proveer la Sociedad Concesionaria se basan, en general, en el concepto de funcionamiento H-24, es decir, las 24 horas del día, los 365 días del año, de acuerdo con el siguiente procedimiento respecto a la actividad en el Terminal de Pasajeros y Plataforma:

2.1. Vuelos Regulares Programados por las Líneas Aéreas:

Disponibilidad de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos establecidos en el presente Reglamento, con una cobertura de al menos dos horas antes del arribo o salida y hasta una hora después del despegue de cada aeronave.

2.2. Vuelos no sujetos a itinerario:

Dos horas antes del arribo o salida y una hora después del despegue. Se requiere aviso previo con una anticipación de 12 horas.

2.3. Vuelos Regulares y no Regulares que Utilicen Aeronaves con una Capacidad Inferior a 20 Asientos:

Una hora antes y media hora después de la salida y media hora después del arribo para vuelos regionales.

La Concesionaria podrá reducir proporcionalmente la magnitud de los servicios para este tipo de aeronaves, manteniendo el nivel de atención a los usuarios.

La información respecto a itinerarios programados y de Planes de Vuelo de aeronaves será proporcionada y ratificada a la Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria por el Explotador y coordinada con la Jefatura de Operaciones DGAC del Aeropuerto.

2.4. Servicios No Esenciales

Los servicios no esenciales, especialmente en el ámbito comercial y de servicios complementarios, podrán no atenerse al régimen de disponibilidad horaria indicadas precedentemente, pero siempre de acuerdo con los contratos que rijan cada subconcesión, donde pueden incorporarse singularidades relacionadas con vuelos programados que afecten a concesiones como el restaurante, servicios de transporte, etc.

En este Reglamento de Servicio de la Obra se establecen los procedimientos y disposiciones para disponibilidad de atención a vuelos regulares, no regulares y otros.

Asimismo, se determinarán horarios administrativos para aquellas actividades abiertas al público como, por ejemplo, de las oficinas administrativas que cubrirán la jornada laboral habitual de lunes a viernes.

3. PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

3.1. Objetivo

El objetivo del presente Plan de Seguridad y Vigilancia está dirigido a proporcionar a los usuarios, empleados e instalaciones y áreas de la concesión, de responsabilidad de la Sociedad Concesionaria, un nivel de protección que garantice el funcionamiento de las instalaciones y servicios sin interferencias provenientes de actos ilícitos que comprometan su integridad y normal funcionamiento.

Para efectos aeroportuarios, cabe diferenciar dos tipos de seguridad, según su campo de actuación y los objetivos establecidos para cada una:

a) Seguridad de la Aviación Civil

Este tipo de seguridad está constituida por la combinación de recursos humanos, medidas y materiales destinados a proteger a la aviación civil contra actos de interferencia ilícita.

La DGAC proporciona estas actividades de seguridad en las áreas estériles de los aeropuertos o aeródromos públicos mediante revisiones y verificaciones de pasajeros en forma manual o utilizando equipos electrónicos como equipos de Rayos X, magnetómetros, detectores de metales, detectores de armas, explosivos, etc. Estos equipos son de exclusiva responsabilidad de la DGAC.

b) Seguridad Policial o Pública

Está orientada a la vigilancia y protección de personas y bienes materiales en las áreas públicas de los aeropuertos y aeródromos.

El Plan de Seguridad que presentará la Sociedad Concesionaria para su aprobación por el Inspector Fiscal tendrá como objetivos específicos lo siguiente:

- Coordinar con la autoridad aeroportuaria la función de vigilancia y seguridad, a partir de la responsabilidad que la DGAC tiene sobre su cumplimiento en resguardo de la Aviación Civil.
- Generar la función de vigilancia dentro del área concesionada.
- Establecer la coordinación entre el Servicio de Seguridad y Vigilancia de la Sociedad Concesionaria con la DGAC, en conformidad con los procedimientos y disposiciones de esta autoridad, además de lo dispuesto en las Bases de Licitación.
- Definir la coordinación entre el Servicio de Seguridad y Vigilancia de la Sociedad Concesionaria y los que pudieran implementar los subconcesionarios.

3.2. Responsabilidades del Servicio de Seguridad y Vigilancia

El Servicio de Seguridad y Vigilancia se proporcionará por intermedio de una empresa externa, la cual será responsable de garantizar un adecuado nivel de protección a las instalaciones, usuarios y empleados de la Sociedad Concesionaria, a partir de los términos establecidos en el correspondiente contrato de concesión y en este Reglamento.

La Empresa de Seguridad y Vigilancia brinda el servicio de vigilancia durante las 24 horas a todas las instalaciones, áreas internas y externas de la concesión, en estrecha coordinación y colaboración con la DGAC, por intermedio del Inspector Fiscal.

La Empresa de Seguridad y Vigilancia proveerá a todo su personal dispuesto en las labores de seguridad y vigilancia, de equipos portátiles de comunicación para que den cuenta de inmediato de cualquier evento o acto ilícito que requiera de apoyo del propio personal o de las autoridades competentes, según sea el área afectada. Las frecuencias que se configurarán en estos equipos serán autorizadas por la jefatura competente de la DGAC dispuesta en el Aeropuerto, y serán de conocimiento abierto para la Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria, Cuerpos de Policía dispuestos en la concesión, los agentes de seguridad aeroportuarias de la DGAC y la Inspección Fiscal.

El Servicio de Vigilancia depende directamente del Gerente de Operaciones, ante el cual el supervisor de turno debe responder por las siguientes actividades:

- Asignación de los puestos y áreas de vigilancia, procedimientos, dotaciones y confección de turnos.
- Presentación de un Informe Diario de Novedades que incluye la actividad de los tres turnos.
- Elaboración de un Programa de Seguridad a partir de los términos del Contrato y del presente reglamento, aprobado por la Jefatura del Aeropuerto por intermedio del Inspector Fiscal.
- Coordinar con el personal de Carabineros de Chile presente en el Terminal y con la jefatura de seguridad de la DGAC instalada en el Aeropuerto, toda información relacionada con materias policiales en el primer caso y de seguridad aeroportuaria en el segundo.
- Mantener en la Oficina de Seguridad y Vigilancia los siguientes planos de localización de instalaciones:
 1. Plano del área de concesión con todos los edificios, accesos, instalaciones a escala 1:2000 o similar y rejilla de coordenadas.
 2. Plano de plantas los edificios terminales de pasajeros y carga, a escala 1:200, con indicación de accesos.
- Todo el personal de la empresa de seguridad deberá contar con la debida autorización y credenciales que otorga la DGAC para su desempeño en recintos y áreas del aeropuerto, de lo contrario no podrá desempeñarse en el recinto.

3.3. Sistema de Turnos y Presentación Personal

Consistirá en tres turnos diarios de ocho horas cada uno, cuya dotación y detalle del servicio se indican en el documento relativo a la organización para la prestación del servicio del presente Reglamento.

Los turnos se elaborarán semanalmente y serán comunicados por escrito al Gerente de Operaciones de la Sociedad Concesionaria, indicando el nombre y puesto de cada empleado. Los cambios que se produzcan serán comunicados de la misma manera y con una anticipación de 8 horas.

Las actividades, entregas de turno, rondas, etc., constarán en el Libro de Novedades del Servicio de Vigilancia.

Los vigilantes, dentro de cada turno, realizarán las rondas que se indican y en las áreas que se señalan en el Manual de Operación.

Durante la totalidad del tiempo de servicio, el personal vestirá uniforme y lucirá correcta presentación personal.

3.4. Inspecciones Programadas de Seguridad

a) Diaria

Inspección rutinaria, según cartilla, de los accesos a áreas restringidas, estado de equipamiento del Terminal, estacionamientos públicos, iluminación interior y exterior, áreas de sistemas de climatización y subestación eléctrica, servicios higiénicos, subconcesiones interiores y exteriores Cierros de Seguridad.

b) Semanal

Inspección de señalización externa, señalización de rutas de escape y salidas de emergencia, mecanización, extintores, letreros informativos y de advertencia, sistemas FIDS y PAS, sala de embarque, condición externa teléfonos públicos, counters y balanzas, cintas de equipaje de salida y llegada, alhajamiento Terminal, cámaras de CCTV y todo sistema, equipo e infraestructura que se relacione con el Plan de Conservación de la Obra.

Elaboración de Informe Semanal sobre actividades de seguridad dirigido al Gerente de Operaciones.

3.5. Capacitación

El personal de la empresa de seguridad deberá tener un acabado conocimiento del presente Reglamento en lo relativo a seguridad, como también del área de la concesión y de las instalaciones y equipos que se encuentran en ella.

Para el logro de este objetivo, la empresa de seguridad impartirá al personal que se desempeña en el aeropuerto, instrucción e información permanente sobre procedimientos de seguridad, conservación y ubicación de la señalización de escape, análisis de situaciones particulares, conocimientos sobre primeros auxilios, uso y conservación de extintores y sistemas de comunicaciones, Plan de Emergencia del aeropuerto en cuanto a actuación como medio de apoyo externo, etc.

Se impartirá al personal de seguridad instrucción sobre actualización de procedimientos, análisis de situaciones, normas y reglamentos en forma trimestral, actividad que debe asumir la empresa que presta el servicio, sobre lo que preparará un informe dirigido al Gerente de Operaciones de la Sociedad Concesionaria.

3.6. Condiciones de Alerta y Sistema de Respuesta

El principal medio de comunicación y alerta del personal de seguridad lo constituyen los equipos móviles, el Circuito Cerrado de Televisión y el sistema telefónico interno.

Las fases de alerta dependen del tipo y grado de la amenaza que se detecte. Para los efectos del presente Reglamento se han determinado tres fases, las que consideran tanto riesgos por interferencia ilícita como de intrusión y fallas o riesgos por problemas en la infraestructura y equipos.

3.6.1. Alerta Alfa:

Presencia no autorizada de personas o vehículos en áreas restringidas, requiriéndose procedimiento de verificación e identificación, si existe sospecha de mal funcionamiento, recalentamiento o amago de incendio en alguna estructura, equipo o instalación dentro del área de concesión o su entorno inmediato, deterioro de estructuras, choques de vehículos de usuarios, particulares y de servicio en áreas públicas o restringidas, sin daños a personas ni a la propiedad del aeropuerto.

3.6.2. Alerta Bravo:

Sospecha de inminente presencia de personas ajenas al aeropuerto y a la concesionaria en áreas restringidas o prohibidas, incidentes de vehículos particulares y de servicio en el aeropuerto con daños y/o heridos leves, cortes de energía eléctrica, vientos de más de 60 km/hr y vientos con arena y polvo.

3.6.3. Alerta Delta:

Sospecha fundada de intrusión en las instalaciones, dependencias y áreas exteriores que ameriten intervención inminente, principio de incendio, fallas de equipos que puedan ocasionar inconvenientes mayores y amenaza de bomba dentro del terminal de pasajeros e instalaciones de combustible de aviación.

En casos de accidentes o incidentes de aviación o actos contra la seguridad de la aviación civil, corresponderá aplicar el Plan de Emergencia DGAC del Aeropuerto, situación en la que el Servicio de Seguridad y Vigilancia de la Sociedad Concesionaria solamente actuará como medio de colaboración externa y en conformidad con los acuerdos de colaboración previamente pactados con la DGAC por intermedio del Inspector Fiscal.

Se incluyen en esta Fase: accidentes de tránsito en la parte pública y áreas restringidas del aeropuerto en los que resulten heridos de consideración o fallecidos, accidentes del trabajo con heridos o fallecidos, considerando situaciones graves de salud de pasajeros y empleados del aeropuerto, como infartos, electrocución, shock, etc.

En caso de situaciones correspondientes a **Alerta Alfa**, el Servicio de Vigilancia coordinará directamente con personal de seguridad DGAC y/o Carabineros de Chile, si procede. El personal de turno dejará constancia en el Libro de Novedades sobre lo acontecido, incluyendo patentes de vehículos, identificación de personas, hora del accidente, versiones de los hechos, servicios que intervienen, etc.

Durante situaciones que se califiquen dentro de la **Alerta Bravo**, se comunicará al Servicio de Seguridad DGAC y a Carabineros de Chile, y si procede a los hospitales

considerados en el Plan General de Seguridad del Aeropuerto, y al Gerente de Operaciones de la Sociedad Concesionaria, todo ello por intermedio de los sistemas de comunicaciones móviles o fijos. El personal de turno dejará constancia en el Libro de Novedades sobre lo acontecido, incluyendo patentes de vehículos, identificación de personas, hora del accidente, versiones de los hechos, servicios que intervienen, primeros auxilios aplicados a los afectados, tiempo de reacción del servicio de ambulancia, área de acordonamiento, etc.

Durante situaciones que generen una **Alerta Delta**, la prioridad de comunicación es máxima. En caso de riesgo de la integridad de personas, actos de sabotaje con resultado de heridos, accidentes graves, incendio o similares se comunicará en primer lugar a la autoridades del aeropuerto o a quien indique el Plan de Emergencia DGAC, luego a los hospitales y centros médicos, bomberos y carabineros, cuyos números telefónicos figurarán en el Plan definitivo. Inmediatamente después se informará al Gerente de Operaciones. En caso de accidentes protagonizados por vehículos particulares, de servicio o especializados en los que resulten daños a las personas y a las instalaciones de la Concesionaria, el personal de turno dejará constancia en el Libro de Novedades sobre lo acontecido, incluyendo patentes de vehículos, identificación de personas involucradas, hora del accidente, versiones de los hechos, servicios que intervienen, primeros auxilios aplicados a los afectados, tiempo de reacción del servicio de ambulancia, área de acordonamiento y un resumen de las acciones tomadas, si perjuicio de las medidas policiales de los servicios del Estado.

3.7. Investigación de Accidentes e Incidentes

La investigación de accidentes se limita solo al área concesionada de responsabilidad de la Sociedad Concesionaria y excluye aquellas que deben realizar la DGAC, Policía y Carabineros de Chile.

Respecto a incidentes entre pasajeros, entre éstos y funcionarios de los servicios públicos, que eventualmente pudieran operar en el Aeropuerto tales como Aduana y Policía Internacional, incluyendo empleados de las líneas aéreas, el Servicio de Seguridad podrá actuar en el ámbito de las primeras diligencias y recopilación de antecedentes, dentro del marco de las disposiciones legales relativas a las facultades y atribuciones de los Guardias Privados.

El Servicio de Seguridad y Vigilancia contratado por la Sociedad Concesionaria proporcionará información clara y oportuna a la Gerencia de Operaciones durante la investigación de incidentes o accidentes que ocurran en el área concesionada, colaborando en las investigaciones que sea necesario realizar.

3.8. Directivas de Emergencia

En un aeropuerto, como un sistema altamente integrado, no pueden existir directivas sin coordinación previa respecto a la seguridad de las instalaciones, empleados y usuarios. En consecuencia, todas estas actividades deben estar debidamente coordinadas con intereses comunes de la DGAC, responsable directo de la seguridad de la aviación civil en el territorio nacional, las líneas aéreas y los organismos considerados como apoyo externo en casos de emergencias de cualquier naturaleza.

Lo anterior significa que se debe considerar el Plan de Emergencia del Aeropuerto como el principal instrumento de actuación coordinada de todos los organismos que en él desarrollan actividades relacionadas con el transporte aéreo.

En virtud de lo anterior, el Servicio de Seguridad y Vigilancia debe planificar su actividad a partir de lo establecido en el DAR 17, "Seguridad" y en la DAP 17 y Plan de Emergencia, disposiciones de la DGAC que forman parte del Reglamento de Servicio.

4. PLAN DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS Y OTROS

4.1. Generalidades

El presente Plan tiene por objetivo establecer los procedimientos de prevención, coordinación y actuación ante la ocurrencia de incendio u otro siniestro en las instalaciones de las obras en concesión de responsabilidad de la Sociedad Concesionaria Nuevo Aeropuerto Regional de Atacama, III Región.

4.2. Marco de Actuación

Las medidas preventivas y los procedimientos de actuación del personal de la Concesionaria se desarrollarán dentro del marco establecido por el Plan de Emergencia del Aeropuerto y por las normas, reglamentos y procedimientos de la DGAC.

No se excluye la participación de personal y medios de la Sociedad Concesionaria en caso de ocurrencia de desastres fuera de los límites del área concesionada, por lo que se entiende que la coordinación previa contempla el empleo de recursos humanos y materiales de todos los involucrados en la operación del aeropuerto.

En este concepto se incluye a todo el personal en turno de la Sociedad Concesionaria que se encuentre presente en ese momento.

4.3. Incendio Estructural en el Terminal de Pasajeros

En caso de fuego estructural en el Terminal de pasajeros, el personal del Servicio de Seguridad y Vigilancia, y dotación de la Sociedad Concesionaria concurrirá a los puestos predeterminados para dirigir la evacuación del edificio, el cual está dotado de sistema de extinción de fuego mediante equipamiento con Sprinklers.

En la figura N° 1 se presenta un esquema del plano de planta del edificio terminal del aeropuerto, con el 2° nivel superpuesto, en donde el área pública esta dispuesta hacia el oriente, representando la vía de evacuación y acceso de mayor envergadura, coincidentes con las demarcaciones de cruce peatonal.

El personal del Servicio de Seguridad y Vigilancia comunicará mediante sus equipos móviles de inmediato la emergencia, **Fase Delta**, al Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios del Aeropuerto y, según su magnitud, al Cuerpo de Bomberos de Caldera y/o Copiapó, en conformidad con el Plan previamente coordinado.

4.4. Incendios en Dependencias Distintas del Terminal de Pasajeros

En caso de amagos o incendios declarados en cualquier dependencia del aeropuerto, se actuará según lo establecido en el Plan de Emergencia y en las respectivas Cartas de Acuerdo.

4.5. Equipamiento Contra Incendios y su Ubicación

La ubicación y características de los elementos para el combate de incendios en las instalaciones de la concesión que se indicarán en el Plan de Contingencia, capítulo Incendios, que se desarrollará durante la etapa de Explotación de la Obra según se señala en 2.11 y 2.11.2 de las Bases de Licitación.

4.5.1. Identificación de Extintores

Cada extintor contará con la identificación que destaca su ubicación dentro del edificio terminal, estos incluyen instrucciones de uso, tipos de fuego y cartilla de revisiones técnicas.

4.5.2. Red de Grifos y Puntos de Red Seca

El edificio terminal cuenta en su entorno inmediato con una distribución de grifos y puntos de red seca, que también están presentes en todas las instalaciones del área de concesión.

4.6. Mando y Coordinación para Actuar en Caso de Siniestro

4.6.1. Ámbito de Actuación

El Gerente de Operaciones de la Sociedad Concesionaria es el representante de ésta ante la Jefatura del Aeropuerto, ante el Cuerpo de Bomberos de la ciudad y los organismos considerados en el Plan de Emergencia DGAC, participando activamente en el correspondiente Comité de Coordinación General. Este organismo está conformado por representantes del MOP, a través del Inspector Fiscal de la Explotación, representantes de la DGAC, como los Jefe de los Departamentos SEI y AVSEC, Carabineros, Gobernación Provincial, representantes de las Líneas Aéreas que operen en el aeropuerto, entre otros.

4.6.2. Coordinación General

Este Comité de Coordinación General será presidido por el Jefe del Aeropuerto de Atacama. Este organismo definirá los términos en que se enfrentan los diferentes tipos de siniestros, en función de las competencias que poseen cada uno de los integrantes, como control de circulación, frecuencia y tipo de ejercicios de comunicaciones y del empleo de los recursos disponibles.

En el transcurso del ejercicio de este Comité, se desarrollarán las directrices que la orientarán, que serán complementadas con procedimientos que puedan aportar cada organismo integrante.

4.7. Programa de Entrenamiento

4.7.1. Alcances del Programa

El entrenamiento para aplicar el Plan Contra Incendios involucra a todo el personal y abarca los siguientes aspectos:

- Conocimiento del Plan de Emergencias del Aeropuerto,
- Rutas de evacuación,
- Instrucción sobre elementos extintores,
- Procedimientos para atacar diferentes tipos de fuegos,
- Uso de equipos de respiración autónoma y primeros auxilios,
- Riesgos según tipo de materiales,
- Mercancías y elementos peligrosos.

El Programa de entrenamiento se pondrá en práctica de la siguiente manera:

- Instrucción básica sobre procedimientos de extinción de incendios,
- Uso de extintores,
- Redes seca y húmeda,
- Incendios estructurales, maderas, metales, productos químicos e incendios de artefactos eléctricos, considerando las características de la zona, especialmente en presencia de vientos de gran intensidad,
- Planos de evacuación de todos los recintos.

4.7.2. Procedimientos de Instrucción

La instrucción será impartida por un experto en prevención de riesgos durante horarios a definir de acuerdo con el nivel de actividad del aeropuerto, durante un período de dos semanas.

Se deberá realizar charlas de refresco y reiteración de conceptos trimestralmente, ejercicios integrales de comunicaciones dos veces al año y ejercicios combinados con elementos extintores con personal del aeropuerto, empresas de combustibles, bomberos y hospitales una vez al año, o cuando lo establezca el Plan Coordinado con el Aeropuerto.

4.8. Prevención de Incendios

4.8.1. Riesgos Potenciales

La Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria, con asesoría de personal especialista, debe mantener actualizados letreros de advertencia en lugares con riesgo de incendio, además de verificar mediante inspecciones semanales los riesgos potenciales de inicio de fuegos, como acumulación de combustibles y aceites, maderas, basura, etc.

4.8.2. Inspección de Instalaciones

Se realizarán inspecciones diarias y semanales de todas aquellas instalaciones que constituyan riesgo de inicio de incendios, tales como fuentes de calor, equipos térmicos, red eléctrica, tableros, etc., notificando al área de mantención las deficiencias encontradas.

5. DOTACION MINIMA DE PERSONAL

5.1. Introducción

En este aspecto del Reglamento de Servicio de la Obra se describirá la organización de la Sociedad Concesionaria, presentando una visión general de ésta y las respectivas descripciones de cargo y/o función para cada departamento, sección, etc.

Además se incorporarán explícitamente las horas de trabajo normales y las políticas relativas a recursos humanos relacionados con la operación de la concesión.

Todas las materias relacionadas con el recurso humano y el cumplimiento de la legislación laboral se incluirán en dicho documento.

5.2. Cantidad y Requisitos del Personal

5.2.1. Personal de la Sociedad Concesionaria

En esta sección se describirán las funciones y responsabilidades, los horarios administrativos, turnos y habilidades requeridas para cada cargo. Se incluirán también las materias relativas al cumplimiento de la legislación laboral.

En el Capítulo “Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio”, del Manual de Operaciones, se describen detalladamente los cargos, dotación, requisitos y horarios de trabajo del personal de la concesionaria.

Se contempla una dotación de 11 personas de las cuales 9 prestarán sus servicios en forma permanente en el aeropuerto y 2 en las oficinas centrales de la Sociedad Concesionaria.

En el siguiente cuadro se indican los cargos y la dotación que ofrece la concesionaria:

CARGO	DOTACIÓN
Gerente General	1
Gerente de Operaciones	1
Jeje Administrativo	1
Supervisores de Operaciones	4
Informaciones	3
Secretaria Administrativa	1
Total	11

5.2.2. Personal de los Servicios Externos Contratados

En los contratos con los prestadores de servicios se detallará la calificación y experiencia del personal que se desempeñará en funciones tales como conservación de equipamiento e instalaciones, seguridad y vigilancia, transporte, etc. Asimismo, es posible contar con personal propio para algunos de estos servicios.

6. TRANSPORTE PARA EL PERSONAL

6.1. Introducción

En esta sección del Reglamento de Servicio de la Obra se establecerán los requisitos y condiciones del sistema de transporte de personal a implantar, asegurando la continuidad de todos los servicios que el concesionario debe brindar en el aeropuerto.

6.2. Sistemas a Utilizar

6.2.1. Transporte Contratado con Empresas

Este servicio será subcontratado a una empresa externa y el traslado se efectuará ida y regreso entre los lugares de residencia del personal de las ciudades más cercanas y el aeropuerto, considerando los horarios administrativos y aquellas actividades que requieren una configuración por turnos. Para tal efecto se establecerán requisitos para el material rodante como capacidad, condición general y mecánica, capacidad y habilitaciones de los conductores.

La empresa deberá cumplir con todos los requisitos técnicos y reglamentarios que regulan la actividad, según el MOPTT.

6.2.2. Transporte Público

La existencia de transporte público será una alternativa a considerar, siempre que los horarios sean apropiados para el personal de los servicios involucrados. De lo contrario se utilizará el servicio contratado que se mencionó en el párrafo precedente.

7. PLAN DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA

7.1. Generalidades

Los objetivos principales para implementar un Plan de Mantenimiento de la Infraestructura es mantener niveles óptimos de servicios en diversos ámbitos, tales como seguridad y confort de los usuarios y empleados que circulan y trabajan en el área bajo concesión, también funcionalidad y continuidad de los servicios que se imparten dentro y fuera del edificio terminal, y además, la conservación de la obra para mantener y extender la calidad estructural de las obras involucradas en la concesión.

Para estos propósitos, dentro del Reglamento de Servicio de la Obra, se incluye un documento designado como: “Definición de Estándares y Plan de Conservación de la Obra”, en el cual se especifican en detalle los mecanismos de inspección, mantención y reparación de la infraestructura relativa a diversas áreas que compete a la concesión:

- Edificio Terminal,
- Instalaciones Anexas,
- Vialidad Aeronáutica, Pública y Estacionamiento,
- Aseo y
- Áreas Verdes.
- Otras áreas

Además, en el mismo capítulo señalado anteriormente se justifica detalladamente la implementación de estos Planes de Conservación, según factores de uso, diseño, factores climáticos y estimaciones de deterioro.

8. PLAN DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO

8.1. Generalidades

Al igual que en la descripción del Plan anterior, los objetivos principales para implementar un Plan de Mantenimiento del Equipamiento es mantener niveles óptimos de servicios en diversos ámbitos, tales como seguridad y confort de los usuarios y empleados que circulan y trabajan en el área bajo concesión, también funcionalidad y continuidad de los servicios que se imparten dentro y fuera del edificio Terminal, y además, la conservación de la obra para mantener y extender la calidad operativa de los equipos y sistemas involucrados en la concesión.

Para estos propósitos, se incluye un documento designado como: “Definición de Estándares y Plan de Conservación de la Obra”, en el cual se especifican en detalle los mecanismos de inspección, mantención, reparación y reemplazo del equipamiento relativo a diversas áreas que compete a la concesión:

- Equipos y Sistemas del Edificio Terminal,
- Equipos y Sistemas de las Instalaciones Anexas,
- Señalización de la Vialidad Aeronáutica, Pública y Estacionamiento,
- Equipos y Sistemas de las Áreas Verdes.

Además, en el mismo capítulo señalado anteriormente se justifica la implementación de estos Planes de Conservación, según factores de uso, diseño, factores climáticos y estimaciones de deterioro.

9. PLAN DE ASEO [↑](#)

9.1. Introducción

En este ítem del Reglamento de Servicio se describirán las políticas y procedimientos específicos relacionados con la limpieza de las instalaciones concesionadas. Abarcarán también al personal de operaciones y mantenimiento para monitorear los servicios contratados y las actividades relacionadas de los subconcesionarios.

El Plan de Aseo contendrá los procedimientos para la realización de las tareas diarias, semanales y mensuales para la conservación del aseo en toda el área de la concesión, incluyendo las políticas de control de los servicios externalizados para su realización.

9.2. Mantenimiento Aplicado al Servicio de Limpieza

Para el mantenimiento aplicado al servicio de limpieza se considera el siguiente tipo de actividad, asociado a los correspondientes equipos:

- Pisos de áreas generales,
- Baños Públicos,
- Basureros y Ceniceros,
- Mobiliario de Salas,
- Accesos,
- Teléfonos,
- Ascensor y Escaleras,
- Oficinas Administrativas,
- Vidrios, Murallas y Puertas
- Alfombras y Cubrepisos,
- Vidrios en Altura y Estructuras,
- Calzadas y Veredas
- Todas las instalaciones del área concesionada.

10. PLAN DE FACILITACIÓN

10.1. Introducción

En este ítem del Reglamento se describirá el Plan para coordinar todas las actividades orientadas a la facilitación del transporte aéreo, respecto a la salida y llegada de pasajeros y funcionamiento de los servicios gubernamentales y de seguridad, a partir de las disposiciones y procedimientos relacionados con Facilitación dictados por la Dirección General de Aeronáutica Civil.

En el plan de facilitación se establecerán los procedimientos de coordinación con los Servicios Gubernamentales que actúan en el aeropuerto como Aduanas, SAG, Policía, en casos de internacionalización del aeropuerto, y Carabineros de Chile.

Se describirán también los procedimientos de coordinación con la Dirección General de Aeronáutica Civil, Ministerio de Obras Públicas, líneas aéreas y subconcesionarios.

Se aplicarán los conceptos que contiene el Anexo 9 "FACILITACION" de la Organización de Aviación Civil Internacional.

10.2. Comité de Facilitación

10.2.1. Funciones

Los comités FAL son administrados por la DGAC y su función básica está orientada a lograr la mayor agilidad en los procesos de despacho y recepción de pasajeros respecto a los trámites propios del transporte aéreo.

El Comité debe funcionar como un organismo coordinador entre los diferentes servicios gubernamentales que actúan en el aeropuerto, entre las líneas aéreas y los prestadores de los distintos servicios, formulando recomendaciones para optimizar la aplicación de las disposiciones y normas de cada área.

10.2.2. Componentes

Los integrantes permanentes del Comité de Facilitación generalmente son:

- Jefe del Aeropuerto (DGAC), quién lo preside,
- Representante de Aduanas, si el servicio existe en el aeropuerto,
- Representante de Policía Internacional, si el servicio existe en el aeropuerto,
- Representante del SAG, si existe en el aeropuerto,
- Carabineros de Chile, en todo evento,
- Inspector Fiscal de la Concesión,
- Representantes de las Compañías Aéreas,
- Representante de la Concesionaria, Gerente de Operaciones generalmente,
- Representantes de los subconcesionarios, cuya presencia se requiera en forma permanente,
- Otros.

10.2.3. Reuniones del Comité

El Presidente del Comité FAL, Jefe del Aeropuerto DGAC, es quién fija el calendario de las sesiones ordinarias del Comité y cita a las reuniones extraordinarias, las que pueden ser solicitadas por cualquiera de los integrantes permanentes del Comité.

Las actas de las reuniones del Comité FAL son redactadas por el Jefe del Aeropuerto y firmadas por todos los integrantes, previa presentación de las observaciones que procedan.

El Gerente de Operaciones de la Concesionaria mantendrá un archivo de Actas FAL e informará al nivel superior de la sociedad aquellas materias relevantes de sus contenidos.

11. RECLAMOS DE LOS USUARIOS

Para el servicio de recepción de reclamos y sugerencias, por parte de los usuarios que utilicen el área de concesión de responsabilidad de la Sociedad Concesionaria de Nuevo Aeropuerto Regional de Atacama, III Región, se tiene contemplado un libro foliado que recepcionará todas las sugerencias y reclamos de toda persona que desee estampar sus comentarios.

Para tal efecto, se contempla que dicho usuario, que requiera estampar su denuncia, deberá dirigirse a la persona presente en el mesón de informaciones de la Sociedad Concesionaria, esta persona hará llamado por el sistema de comunicaciones internas de un Supervisor de Turno o Gerente de Operaciones, según disponibilidad, para que se haga presente en el lugar, de modo de recibir verbalmente dicha denuncia e intentar entregar una solución inmediata al reclamo expresado o dar las explicaciones pertinente si es que la situación escapa de la competencia de la Sociedad Concesionaria. En el caso de imposibilidad de dar solución inmediata al problema, o según parecer del usuario, éste tendrá la libertad de estampar su sugerencia o reclamo en el libro pertinente.

El Libro de Reclamos y Sugerencias estará disponible en el mesón de informaciones de responsabilidad de la Sociedad Concesionaria, en un lugar visible y accesible a todos los usuarios y debidamente señalizado. El formato tipo de las hojas de este libro está indicado en el punto 11.1 de este documento. El formato tipo del logotipo que identifica al Libro de Reclamos y Sugerencia se muestra en el punto 11.2 de este documento.

El usuario que requiera del Libro de Reclamos y Sugerencias deberá individualizarse con los siguientes datos: nombre completo, su RUT, número de teléfono de contacto y/o teléfono celular, dirección postal, fecha y hora de la situación, una descripción resumida del reclamo o sugerencia, y si corresponde, el usuario puede sugerir cambios o corrección en o los servicios que generan su molestia.

Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción del denuncia se deberá responder al denunciante, si corresponden, las medidas adoptadas.

Asimismo, mensualmente se deberá informar al Inspector Fiscal del MOP las denuncias recibidas y las medias adoptadas.

11.2. Formato del Logotipo que Identifica al Libro de Reclamos y Sugerencia.

SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO REGIONAL DE ATACAMA S.A.

**LIBRO
DE RECLAMOS
Y SUGERENCIAS**

NUEVO AEROPUERTO REGIONAL DE ATACAMA, III REGION

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

MANUAL DE OPERACIONES

INDICE

1. INTRODUCCION Y GLOSARIO DE TERMINOS	29
a) Introducción	29
b) Glosario de Términos.....	29
2. OBJETIVOS	34
3. SERVICIOS AERONAUTICOS Y NO AERONAUTICOS	36
3.1. SERVICIOS AERONÁUTICOS.....	36
3.1.1. Sistema de Embarque/Desembarque	36
3.1.2. Cintas Transportadoras de Equipaje.....	37
3.1.3. Áreas para Servicios en Plataforma.....	38
3.1.4. Áreas para los Servicios en General.....	40
3.2. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS NO COMERCIALES	45
3.2.1. Servicio de Conservación de Obras.....	45
3.2.2. Servicio de Aseo de Áreas Públicas	45
3.2.3. Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes	47
3.2.4. Servicio de Retiro de Basuras.....	47
3.2.5. Servicio de Señalización	48
3.2.6. Servicio de Transporte de Equipaje Dentro del Terminal de Pasajeros	49
3.2.7. Servicio de Información a Público y de Vuelos	49
3.2.8. Servicio de Climatización	51
3.2.9. Servicio de Abastecimiento de Agua Potable	52
3.3. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES.....	52
3.3.1. Servicios No Aeronáuticos Comerciales Obligatorios.....	52
3.3.2. Servicios no Aeronáuticos Comerciales Facultativos	59
4. CRITERIOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.....	64
4.1. INTRODUCCIÓN	64
4.2. CRITERIOS BASICOS PARA LA SELECCIÓN DE HERRAMIENTAS DE FISCALIZACION	64
4.2.1. Servicios Aeronáuticos.....	65
4.2.2. Servicios no Aeronáuticos no Comerciales.....	65
4.2.3. Servicios no Aeronáuticos Comerciales.....	66
4.3. MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL	67
4.3.1. Introducción	67
4.3.2. Tipos de Regulación, Estándares y Alternativas de Medición	67
4.4. DEFINICION DE ESTANDARES A APLICAR POR SERVICIO.....	68
4.4.1. Introducción	68
4.4.2. Estándares Cualitativos.....	68
4.4.3. Estándares Cuantitativos por Servicio	68
4.5. PROCEDIMIENTOS Y RELACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA Y EL INSPECTOR FISCAL	72
4.5.1. Introducción	72
4.5.2. De las Facultades del Inspector Fiscal.....	72
4.5.3. De la Relación entre la Sociedad Concesionaria y el MOP	72
4.5.5. De las Obligaciones de la Sociedad Concesionaria	¡Error! Marcador no definido.
4.6. DERECHOS, OBLIGACIONES Y DISPOSICIONES GENERALES	73
4.6.1. Introducción	73
4.6.2. Obligaciones de la Sociedad Concesionaria.....	73
4.6.3. Derechos y Obligaciones de la Sociedad Concesionaria en la Gestión Tarifaria.....	73
4.7. MULTAS.....	74

4.8. MECANISMOS DE REVISION DEL MANUAL DE OPERACIONES	75
4.8.1. Introducción	75
4.8.2. De los Principios Aplicables	75
4.8.3. De la Metodología a Aplicar	75
5. ASIGNACION DE LOS SISTEMAS DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS Y ESPACIOS PARA COUNTERS Y OFICINAS	76
5.1. SISTEMA DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE	76
5.2. ESPACIOS PARA COUNTERS DE LINEAS AEREAS	76
5.3. ASIGNACION DE OFICINAS DE APOYO A COUNTERS PARA LINEAS AEREAS	77

MANUAL DE OPERACIONES

1. INTRODUCCION Y GLOSARIO DE TERMINOS [↑](#)

a) Introducción

El presente Manual ha sido elaborado en cumplimiento con lo establecido en los artículos 1.5.5.B). Documento N°6: Reglamento de Servicio de la Obra.a) y 2.9.3., respecto de Manual de Operaciones de los servicios indicados en el artículo 1.10.10 de las Bases de Licitación y en el documento Pautas para la Elaboración del Manual de Operación para la Concesión del Nuevo Aeropuerto, III Región de Enero de 2002.

Este Manual de Operación rige para la conservación y explotación de la obra pública Fiscal denominada “Nuevo Aeropuerto Regional Atacama, III Región”.

El presente documento constituye una proposición de Manual de Operación para la prestación y operación de cada servicio aeronáutico y no aeronáutico definido en las Bases de Licitación e incluye:

- a.1) Servicios Aeronáuticos y no Aeronáuticos, con una descripción de cada uno, la identificación de los recintos y la estructura tarifaria referencial.
- a.2) Criterios de Medición de la Calidad y Gestión de los Servicios, con mecanismos de evaluación, sus estándares cualitativos y cuantitativos de operación, derechos, obligaciones y procedimientos, relación con el inspector Fiscal, entre otros.
- a.3) Mecanismos de Asignación de Counters y Oficinas para Líneas Aéreas, de Asignación de Áreas de Estacionamientos para Servicios de Transporte Público y Arriendo de Vehículos y otros que procedan.

b) Glosario de Términos

Los siguientes términos tendrán, para el propósito de este documento, el significado que se indica a continuación:

AREA DE CONCESIÓN:

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

AERONAVE DE FUSELAJE ANCHO:

Aeronave cuyo fuselaje permite una disponibilidad de volumen interior en una configuración de dos pasillos entre las filas de asientos de pasajeros. Las aeronaves típicas de fuselaje ancho son B-747, DC-10, B-767, B-777, A-340, entre otras.

AERÓDROMO:

Es toda área delimitada de tierra o agua destinada a ser utilizada, total o parcialmente, para la llegada, la salida y el movimiento en la superficie de aeronaves.

AEROPUERTO:

Aeródromo público que se encuentra habilitado para la llegada y salida de aeronaves en vuelos internacionales, en el que se prestan los servicios gubernamentales de inmigración, aduana y sanidad.

AREA DE MANIOBRAS:

Parte del área de movimiento de un aeródromo integrada por la pista y las calles de rodaje asociadas.

AERONAVE DE FUSELAJE ANGOSTO:

Aeronave cuyo fuselaje está configurado con un pasillo entre las filas de asientos de pasajeros. Además no considera el empleo de contenedores de carga y equipaje bajo el nivel de asientos de pasajeros. Las aeronaves típicas de fuselaje angosto son A-320, A-310, B-737, MD-90 entre otros.

ANTEPROYECTO REFERENCIAL:

Corresponde al anteproyecto elaborado por el Ministerio de Obras Públicas, que el Licitante puede hacer suyo en la Oferta Técnica.

AREA DE MOVIMIENTO:

La parte del Aeropuerto que se utiliza para el desplazamiento en tierra de las aeronaves. Incluye las áreas de maniobras y plataformas.

AREA DE MANIOBRAS:

La parte del Aeropuerto que se utiliza para el despegue y aterrizaje de las aeronaves y para su desplazamiento asociado a esas operaciones, excluyendo las Plataformas.

AUTORIDAD AERONAUTICA:

Dirección General de Aeronáutica Civil, DGAC.

AUTORIDAD AEROPORTUARIA:

Autoridad designada por el Director General de Aeronáutica Civil responsable del aeropuerto o aeródromo.

AVSEC:

Seguridad de la Aviación Civil contra actos de interferencia ilícita,

AIP-CHILE:

Publicación de Información Aeronáutica de Chile.

CONSERVACION O MANTENIMIENTO:

Las actividades necesarias que se llevan a cabo para que las obras e instalaciones construidas por el Concesionario, o las preexistentes afectas a la Concesión, mantengan o recuperen el nivel de servicio para las cuales fueron proyectadas. Dentro de este concepto también están incluidas las medidas preventivas necesarias para evitar el deterioro de las obras e instalaciones.

CONSERVACIÓN O MANTENIMIENTO RUTINARIO:

Es aquella orientada a establecer periodos definidos y organizados para ejecutar una mantención en virtud que con el uso y el paso del tiempo la infraestructura, equipos y sistemas se deterioran. Se utilizará indistintamente como mantenimiento rutinario o periódico o programado, refiriéndose en el texto al mismo tipo de plan de conservación.

CONSERVACIÓN O MANTENIMIENTO DE EMERGENCIA:

Es la referida a la labor de ejecutar reparaciones y corregir fallas en los equipos o infraestructura. Dicha intervención dependiendo de la magnitud de la reparación deberá ser menor a 72 hrs. contados desde la detección del desperfecto. Se utilizará indistintamente como mantenimiento de emergencia o correctiva, refiriéndose en el texto al mismo tipo de conservación.

CONTRATO DE CONCESION DE OBRAS PÚBLICAS:

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,; Reglamento de Concesiones; las correspondientes Bases de Licitación y sus Circulares Aclaratorias; la Oferta Técnica y la Oferta Económica presentadas por el adjudicatario de la concesión, en la forma aprobada por el MOP, y el Decreto de adjudicación indicado.

CALLE DE RODAJE:

Área definida en la superficie destinada al rodaje de las aeronaves.

COUNTERS:

Mostradores de las aerolíneas en donde los pasajeros pueden registrar su equipaje, obtener las tarjetas de embarque y, en algunas instancias, comprar pasajes.

DGAC:

Dirección General de Aeronáutica Civil.

DGOP:

Director o Dirección General de Obras Públicas, según corresponda.

DIAS:

Días corridos

EIA:

Estudio de Impacto Ambiental

FECU:

Ficha estadística codificada uniforme de acuerdo a la Circular N° 23 de la Superintendencia de Valores y Seguros.

INDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR (IPC):

Será aquél determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas o el organismo que lo reemplace o suceda legalmente.

INSPECTOR FISCAL DE LA CONCESIÓN:

A quién el DGOP haya encargado velar por el cumplimiento del Contrato de Concesión.

IATA:

Asociación Internacional de Transporte Aéreo

JUNTA DE AERONAUTICA CIVIL, JAC:

Organismo dependiente del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

LA CONCESION:

Se refiere a la ejecución, conservación y explotación de la obra pública denominada "Nuevo Aeropuerto Regional Atacama, III Región" que será conducida por el

Concesionario de acuerdo a las Bases de Licitación y sus aclaraciones y reglas y reglamentos de las autoridades gubernamentales de Chile.

LINEA DE DELIMITACION DEL AREA DE ESTACIONAMIENTO:

Una línea blanca sólida que indica el área de estacionamiento de aeronaves y que es, en efecto, el borde interior del corredor vehicular adyacente a la puerta de embarque.

LINEA LÍMITE PARA EL EQUIPAMIENTO DE RAMPA:

Una línea blanca sólida con una línea roja sólida adyacente y contrastante al costado de la aeronave, que se utiliza para delimitar el espacio libre requerido entre el equipamiento de tierra y una aeronave que maniobra hacia una posición de puerta.

LINEA-GUIA:

Una línea amarilla sólida entre la línea de referencia de las pistas de carreteo y una puerta o posición de estacionamiento de aeronave. La línea se utiliza para guiar la aeronave hacia la posición de estacionamiento, asegurando suficiente separación y espacio libre con respecto a otras aeronaves estacionadas o a obstrucciones.

MOP:

Ministerio de Obras Públicas.

OACI:

Organización Internacional de Aviación civil

PASAJEROS DOMESTICOS:

Pasajeros que arriban de o salen hacia aeropuertos dentro del país.

PASAJEROS INTERNACIONALES:

Pasajeros que llegan de o salen hacia aeropuertos fuera del país.

PLATAFORMA:

La porción pavimentada del Aeropuerto que se utiliza para acomodar el embarque y desembarque de pasajeros y carga; el reaprovisionamiento de combustible; la prestación de servicios, mantenimiento y estacionamiento de las aeronaves; y cualquier desplazamiento de la aeronave, vehículos y peatones necesario para dichos propósitos.

PISTA:

Área destinada al aterrizaje y despegue de aeronaves

RAMPA:

Espacio localizado en Plataforma para la prestación de los Servicios de Asistencia en tierra a las aeronaves.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA:

Es aquel reglamento elaborado por el Concesionario y aprobado por el MOP, a través del cual se regula el uso de la obra y los servicios que prestará y explotará el Concesionario.

SOCIEDAD CONCESIONARIA:

La sociedad constituida por el adjudicatario con la que se entenderá celebrado el contrato de Concesión, y cuyo objeto y características están determinadas en las presentes bases. También se le denomina Concesionario.

VALOR DE LA UNIDAD DE FOMENTO (UF):

El valor de la Unidad de Fomento será el que fije el Banco Central de Chile en conformidad a la facultad que le confiere el N° 9 del artículo 35 de la Ley 18.840, Ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile, y que dicho organismo publica en el Diario Oficial. Si en el futuro la Ley otorgara a otro organismo la facultad de fijar y/o publicar el valor de la Unidad de Fomento, substitutivamente se aplicará la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor ('PC) entre el último día del segundo mes anterior al que dejare de existir la Unidad de Fomento y el último día del segundo mes anterior a la fecha de pago, siendo la base sobre la cual se aplicará esta variación el valor en pesos de la Unidad de Fomento del último día del mes anterior al que dejare de existir esta última.

VALOR DE LA UNIDAD TRIBUTARIA MENSUAL (UTM):

El valor de la Unidad Tributaria Mensual será el que fije el Servicio de Impuestos, de acuerdo al artículo 80 del D.L. N° 830, de 1974.

2. OBJETIVOS

El presente Manual de Operaciones, parte del Reglamento de Servicio de la Obra Pública Fiscal denominada “Nuevo Aeropuerto Regional Atacama, III Región”, tiene por objetivo:

- i. Definir las características de los servicios que prestará la Sociedad Concesionaria en el área de la concesión.
- ii. Establecer los procedimientos que normarán dichos servicios.
- iii. Señalar las normas de fiscalización y control incluyendo herramientas que permitan al Inspector Fiscal evaluar el desempeño del Concesionario.
- iv. Fijar los estándares de calidad y funcionamiento de los servicios.
- v. Regular la coordinación entre el Concesionario y el Inspector Fiscal.
- vi. Fijar los derechos, obligaciones y disposiciones generales de la Sociedad Concesionaria
- vii. Regular las multas asociadas al incumplimiento de normas y estándares.
- viii. Establecer los mecanismos de revisión del Manual de Operación.

En la definición de los servicios a prestar este manual se ha basado en la solicitud de las bases de licitación y pautas para la elaboración del Manual de Operación, como así también en las necesidades del aeropuerto actual, captadas en terreno y de resultados de investigaciones realizadas a los usuarios del actual Aeropuerto. También se han considerado los servicios que necesariamente son ofrecidos en aeropuertos similares al tamaño del Nuevo Aeropuerto Regional Atacama, III Región.

En los procedimientos que norman dichos servicios se ha considerado, en primera instancia, la eficiencia en el uso del equipamiento e infraestructura, la prontitud en las respuestas, y la seguridad para todos los usuarios en el proceso de transferencia de medios de transporte (aéreo a terrestre y viceversa). No menos importante en la descripción de los procedimientos ha sido la incorporación de la experiencia del licitante en la explotación y conservación de obras de similares características en el norte y extremo austral del país.

En la definición de elementos de fiscalización y control se ha considerado que los parámetros más importantes, además de los enunciados en el documento Pautas para la Elaboración del Manual de Operación, son los que permitan medir clara y directamente el grado de satisfacción de los usuarios del aeropuerto, siendo éstos los pasajeros y sus acompañantes, personal de la DGAC, personal de las líneas aéreas, Subconcesionarios y público en general. Otro parámetro importante se ha considerado el costo de la implementación y mantención de los elementos de fiscalización logrando, de esta manera, que el usuario final no perciba dicho costo.

En la definición de estándares, para la elaboración de este manual se ha considerado la eficiencia en la gestión del aeropuerto, sin dejar de lado que estos estándares están ligados a la infraestructura disponible, por tanto, éstos se basan en la capacidad y calidad

de la infraestructura que estará disponible una vez realizadas las obras objeto de esta concesión.

La coordinación del Concesionario con el Inspector Fiscal, ha sido tratada considerando que el objetivo principal del manual es servir de herramienta de fiscalización y control de la gestión del Concesionario en el aeropuerto. Para ello la premisa básica es considerar que tanto el Concesionario como el Inspector Fiscal tienen como objetivo común el funcionamiento del aeropuerto, en el marco de cumplimiento del contrato de concesión y en un ambiente que genere satisfacción a todos sus usuarios durante su estadía en este aeropuerto.

Los derechos, obligaciones y disposiciones generales del Concesionario en cuanto a los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos, se han extractado desde las bases de licitación para la concesión y quedarán explícitas en este documento.

Respecto de las multas asociadas al incumplimiento de lo establecido anteriormente, se reseña en este manual la aplicación de las multas establecidas en los documentos del contrato de la concesión. Se debe tener presente para la comprensión de este punto, que la aplicación de las multas sólo corresponde una vez agotadas las instancias previas de entendimiento (hacer explícita la falta, solicitando la corrección inmediata).

Finalmente se tratan en el manual, los procedimientos que permiten la actualización periódica del manual, toda vez que tratándose de un proceso de transferencia de medios de transporte, depende tanto de adelantos tecnológicos en la aviación comercial como de variaciones en la economía regional y nacional.

3. SERVICIOS AERONAUTICOS Y NO AERONAUTICOS

3.1. SERVICIOS AERONÁUTICOS.

De acuerdo con lo establecido en las Bases para la Licitación, se describen los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos que la Sociedad Concesionaria prestará en el Nuevo Aeropuerto Regional Atacama, III Región.

3.1.1. Sistema de Embarque/Desembarque

a) Descripción General del Servicio

El Anteproyecto Referencial no considera la instalación de puentes de embarque, sean éstos móviles o de pedestal fijos, otorgándoles las Bases de Licitación la calidad de optativos.

Respecto al uso de buses, también de carácter optativo según Bases, se ha considerado que las distancias a recorrer por los pasajeros entre el edificio Terminal de pasajeros y las aeronaves se encuentran dentro del rango aceptado para desplazamientos a pie. En consecuencia, el empleo de vehículos no resulta conveniente, tanto por el modo de estacionamiento establecido para los aviones como por la configuración lineal centralizada del edificio Terminal de pasajeros y el tráfico previsto.

El tiempo necesario para recorrer las distancias promedio entre aeronaves y edificio puede oscilar entre 0,8 y 1,3 minutos contra unos 5 ó 8 minutos que requiere un bus para la recogida de pasajeros desembarcados al pie del avión y el posterior abandono del vehículo en el frontis del Terminal, situación similar en ambos sentidos.

Los traslados de pasajeros minusválidos, ancianos o enfermos en la plataforma son responsabilidad de la Compañía Aérea utilizada por el pasajero.

Finalmente, la moderada actividad prevista en losa, unida a las favorables condiciones meteorológicas predominantes en la zona, además de las consideraciones descritas precedentemente, no justifica el uso de buses ni puentes de embarque durante el periodo de concesión establecido.

En consecuencia, el Manual de Operación no contemplará este tipo de servicio aeronáutico, optando por el sistema de embarque/desembarque a pie en plataforma abierta, incluyendo en dicho Manual disposiciones para su puesta en práctica.

Existen variados sistemas de embarque y desembarque en los aeropuertos, entre los que se mencionan los puentes fijos y móviles, buses antes indicados, vehículos especiales con acoplamiento al avión a primeros y segundos niveles de los terminales y, de uso muy frecuente en aeropuertos de mediana y baja actividad, caminando en una plataforma abierta.

En el caso del Aeropuerto Regional Atacama y por las razones indicadas precedentemente, se utilizará el último de los indicados, el que si bien es cierto no constituye un sistema mecanizado, resulta un método que requiere procedimientos claramente definidos con el objeto de garantizar un adecuado ordenamiento del proceso y evitar interferencias entre actividades en la plataforma.

La Concesionaria incorporará al Manual de Operaciones un procedimiento de embarque y desembarque basado en una apropiada coordinación entre todos los usuarios de la plataforma, en el que se considerarán los siguientes aspectos:

- Señalización adecuada de la trayectoria a seguir por los pasajeros entre puestos de estacionamiento de aeronaves y las salas de embarque y llegada.
- Demarcación de paso preferencial para los pasajeros en los cruces entre estas trayectorias y el camino aeronáutico o vía de servicio.
- Disposiciones especiales coordinadas con las líneas aéreas y la DGAC que considerarán procedimientos de embarque y desembarque teniendo presentes la puesta en marcha de turbinas, maniobras de estacionamiento y salida de aeronaves, circulación de vehículos de apoyo y transporte de equipaje, velocidades de circulación y asistencia a los pasajeros por personal de tierra de las líneas aéreas durante esta maniobra.
- Señalización relacionada con conductas en plataforma como no fumar, respeto de las vías predefinidas de embarque/desembarque, etc.

b) Individualización de los Recintos

Plataforma de estacionamiento de aeronaves, según plano general del Anteproyecto Referencial.

c) Estructura de cobro referencial

No procede debido a que el sistema no incorpora elementos mecanizados o de transporte para el embarque y desembarque de pasajeros.

3.1.2. Cintas Transportadoras de Equipaje

a) Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria proveerá el sistema de cinta transportadora de equipaje, considerado en el Anteproyecto Referencial.

Las cintas transportadoras utilizadas para el equipaje de llegada o salida tendrá su dispositivo de operación, en el patio de maletas, de modo tal que contenga al menos 3 interruptores básicos de 4 posiciones (ON - OFF- EMERGENCY-STOP). De esta manera a la llegada del equipaje a la cinta transportadora, el operador de rampa de la Compañía Aérea encenderá el equipo.

Asimismo, el sistema tendrá un dispositivo infrarrojo de modo de detectar que si la cinta no tiene ningún equipaje sobre esta durante 1 minuto, la cinta se detendrá automáticamente y de esta manera evitar requerir un operador para detener el equipo posterior a un servicio.

Además, el sistema tendrá interruptores de detención inmediata ubicados estratégicamente de modo que en caso de alguna emergencia la cinta transportadora de equipaje se pueda detener rápidamente.

Dado que la operación de las cintas solo implica interruptores sencillos no será necesario el empleo de personal destinado específicamente a la operación de la cinta, siendo

accionada directamente por cada Compañía Aérea. No obstante lo anterior, el personal de las Compañías Aéreas será capacitado en su uso por el personal de la concesionaria.

b) Individualización de los Recintos

El servicio de entrega de equipaje mediante cintas transportadoras se localiza en la sala de arribo en el primer nivel, costado Sur del Edificio Terminal, según el esquema de la figura N° 2, que representa un segmento del plano de Proyecto Definitivo aprobado.

c) Estructura de Cobro Referencial

Servicio no sujeto a cobro según lo estipulado en las Bases de Licitación.

3.1.3. Áreas para Servicios en Plataforma

a) Descripción General de los Servicios en Plataforma

La Sociedad Concesionaria explotará las áreas destinadas a la prestación de los servicios de asistencia en tierra a aeronaves, al equipaje y a la carga que los prestadores realicen en la Plataforma, y a los servicios de asistencia en el Terminal, de acuerdo con:

1) Asistencia en Tierra a las Aeronaves

A través de los servicios (equipamientos y personal) de las Compañías Aéreas o terceros contratistas, se prestan los servicios terrestres detallados a continuación:

- a) Señalización de la aeronave para su estacionamiento.
- b) Comunicación entre la aeronave y el agente de asistencia en tierra.
- c) Carga y descarga de la aeronave.
- d) Asistencia de Mantenimiento en Línea

Respecto de este servicio se considera el empleo de equipos propios de cada Compañía Aérea y compañías de servicios aeroportuarios que brinden este servicio a terceros.

2) Asistencia al Equipaje

La Sociedad Concesionaria otorgará las facilidades para la manipulación del equipaje y su transporte hasta la sala de arribo de pasajeros, permitiendo el uso de la correa de equipajes para su entrega al pasajero. De igual modo será el procesamiento de salida del equipaje teniendo los operadores de rampa la responsabilidad, respecto del equipaje, de clasificarlos y prepararlos para el embarque.

Estas operaciones comprenderán la clasificación, preparación para el desembarque y embarque, carga y descarga de los sistemas destinados a llevar los equipajes hacia y desde la aeronave.

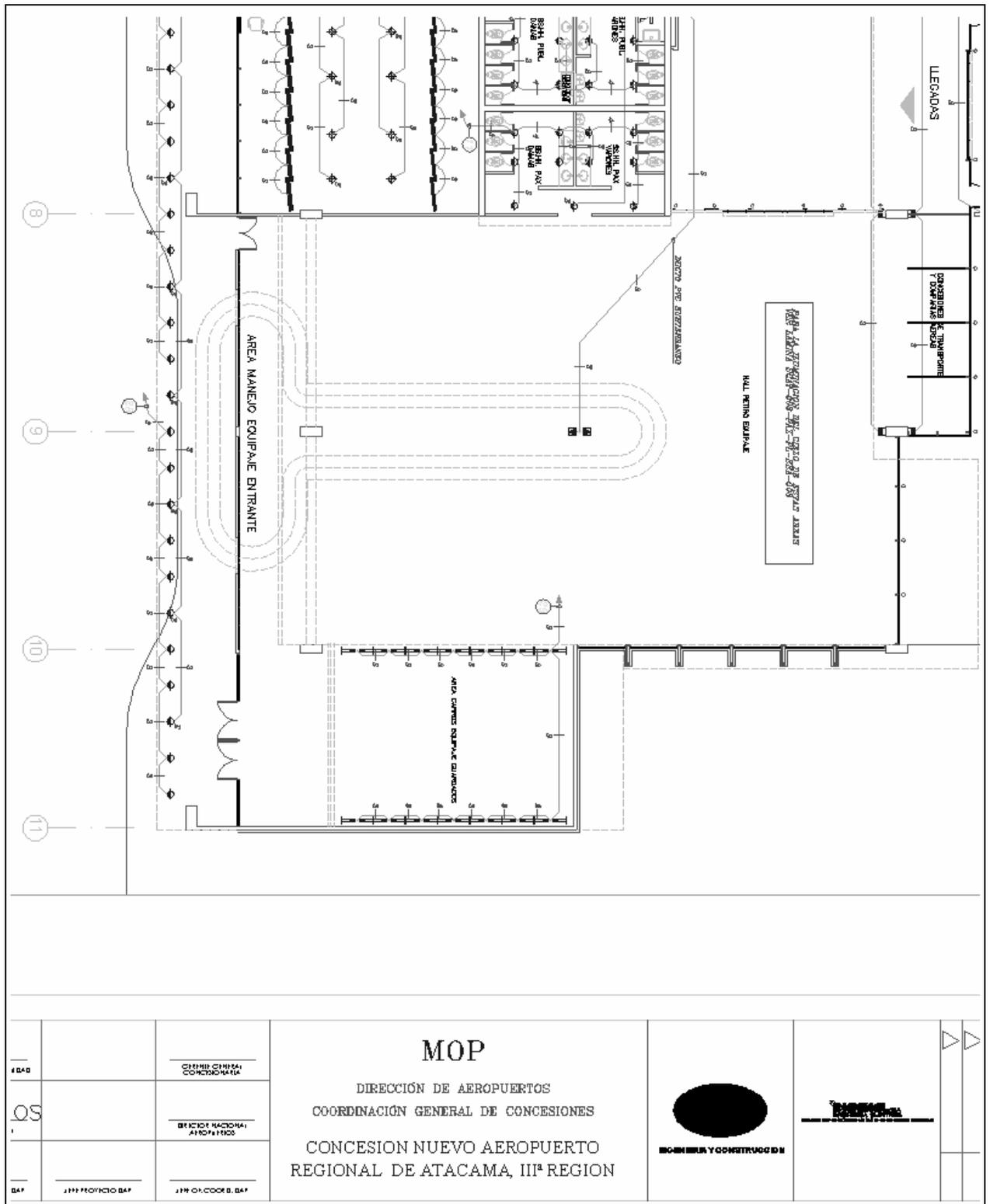


Figura N° 2. Esquema de la sala de arribo con cinta transportadora de equipaje.

3) Carga y Correo

De acuerdo a las disponibilidades de espacio establecidas en el proyecto referencial la Sociedad Concesionaria asignará las áreas, para la prestación del servicio de manipulación física de la carga de salida y llegada y en tránsito.

De igual modo se procederá con el procesamiento del correo, asignando las áreas correspondientes para que los prestadores desarrollen su actividad, ajustando sus procedimientos a las normas vigentes tanto en lo que atañe a la correspondencia como a los despachos de salida, llegada o en tránsito.

4) Servicio de Catering

a) En conformidad con lo estipulado en la Circular Aclaratoria N° 3, rectificación N° 14, se incorpora el Servicio de Catering a los Servicios en Plataforma.

La Sociedad Concesionaria verificará que este servicio cumpla con todas las regulaciones que les sean aplicables a partir de las disposiciones de los organismos y autoridades que corresponda.

b) Individualización de los Recintos

Plataforma de estacionamiento de aeronaves según se indica en las figuras N° 3 y N° 4, segmentos del plano del Proyecto Definitivo aprobado.

c) Estructura de Cobro Referencial

La estructura de cobro se ceñirá a las modalidades y tarifas máximas contempladas en 1.10.10.1 letra c) de las Bases de Licitación.

3.1.4. Áreas para los Servicios en General

3.1.4.1. Asistencia a los Pasajeros

a) Descripción General del Servicio

El Concesionario tomará las medidas para asegurar, a través de las Compañías Aéreas o empresas externas, los servicios de asistencia a los pasajeros que sean requeridos a la llegada, salida o tránsito de los mismos.

Se ha considerado la eventual internacionalización del aeropuerto, para lo cual, sin introducir modificaciones estructurales al Proyecto Definitivo aprobado, se podrán habilitar casetas y mesones móviles para los servicios de Policía Internacional, Aduana y SAG, los que se ubicarán en sectores de revisión en los accesos a las salas de embarque y salas de llegada, según corresponda, y cuando sea necesario.

Entre los servicios para la asistencia de los pasajeros están:

- 1) Servicios de información.
- 2) Anuncios de servicio público.
- 3) Asientos de espera.
- 4) Servicio de telefonía y comunicaciones.
- 5) Facilidades para discapacitados.
- 6) Servicios comerciales en general.

- Pasajeros de salida.

Los pasajeros salientes pueden ser de dos tipos, de acuerdo al destino del vuelo: Nacional o Internacional. El procedimiento a seguir es diferente para cada sector de destino. Los pasajeros sin equipaje pero con pasajes y tarjetas de embarque emitidas por la aerolínea o agencia de viajes pueden proceder directamente a la sala de espera de embarque previo chequeo de los controles de seguridad y/o policía internacional si corresponde. El flujo de los pasajeros de salida estará debidamente indicado con la señalética correspondiente.

Los pasajeros con equipaje deben detenerse en los counters de la aerolínea, donde entregan el equipaje a un representante de la aerolínea para ser apropiadamente rotulado.

Los detalles de los procedimientos de tratamiento de los pasajeros son explicados a continuación para cada sector de destino.

- Pasajeros de llegada

Todos los pasajeros que llegan en vuelos comerciales regulares son recibidos en el Edificio del Terminal con la suposición de que controles de seguridad efectivos han tenido lugar en el lugar de origen del vuelo.

- Pasajeros en Vuelos Nacionales

Los pasajeros, para reclamar el equipaje, deben dirigirse al área de reclamo de equipaje de la sala de llegadas. Los pasajeros sin equipaje deben dirigirse a la zona de afluencia de público por donde pueden abandonar el Edificio del Terminal.

- Pasajeros en Vuelos Internacionales

Los procedimientos vigentes aplicables exigen que todos los pasajeros entrantes internacionales no se mezclen con los pasajeros de vuelos nacionales que llegan o con los pasajeros de vuelos internacionales o nacionales que salen. En este caso se asume que los despachos de vuelos internacionales se realizarán en forma diferida, dadas las características del Proyecto Definitivo aprobado.

Seguirán los mismos procedimientos que cualquier otro pasajero entrante internacional, cuyas formalidades se cumplirán en las casetas móviles de Policía Internacional, mesones de Aduana y SAG.

b) Individualización de los Recintos

El objetivo de todo aeropuerto comercial es facilitar la transferencia de los pasajeros entre diferentes medios de transporte (aéreo y terrestre). Considerando la importancia que representan los pasajeros en un edificio Terminal se describieron los flujos de estos teniendo presente su dirección. En el Proyecto Definitivo aprobado (Figura N° 5) se individualizan los recintos en los que estos servicios funcionarán.

3.1.4.2. Áreas para los Servicios Públicos o Gubernamentales

a) Descripción General del Servicio

De acuerdo al Anteproyecto Referencial, la Sociedad Concesionaria proveerá los espacios dentro del Terminal para que los servicios gubernamentales realicen sus actividades de control.

b) Individualización de los Recintos

Estos se ubican dentro del edificio Terminal de pasajeros, según se indica en el Proyecto Definitivo aprobado.

c) Estructura de Cobro Referencial

Servicio no sujeto a cobro

3.1.4.3. Áreas para el Servicio de Catering

a) Descripción General del Servicio

Dentro del área de concesión y previa autorización del Inspector Fiscal, la Sociedad Concesionaria explotará, si la demanda lo justifica, áreas destinadas a prestación de servicios de catering, asegurando a los interesados el ámbito adecuado en función de las disponibilidades del aeropuerto.

La Sociedad Concesionaria verificará que los prestadores de este servicio den cumplimiento a todas las regulaciones que les sean aplicables emanadas de la autoridad competente.

En conformidad con la Circular Aclaratoria N°3, Rectificación N° 14, este servicio se incorpora a Servicios en Plataforma.

b) Individualización de los Recintos

El recinto destinado a la actividad de catering estará emplazado, en caso de prestación de este servicio, como se indica en el Proyecto Definitivo aprobado.

c) Estructura de Cobro Referencial

La estructura de cobro se ceñirá a lo establecido en 1.10.11 letra B) de las Bases de Licitación.

3.2. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS NO COMERCIALES ↑

Los Servicios No Aeronáuticos No Comerciales son aquellos servicios que se deben suministrar sin contraprestación de parte de los usuarios y que tienen por objeto prestar un servicio y/o instalaciones a los pasajeros, operadores y demás usuarios. Estos son:

3.2.1. Servicio de Conservación de Obras

a) Descripción General del Servicio

La labor de conservación de las obras implica una Mantenimiento Programada o Preventiva y una Mantenimiento Correctiva orientada a mantener los estándares de servicio y funcionalidad del área concesionada y la conservación de pavimentos del área de movimiento, pista, calles de rodaje y plataforma, vialidad, etc. Los trabajos asociados a dicha mantención se detallan en el Plan de Conservación de la Obra

Mantenimiento Programada: Es aquella orientada a establecer periodos definidos y organizados para ejecutar una mantención en virtud del uso y el paso del tiempo, que deterioran la infraestructura, equipos y sistemas.

Mantenimiento Correctiva: Es la referida a la labor de ejecutar reparaciones y corregir fallas en los equipos o infraestructura. Dicha intervención, dependiendo de la magnitud de la reparación, deberá ser menor a 72 hrs. contados desde la detección del desperfecto.

Dentro de las funciones del Personal de Vigilancia y de Aseo, este personal apoya en la detección de cualquier daño a la infraestructura, informando al Supervisor de la concesionaria cualquier anomalía y novedad detectada.

El Supervisor de turno completará un formulario de "Inspección Diaria" y actuará de inmediato si la falla afecta directamente a la operatividad de las instalaciones. Las reparaciones que no afecten la operatividad que no sean consideradas como inmediatas serán consideradas dentro de la mantención programada.

Se contempla el retiro de basura de todo el aeropuerto, exceptuándose las áreas Air Side (Pista de Aterrizaje, Plataforma de Estacionamiento de Aeronaves, Calles de Rodaje), Edificio Administrativo DGAC y Estacionamiento DGAC, Instalaciones Cuartel SEI con su Patio de Ejercicios, Subestación Eléctrica Aeronáutica, Torre de Control, Salas y Patios de Recepción y Transmisión (Antenas), Áreas de Reserva de la DGAC.

b) Individualización de los Recintos

Este servicio se prestará en todos los recintos e instalaciones del área concesionada y en aquellas áreas que deben estar sometidas a conservación, como vialidad y pavimentos del área de movimiento, pista, rodaje y plataformas, según lo estipulado en las Bases de Licitación.

3.2.2. Servicio de Aseo de Áreas Públicas

a) Descripción General del Servicio

Se refiere al aseo o limpieza del área de concesión. A continuación se define la dotación de personas necesarias, las funciones y el calendario de actividades de limpieza.

El personal de aseo cuenta con un supervisor que tiene la función de controlar y coordinar el personal a su cargo durante el turno para mantener las condiciones de limpieza requeridas en el área de concesión.

En ambas jornadas el Supervisor de la Concesionaria revisará y solicitará la redistribución del personal, si fuese necesario, para mantener los estándares de limpieza preestablecidos.

El personal de aseo ejecutará todas las actividades destinadas a mantener la limpieza del sector público del Área de Concesión. Para lo cual se registrará por un calendario de actividades diarias, semanales y mensuales, indicando el personal que labora y los elementos e insumos con que trabajan.

El supervisor de turno tendrá un libro de novedades en el cual estampará las novedades ocurridas en el turno quedando claramente definido: Fecha, Hora, Nombre del Supervisor, Sector, Observación y Firma, informando al Supervisor de la Concesionaria las observaciones encontradas.

La Empresa de Aseo, informará a la Concesionaria a través del Libro de Novedades el personal que labora en cada turno.

El Supervisor de turno coordinará las actividades de su personal de tal forma de obtener un servicio eficiente que logre mantener la imagen requerida por la Concesionaria.

Al ingreso del turno, el personal de aseo no podrá ingresar al sector de embarque con bolsos sin ser revisados por el personal de la DGAC.

El Supervisor de Turno de Aseo efectuará una ronda completa por el Terminal de Pasajeros y Exteriores (Hall de Embarque, Salas de Embarque, Salas de Arribo, Estacionamiento, Patio Equipaje, Áreas Exteriores), para definir las prioridades de limpieza y distribuir al personal en turno.

El personal se distribuirá en el área según lo disponga el supervisor de aseo, pudiendo el supervisor de la Concesionaria solicitar refuerzo del servicio o su redistribución.

En relación a la mantención de la infraestructura y equipos del terminal de pasajeros, cualquier novedad referida a daños a la infraestructura tales como: cerámicos quebrados, rallado de paredes, rotura de puertas, vidrios quebrados, choques a postes, sillas deterioradas o faltantes, ceniceros deteriorados, ampolletas o tubos fluorescentes quemados, entre otros, deberán ser informados al supervisor de la concesionaria, quedando estipulado en el libro de novedades del personal de aseo.

El personal que labora cumplirá todas las normas del Reglamento de Servicio y Reglamento de la DGAC, en lo referente a sus áreas de trabajo.

El personal cumplirá todas las normas de higiene y presentación personal que la Concesionaria disponga.

La basura recolectada será puesta en bolsas plásticas y trasladada a la sala de recolección y compactación para su posterior retiro.

El personal de Aseo tendrá la función de mantener y reponer los insumos de los baños de atención a público, papel higiénico, jabón líquido, pastillas desodorantes, entre otros.

Se tomarán las medidas necesarias para efectuar la mantención y limpieza de baños de pasajeros sin interrumpir el servicio y durante los periodos que no haya pasajeros utilizando los servicios (períodos de tiempo sin pasajeros entre vuelos).

La concesionaria, a través de la empresa de aseo proporcionará las señales y letreros destinados a evitar accidentes propios de la actividad de aseo.

La Empresa de Aseo presentará la solicitud de Tarjeta de Identificación, control de Aeropuerto (TICA) directamente a la Dirección General de Aeronáutica Civil.

b) Individualización de los Recintos

El Servicio de Aseo se prestará dentro de las instalaciones de responsabilidad de la Sociedad Concesionaria, habilitando además un recinto para depósito de materiales e insumos.

3.2.3. Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes [↑](#)

a) Descripción General del Servicio

A partir del desarrollo del proyecto paisajístico que comprende todas las áreas verdes incluidas dentro del área de la Concesión, se desarrolla un programa de mantenimiento que considera el aspecto de jardinería y la ornamentación, manteniendo la estética paisajística en un alto nivel, compatible con el entorno arquitectónico y ambiental.

b) Individualización de los Recintos

El servicio de conservación de áreas verdes se prestará en las áreas incluidas en el correspondiente proyecto de paisajismo, disponiéndose además de una dependencia para el resguardo de maquinaria, elementos de jardinería e insumos.

3.2.4. Servicio de Retiro de Basuras [↑](#)

a) Descripción General del Servicio

Se debe disponer de 10 contenedores de 250 Kg que serán retirados en un horario coordinado con la empresa de retiro de basura, de modo tal que no interfiera o afecte el funcionamiento del resto de los servicios del Aeropuerto. Sin perjuicio de lo anterior se tiene previsto el empleo del compactador para disminuir el volumen de los sólidos.

Todas las maniobras de retiro de basura en el sector donde se ubiquen los contenedores de basura son controladas por el Supervisor de la Sociedad Concesionaria y se destina un vigilante durante toda la operación de retiro de basura para que se mantenga en el sector mientras dure esta faena.

b) Individualización de los Recintos

Este servicio está localizado a un costado del edificio terminal de pasajeros, sala de basuras, zona de maniobra de camiones y acopio de contenedores, según el Proyecto Definitivo aprobado.

3.2.5. Servicio de Señalización

a) Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria proveerá y mantendrá todos los elementos de señalización dentro del área de concesión según el Proyecto aprobado.

La señalización sirve a tres propósitos fundamentales:

- Dirigir al Público,
- Brindar Información y
- Hacer que el Público se Entere de Exigencias Reglamentarias.

Estos tres tipos de señales están sujetos a estándares de señalización y gráficos que establecen el color, tamaño, tipo de texto y consistencia gráfica. A continuación se definen los tipos de signos y el manejo del sistema de señalización y gráficos que utilizará la Concesionaria en el Aeropuerto Regional Atacama.

1) Direccional

La señalización direccional indica el camino y marca la ubicación de puntos de procesamiento y servicio del Terminal. Estas señales estarán instaladas en todo el Terminal en corredores y adyacencias a las escaleras mecánicas.

2) Informativa

Algunas señales informativas explican los tipos y condiciones de los servicios, si las hay, y pueden también incluir horario de los servicios. Ejemplos de esta señalización pueden ser encontrados en las áreas de estacionamiento de vehículos de arriendo (taxis) y restaurantes. Las señales también estarán en el nivel de llegadas cerca de la cabina de transporte terrestre, mostrando la frecuencia, tipo y programación de los servicios disponibles.

3) Reglamentarias

La señalización reglamentaria es la que debe estar ubicada a la vista del público, para hacer cumplir legalmente algunas restricciones o condiciones de operación. Ejemplos de señalización reglamentaria son los carteles ubicados antes de los puntos de control de preembarque que enumeran los artículos que no pueden llevarse en el avión y las señales de salidas de emergencia instaladas en las puertas apropiadas.

4) Administración de la Señalización

El Terminal puede ser modificado para cumplir requisitos operacionales o de los ocupantes. Los servicios pueden ser reubicados o los procedimientos operacionales pueden ser cambiados, lo cual implicará la modificación de los carteles. La Sociedad Concesionaria velará por la actualización y consistencia en los programas de señalización y gráficos.

En la mantención programada estará considerada la mantención y reposición, si fuese necesario, de la señalética dañada. Semanalmente el supervisor de turno "C" verificará el estado de la señalética quedando registrado en el Informe Diario. En caso que exista

algún letrero defectuoso se procederá a su reparación o sustitución dentro de las 72 horas siguientes a la detección de la novedad.

Se considerarán para el proyecto aprobado por el inspector fiscal las recomendaciones de la OACI sobre la materia y las normas de la Dirección de Vialidad respecto de la vialidad exterior.

b) Individualización de los Recintos

El Servicio de Señalización se prestará en toda el área de concesión, tanto en el edificio Terminal de pasajeros como en las áreas externas de éste.

3.2.6. Servicio de Transporte de Equipaje Dentro del Terminal

a) Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria prestará gratuitamente servicio de transporte de equipaje dentro del Terminal atendiendo la demanda de los pasajeros durante todo el tiempo necesario para la cobertura de llegada y salida de todos los vuelos que operen en el Aeropuerto.

La prestación de este servicio será cubierta mediante la puesta a disposición de los pasajeros de carros portaequipaje, para lo cual la concesionaria dispondrá del número de unidades que establecen las Bases de Licitación.

La Sociedad Concesionaria controlará continuamente la provisión de carros de equipaje, de modo que en las horas puntas pronosticadas se les ubicará anticipadamente para responder a la demanda. La distribución de los carros será balanceada durante las horas de bajo tráfico, teniendo adecuada consideración a la demanda en la siguiente hora punta.

El personal de los carros de equipaje también se preocupará por restituir los carros abandonados en distintas partes del Terminal.

b) Individualización de los Recintos

El servicio de transporte de equipaje se prestará en el recinto correspondiente al Terminal de pasajeros y en las áreas externas asociadas, sala de llegada, área de counters, etc.

3.2.7. Servicio de Información a Público y de Vuelos

a) Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria prestará el servicio de información de vuelos a los pasajeros e información al público en forma continuada, disponiendo de un counter en el primer nivel del edificio Terminal y su personal lo constituirán dos Secretarías de Informaciones distribuidas en turnos.

El personal de los Servicios de Información al Público estará capacitado para responder a preguntas del público acerca de una gran cantidad de temas:

- Servicios de Transporte,

- Direcciones Dentro del Terminal,
- Información Turística entre otro tipo de información.

El personal también distribuirá publicaciones tales como planes de horarios de transportes, mapas y folletos de información de turismo en general.

El personal de Informaciones contará con un sistema computacional de información de vuelos denominado Sistema FIDS. Este sistema despliega dicha información en paneles gigantes ubicados en el Hall principal y a la salida de las salas de llegada de pasajeros

El supervisor de turno de la concesionaria controlará el funcionamiento y calidad del servicio, comparando la salida y llegada real de los vuelos con la información indicada en los FIDS.

Los cambios operacionales para vuelos salientes serán incorporados basándose en los datos provistos por las aerolíneas de las salidas de sus propios vuelos. Si los cambios acerca de los horarios de llegadas son sabidos con anterioridad, la aerolínea podrá revisar la hora de la planificación. De otra manera, los horarios de llegada serán actualizados por la Sociedad Concesionaria a medida que verifica los arribos de los vuelos y realiza los ajustes a la hora de llegada programada.

El personal de informaciones tendrá las siguientes características:

El personal de informaciones estará disponible durante su turno en el mesón destinado para este efecto.

Todo el personal en turno deberá usar uniforme.

Toda modificación de las Funciones de la secretaria de informaciones será emanada del Gerente General o del Gerente de Operaciones.

La secretaria se expresará ante los usuarios en forma educada y respetuosa sin discriminación alguna entre los usuarios y tendrá la obligación de ser eficaz y diligente.

Ante cualquier dificultad con el usuario que escape a su control, se solicitará el apoyo del supervisor de turno y/o del Gerente de Operaciones.

La secretaria de turno dispondrá de un Libro de Novedades el cual será utilizado para estampar los hechos más relevantes del turno, las instrucciones dadas por gerencia y manteniendo un listado actualizado de los artículos perdidos. Se dejarán claramente identificadas, la fecha, hora, alguna observación cuando proceda, el nombre y la firma.

Las actividades diarias de la secretaria de informaciones serán:

- Firmar el Libro de Asistencia.
- Recibir el Turno de Salida.
- Revisar el “Libro de Novedades” del Turno de Salida.
- Verificar cambios de itinerario con las líneas aéreas, manteniendo la bitácora diaria con la información actualizada de todos los vuelos durante su turno.

La secretaria de turno completará la bitácora del siguiente día, para entregarla durante la mañana en administración, de modo que el coordinador de operaciones asigne las

puertas de embarque y las salas de arribo por vuelo. Se publicará y entregará una copia al personal que presta servicio en el Terminal de pasajeros.

La información de la bitácora con todos los vuelos del día se publicará en los paneles electrónicos para los servicios del aeropuerto, pasajeros y público en general.

En caso de una solicitud de modificación de puertas de embarque por parte de alguna Compañía Aérea, estas serán informadas y autorizadas por el supervisor de turno o coordinador de operaciones.

La secretaria de turno de Informaciones, cooperará al supervisor de turno de la Sociedad Concesionaria en hacer cumplir el procedimiento y funciones del personal de aseo. Se realizarán visitas periódicas durante el día a los baños de damas canalizando cualquier novedad con el supervisor de turno de la concesionaria.

Se evitará que la oficina de informaciones actúe como custodia. Se manejará limpio y ordenado, solo con los elementos propios que requiere la secretaria. Cualquier elemento que se encuentre en el Terminal de Pasajeros será entregado al supervisor de turno e ingresado a la lista de objetos perdidos en el Libro de Novedades.

Se podrá utilizar el equipo de Altavoz, PAS, desde la oficina de Informaciones para:

- Informe de Personas Extraviadas.
- Cambios Específicos de los Horarios de Vuelos.
- Propósitos de Emergencia y/o Urgencia.

El sistema CCTV corresponde a un circuito cerrado de televisión, cuyo propósito es complementar las labores de la subconcesión de vigilancia y seguridad, en conjunto con las necesidades de inspección de la Sociedad Concesionaria de los recintos del edificio terminal.

Este sistema cuenta con múltiples cámaras de televisión, dispuestas estratégicamente en el terminal. Los registros de estas cámaras se concentran en una consola de vigilancia de múltiples monitores, dispuesta al interior de las oficinas de la Administración de la Sociedad Concesionaria en el edificio terminal, permitiendo la vigilancia remota de las áreas sensibles dentro del edificio.

La manipulación de este sistema será de entera responsabilidad de la Sociedad Concesionaria, sin perjuicio de autorizar el uso de éste, a los guardias acreditados del servicio de vigilancia y seguridad.

b) Individualización de los Recintos

El servicio de informaciones se localiza en el edificio Terminal de pasajeros, en el lugar que se señala en el hall principal en el Proyecto Definitivo aprobado, como también en los sistemas FIDS y PAS en el mismo recinto.

3.2.8. Servicio de Climatización

a) Descripción General del Servicio

Se habilitará y operará el servicio de climatización en el Terminal de pasajeros, de acuerdo con el proyecto definitivo. Se mantendrán las dependencias interiores del nuevo Terminal a una temperatura promedio de 18-20° C y debidamente climatizadas.

b) Individualización de los Recintos

El servicio se prestará en el edificio Terminal de pasajeros, a partir del sistema de climatización ubicado en el área que se indica en el Proyecto Definitivo aprobado.

3.2.9. Servicio de Abastecimiento de Agua Potable

El Concesionario proveerá el servicio de agua potable a toda el área de la concesión. El agua será tratada en la planta construida por el Concesionario.

3.3. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES

De acuerdo con lo establecido en las Bases de Licitación, la Sociedad Concesionaria prestará en forma obligatoria los servicios que atañen al buen funcionamiento del Aeropuerto de igual modo prestará en forma facultativa los servicios de tipo comercial orientados a la explotación del mercado que genera la concentración de público en el Aeropuerto. Estos servicios incluyen:

3.3.1. Servicios No Aeronáuticos Comerciales Obligatorios

3.3.1.1. Servicio de Alimentación y Bebidas

a) Descripción General del Servicio

La Concesionaria entregará en subconcesión mediante licitación privada o trato directo las áreas definidas en el proyecto definitivo el servicio de alimentación y bebidas, habilitando un Restaurante – Cafetería, en el área pública.

La Sociedad Concesionaria a través de su personal (Gerente de Operaciones y supervisores de turno) controlarán que se cumplan los estándares mínimos de operación y servicio establecidos en el Manual de Operaciones informando cualquier novedad en el libro de novedades (horarios de funcionamiento, capacidad mínima de atención, cumplimiento de las normas legales y reglamentarias vigentes, etc.).

El horario de atención será de 08:00 a 22:00 Hrs. y/o desde una hora antes del primer vuelo hasta la salida del último vuelo del día.

Los servicios básicos a prestar consistirán en expendio de bebidas frías y calientes y de alimentos fríos y calientes.

La capacidad mínima para 100 personas sentadas en el área pública, de acuerdo al Proyecto Definitivo de Construcción.

Este servicio de alimentación y suministro de bebidas se prestará durante los 365 días del año, en un horario que cubrirá la llegada y salida de todos los vuelos, regulares y no regulares, de carácter ordinario o extraordinario, nacionales e internacionales.

b) Individualización de los Recintos

El servicio de alimentación y bebidas se prestará en el 2º piso del Terminal de pasajeros y en el 1º piso sector sala de embarque, de acuerdo con lo que indica el Anteproyecto Referencial.

c) Estructura de Cobro Referencial

El esquema tarifario se ceñirá a lo estipulado en las Bases de Licitación respecto a la gestión tarifaria y dentro de un marco de no discriminación, con la aprobación del Inspector Fiscal en caso de estructuras especiales a usuarios.

3.3.1.2. Áreas para Servicio de Comunicaciones

a) Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria entregará en subconcesión, mediante licitación privada o trato directo, las áreas para el servicio de Comunicaciones. Este servicio considera la instalación de teléfonos públicos en cada nivel de las áreas interiores del Terminal de pasajeros, según el Proyecto Definitivo de las obras. La cantidad se establecerá de acuerdo con el número de pasajeros, con al menos 5 teléfonos por centro, con uno accesible para minusválidos en cada centro, en conformidad con lo establecido en 1.10.10.3.1 b) de las Bases de Licitación.

El supervisor de turno de la Sociedad Concesionaria verificará durante su período de servicio que los equipos se encuentren operativos e informará las anomalías al Subconcesionario y en el Libro de Observaciones de modo que las reparaciones telefónicas sean realizadas dentro de las 12 horas desde la detección de las fallas.

b) Individualización de los Recintos

Este servicio se prestará, como mínimo, en las siguientes áreas del Terminal de pasajeros:

- Hall Principal (1° piso), Sala de Embarque
- Hall (2° piso)

c) Estructura de Cobro Referencial

El esquema tarifario se ceñirá a lo estipulado en las Bases de Licitación respecto a la gestión tarifaria y dentro de un marco de no discriminación, con la aprobación del Inspector Fiscal en caso de estructuras especiales a usuarios. Como es de conocimiento general, este servicio es prestado por empresas especializadas de comunicaciones mediante subconcesión, por lo que el esquema tarifario dependerá de los respectivos contratos con aprobación del Inspector Fiscal.

3.3.1.3. Estacionamiento Público para Vehículos en General

a) Descripción General del Servicio

El Concesionario proveerá un número de estacionamientos acorde con los volúmenes de tráfico con un mínimo de 168 espacios, dentro de los que se consideran 10 para minusválidos y 45 para servicios de arriendo y de transporte público, de acuerdo con lo estipulado en las Bases de Licitación.

Las áreas mínimas para cada estacionamiento de vehículos livianos y para minusválidos y la disponibilidad y espacios para maniobras serán las que se indican en 1.10.10.3.1 c) de las Bases de Licitación, es decir 2,5 m por 5,0 m para vehículos livianos y 4,0 m por 5,5 m

para el uso de minusválidos, además de las correspondientes áreas destinadas a circulación. La disponibilidad de los estacionamientos será permanente.

b) Individualización de los Recintos

El área destinada a este servicio se identifica en el plano general del Anteproyecto Referencial del Nuevo Aeropuerto Regional Atacama, área de estacionamientos.

c) Estructura de Cobro Referencial

Para el cobro por el uso de los estacionamientos públicos para vehículos en general, al ingreso y salida del estacionamiento del aeropuerto, se instalará un sistema de cobro automático asociado a los sistemas de código de barras y tarjetas de prepago magnéticas el cual consistirá en un equipo que permitirá registrar la hora de ingreso y salida entregando un boleto o comprobante.

Con este boleto el usuario deberá pagar el tiempo que permaneció en el estacionamiento en la oficina de cobro que se ubicará en el interior del Terminal de Pasajeros, contiguo a la oficina de informaciones; dicho usuario tendrá un tiempo adicional de diez minutos para retirarse del Aeropuerto con su vehículo sin un cobro adicional. De esta manera, se podrá automáticamente realizar el cobro respectivo en forma expedita y controlando sin errores el tiempo que permanece el vehículo en el estacionamiento del Aeropuerto.

A la salida del estacionamiento habrá un dispensador automático que permitirá que se levante la barrera previa presentación del boleto ya pagado.

Además del personal de cobro (cajeros) se apoyará con el personal de vigilancia, cuya función será apoyar a los usuarios en el uso del sistema automático y paralelamente, informar de cualquier anomalía y evitar eventualmente actos ilícitos que pudieran desarrollarse en esta área.

La estructura de cobro será la que se indica en 1.10.10.3.1 letra c) números 1), 2) y 3) de las Bases de Licitación, es decir:

- 1) Tarifa máxima equivalente al duplo de la tarifa licitada por la Municipalidad de Copiapó para los estacionamientos públicos de la zona centro de la ciudad, que esté vigente a la fecha del cálculo.
- 2) Si la Municipalidad de Copiapó 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 Copiapó.
- 3) Si no resulta posible determinar la tarifa mediante los procedimientos anteriores, la tarifa será equivalente a la tarifa máxima cobrada en el año anterior en el Aeródromo Chamonate de Copiapó, reajustada por el IPC acumulado del mismo período. Si no existe tarifa máxima cobrada en el año anterior, el Inspector Fiscal fijará la tarifa máxima, en función de referencias de mercado apropiadas.

3.3.1.4. Counters para Compañías Aéreas

a) Descripción General del Servicio

Según el Proyecto Definitivo aprobado y como también se indica en 1.10.10.3.1 d) de las Bases de Licitación, se dispondrá de 10 counters, con un área total mínima de 7 m² por counter que se compone de lo siguiente:

- 1 counter de 1,44 m²,
- Área de pasajeros en atención y espera,
- Área de tratamiento de equipaje,
- Área vertical de 1,5 m² metros sobre el counter para un letrero identificador de la Compañía Aérea respectiva.

Asociado al servicio de cada counter para uso de las Compañías Aéreas, se proveerá de:

- Energía eléctrica,
- Líneas de datos y telefonía,
- Área para manipular el equipaje detrás del counter,
- Balanzas entre los counters con una capacidad máxima de 150 Kg., con visor electrónico para el chequeo del peso del equipaje.

El mecanismo de asignación de counters se realizará de acuerdo con los procedimientos, normas y exigencias establecidas en 1.10.10.3.1 d) de las Bases de Licitación.

b) Individualización de los Recintos

El Servicio de Counters para uso de las Compañías Aéreas se localiza en el primer piso del terminal de pasajeros, según se indica en la figura N° 5 que contiene detalles del sector de counter según Proyecto Definitivo aprobado.

c) Estructura de Cobro Referencial

La tarifa máxima mensual será de UF 1,0 por cada m².

3.3.1.5. Oficinas de Apoyo a Counters para Compañías Aéreas

a) Descripción general del Servicio

En el área destinada para oficinas de apoyo a counters para Compañías Aéreas se cuenta con 3 oficinas, las que contarán con energía eléctrica, líneas de datos y telefónica, y climatización.

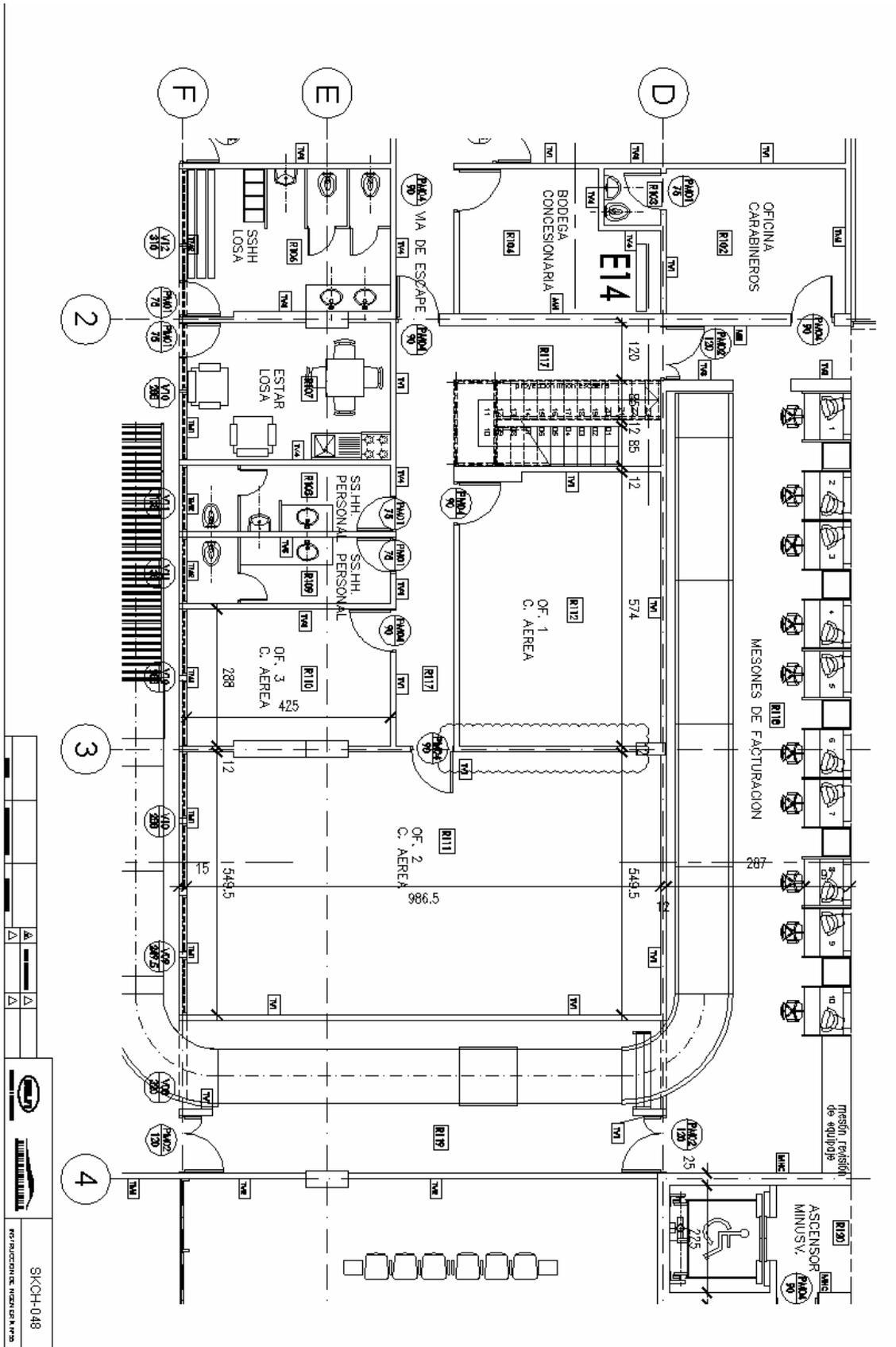


Figura N° 5. Primer nivel, detalle de sector de counters y oficinas de Cía. Aéreas.

Dada la experiencia obtenida por el oferente, se tendrá especial atención en la capacidad de modificación de los tabiques divisorios, ya que las oficinas al tener como subdivisión material liviano, (tabiques de vulcometal) podrán ampliarse y de esta manera mejorar la funcionalidad y sensación de bienestar para el personal de las Compañías Aéreas que allí laborará. Estas posibles modificaciones deberán necesariamente contar con la visación previa del Inspector Fiscal.

La Sociedad Concesionaria mensualmente verificará el estado de conservación y operatividad del inmueble y equipamiento.

La asignación de las respectivas oficinas será de acuerdo con los procedimientos, normas y exigencias establecidas en las Bases de Licitación de la concesión "Terminal de Pasajeros Nuevo Aeropuerto Regional Atacama III Región", a partir del correspondiente Mecanismo de Asignación.

El aseo interior de estas oficinas será de responsabilidad de cada Compañía Aérea en virtud de la confidencialidad de la documentación que allí se maneja.

Toda modificación o ampliación de superficies como la asignación de estas facilidades será con la autorización expresa en tiempo y forma con el Inspector Fiscal.

b) Individualización de los Recintos

Las oficinas de apoyo se ubican en el primer piso del Terminal de pasajeros, adyacentes al sector de counters, como se aprecia en la figura N° 5 que contiene detalles las tres oficinas más los servicios higiénicos según Proyecto Definitivo aprobado.

c) Estructura de Cobro Referencial

La tarifa máxima mensual por cada m² de oficina de apoyo a counter para líneas aéreas será de UF 1,0 según se establece en las Bases de Licitación.

3.3.1.6. Servicios de Transporte Público y sus Áreas de Estacionamiento

a) Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria organizará un sistema de transporte público de servicio a los usuarios del aeropuerto que comprenderá la explotación del servicio de buses, minibuses y taxis. Para tales efectos, y en cumplimiento de lo establecido en las Bases de Licitación, se diversificará la prestación, adjudicándose a distintos contratistas las distintas áreas del aeropuerto.

Se subconcesionarán, al menos, 10 taxis, 2 transfers y 1 minibuses.

Los subcontratistas adjudicatarios del servicio de transporte público deberán cumplir las normas vigentes emanadas del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, relativo a sus respectivos servicios.

Las áreas de estacionamiento serán claramente señalizadas y serán dispuestas en función de optimizar el servicio a los usuarios y, en particular, a los pasajeros que arriben al aeropuerto.

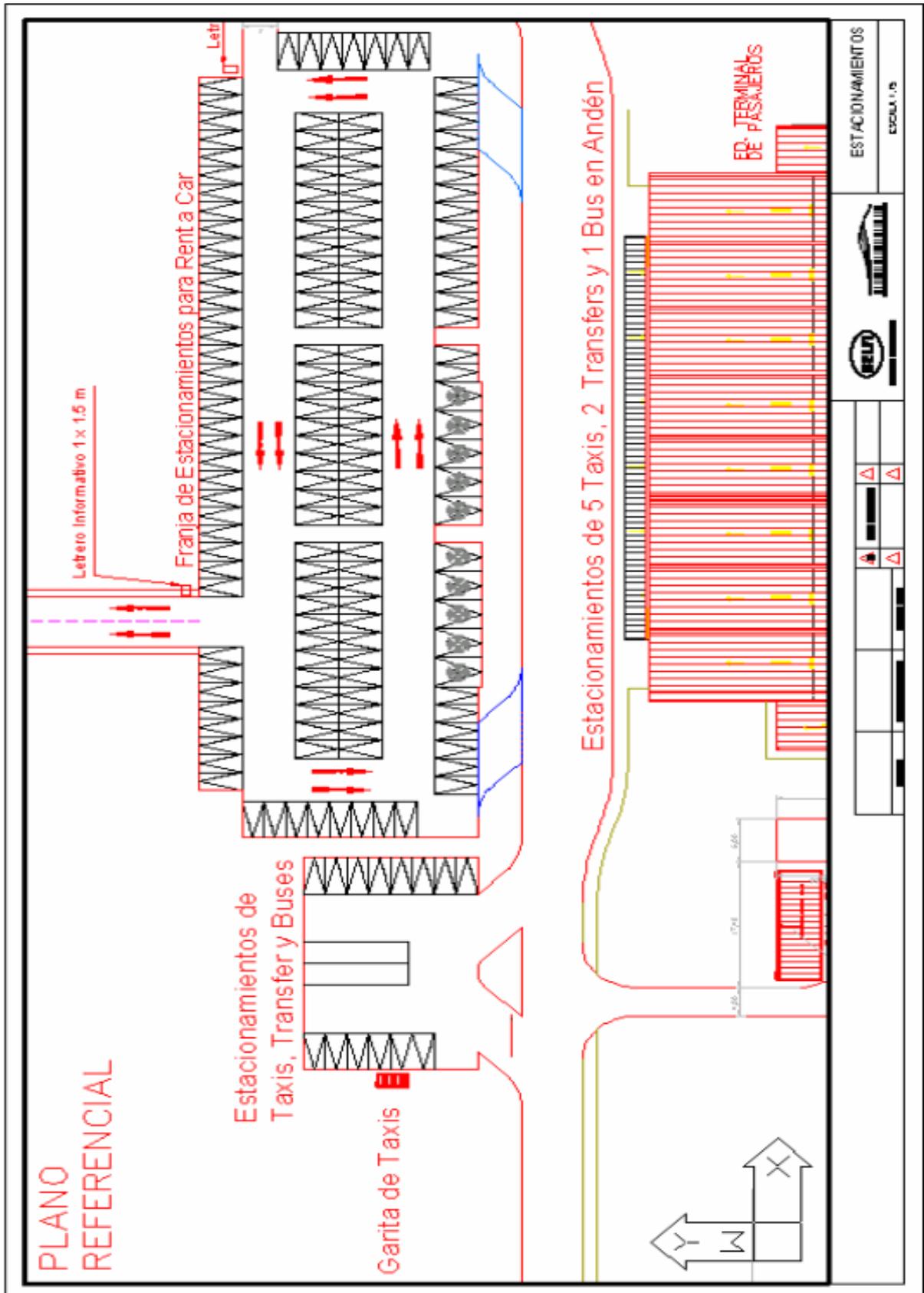


Figura Nº 6. Esquema de estacionamientos para el servicio de transporte público

Taxis: se mantendrán 5 vehículos de transporte público en la franja de estacionamiento para taxis, adyacente al frontis del terminal, a la espera de los pasajeros y usuarios salientes. En la medida que estos primeros vehículos se despachen con pasajeros, a lo menos 5 vehículos extras, en un estacionamiento cercano, comenzarán a ocupar las posiciones disponibles, y tomar a los pasajeros y usuarios salientes en espera.

Transfers: en la franja de estacionamiento señalada, esta considerado el espacio para tres posiciones, para este servicio. La operación de relevo será equivalente a la de los taxis.

Minibuses: este servicio contará con 2 posiciones de estacionamientos en dicha franja, y si amerita, se aplicará el sistema de relevo en las posiciones.

La Sociedad Concesionaria dispondrá la instalación de counters en la sala de arribo de pasajeros para la atención, por parte de los Subconcesionarios, del requerimiento de los servicios de transporte de pasajeros.

b) Individualización de los Recintos

Este servicio se prestará en el área destinada a estacionamiento que figura en el Proyecto Definitivo aprobado para este servicio (figura N° 6).

c) Estructura de Cobro referencial

La estructura de cobro se atenderá a lo establecido en 1.10.11 letra B. de las Bases de Licitación, con relación a obligaciones del Concesionario respecto a la Gestión Tarifaria.

3.3.2. Servicios no Aeronáuticos Comerciales Facultativos

3.3.2.1. Áreas para Locales Comerciales

a) Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria podrá habilitar y explotar áreas destinadas a explotación comercial en el área de Concesión. Eventualmente si se necesitara la modificación del perfil de alguno de estos servicios por aspectos operativos, se efectuará la coordinación respectiva con el Inspector Fiscal.

Entre los Servicios Comerciales Facultativos podrán considerarse los siguientes:

- Venta de bienes de consumo, souvenir y similares.
- Alquiler y venta de teléfonos celulares.
- Servicios privados de hotelería y turismo.
- Artículos de Bazar, Boutiques y Artesanía.
- Venta de periódicos y revistas.
- Confitería, golosinas, comida preparada
- Otros que se adapten a las condiciones y necesidades del Aeropuerto.

Estas subconcesiones se operarán mediante licitación privada o trato directo entre la Sociedad Concesionaria y el interesado.

b) Individualización de los Recintos

Estos servicios se prestarán básicamente en el interior del Terminal de pasajeros del Aeropuerto Regional Atacama.

3.3.2.2. Áreas para Servicios Comerciales del Ámbito Financiero

a) Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria podrá proveer, a través de una subconcesión con una institución financiera, al menos un cajero automático (RedBanc) para el libre uso por los pasajeros o usuarios. Estas subconcesiones prestarán su servicio de carácter financiero las 24 horas del día.

b) Individualización de los Recintos

3.3.2.3. Áreas para Publicidad y Propaganda

a) Descripción general del Servicio

La Sociedad Concesionaria podrá explotar áreas para publicidad y propaganda a través de medios tales como carteles, letreros y paletas, interiores y exteriores, circuito cerrado de televisión, etc., dentro del área de la concesión, pudiendo utilizar para tales efectos muros, terrazas, tejados, etc.

Los letreros podrán contar con iluminación propia y su calidad será acorde con el nivel del edificio Terminal de pasajeros lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

La explotación publicitaria podrá comprender también el uso del servicio visual de información de vuelos, limitada a las proporciones porcentuales de tiempo de exposición establecidas en las Bases de Licitación.

b) Individualización de los Recintos

La ubicación de la publicidad respetará el entorno arquitectónico y evitará obstaculizar visualmente la señalética operativa y pública, debiendo el proyecto de instalación de soportes y la ubicación de todos y cada uno de los elementos de publicidad ser autorizado previamente por el Inspector Fiscal.

3.3.2.4. Servicio de Custodia, Sellado y Embalaje de Equipaje

a) Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria podrá explotar total o parcialmente este rubro siempre que la demanda lo justifique y adoptando las medidas de seguridad pertinentes para cubrir los riesgos emergentes de dicha custodia.

b) Individualización de los Recintos

Este servicio se prestará, en caso que éste sea necesario, en un sector del Terminal de pasajeros, primer piso, que no interfiera los flujos de pasajeros, público, equipajes, etc.

3.3.2.5. Servicios a Pasajeros de Primera Clase y Ejecutivos

a) Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria podrá explotar un espacio específico habilitado con las comodidades adecuadas para proporcionar comodidad a los pasajeros que requieran este servicio.

Éste será verificado semanalmente por la Sociedad Concesionaria, controlando además horario de atención y limpieza interior.

Los servicios básicos serán: Televisión, Teléfono, Fax, Capacidad para 15 personas sentadas, servicio de baño, bebidas frías y calientes.

b) Individualización de los Recintos

Esto recintos estarán ubicados dentro del área concesionada y su emplazamiento, uso y características generales serán sometidas a consideración y aprobación del Inspector Fiscal.

3.3.2.6. Estacionamiento para Vehículos de Arriendo

a) Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria podrá explotar las áreas específicamente asignadas para estacionamiento de vehículos destinados a arriendo, las que serán debidamente identificadas con la señalización correspondiente.

Las áreas de estacionamiento serán complementadas con asignación de counters en la zona de arribo del Terminal de pasajeros respectivo.

Cada Subconcesionario tendrá un mínimo de 3 estacionamientos incluidos en el canon mensual de arriendo pudiendo arrendar un número adicional de estacionamientos.

b) Individualización de los Recintos

Los vehículos de arriendo se estacionarán en el área destinada a estos fines, que se señalan en el Proyecto Definitivo aprobado para este servicio (Figura N° 6)

3.3.2.7. Estacionamiento para Custodia de Vehículos

a) Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria podrá asignar un área para el estacionamiento de vehículos en custodia, la cual tendrá una reja perimetral de seguridad. Respecto del pago por el servicio se considera una tarifa de arriendo diaria que será validada por el Inspector Fiscal.

b) Individualización de los Recintos

Dentro del área de estacionamiento de vehículos, que figura en el Proyecto Definitivo aprobado para este servicio (ver Figura N° 6).

3.3.2.8. Oficinas en General

a) Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria podrá arrendar oficinas para diversos usos, dentro del marco establecido por las Bases de Licitación y previa autorización del Inspector Fiscal.

b) Individualización de los Recintos

Estas oficinas estarán ubicadas dentro del área concesionada y su emplazamiento, uso y características generales serán sometidas a consideración y aprobación del Inspector Fiscal.

3.3.2.9. Servicios de Gestión de Terminal del Carga

a) Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria podrá explotar a través de terceros los servicios de operación de carga que se podrán desarrollar en los espacios dentro del área de concesión, los que serán arrendados a Compañías Aéreas y/o operadores de carga interesados de acuerdo con las tarifas establecidas en las Bases de Licitación.

Esta área será administrada para que los interesados en prestar servicios a la carga puedan desarrollar su actividad, ajustados a las normas y procedimientos regulados por la autoridad competente cuando corresponda (SAG, Aduana, etc.), además de la propia autoridad del aeropuerto, y por la Sociedad Concesionaria en aquellos temas que sean de su competencia.

Los servicios de operación de carga autorizados son los siguientes:

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

Otros servicios de operación de carga se incluirán según demanda y previa autorización del Inspector Fiscal.

Con 45 días de anticipación a la fecha prevista de operación de estos servicios, la concesionaria entregará al DGOP, con informe del Inspector Fiscal mediante anotación en el Libro de Obra, copia de los borradores de los respectivos contratos indicando:

- Descripción y cuantificación de la superficie a ocupar.
- Identificación de las áreas.
- Esquema tarifario y las tarifas máximas.
- Esquema de competencia propuesto, para lo cual deberá indicar el número de operadores prestando los diferentes servicios, los cuales no podrán ser relacionados entre sí, conforme con la Ley 18.045 de 1981 de Mercado de Valores.
- Esquema de selección de operadores, de manera que se garantice un servicio igualitario.
- Otros que estime pertinente el Concesionario o que sean requeridos por el DGOP.

Serán aplicables al servicio de gestión del Terminal de carga las disposiciones contenidas en el artículo 1.10.11 de las Bases de Licitación en lo que fuera pertinente.

b) Individualización de los Recintos

Estos recintos estarán ubicados dentro del área concesionada y su emplazamiento, uso y características generales serán sometidas a consideración y aprobación del Inspector Fiscal.

c) Estructura de Cobro referencial

El cargo mensual por metro cuadrado de arriendo se basa en lo estipulado en Bases de Licitación, 1.10.10.3.2 letra i), "Servicio de Gestión del Terminal de Carga", cuyos montos sobre tarifas máximas se indican a continuación.

i) Tarifa mensual por m² de terrenos o espacios:

Tipo de Terreno	Tarifa Máxima m ² /mes
Terreno Eriazo Urbanizado	UF 0,15
Área Pavimentada o Losa	UF 0,20
Terreno Construido	UF 0,35

ii) Derecho mensual de operación:

En este caso corresponderá a un porcentaje de las ventas brutas mensuales deducidas del IVA, el que no será superior al 20%.

Se cobrará el valor que resulte mayor entre ambos de los indicados.

4. CRITERIOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

4.1. INTRODUCCIÓN

El presente capítulo explica los criterios aplicables para la medición de la calidad de los servicios de oferta pública del Nuevo Aeropuerto Regional Atacama y la verificación de la efectividad y eficiencia de la gestión de los mismos.

Es importante destacar que el desarrollo de los parámetros orientados a la medición de estos factores habrá de constituir la herramienta básica de fiscalización y evaluación que utilizará el Inspector Fiscal respecto del desempeño de la Sociedad Concesionaria.

4.2. CRITERIOS BASICOS PARA LA SELECCIÓN DE HERRAMIENTAS DE FISCALIZACION

Como criterio básico para la selección de los elementos de fiscalización se considerarán variables referidas al cumplimiento de los factores de disponibilidad horaria y cuantía, y a su relación porcentual con respecto al número de pasajeros cuando resulte pertinente, con el objeto de apreciar los resultados en orden a la satisfacción de las necesidades de los usuarios del Nuevo Aeropuerto Regional Atacama.

Se utilizará la encuesta como herramienta para medir la calidad de los servicios, con el fin de objetivar la opinión del usuario eliminando toda distorsión subjetiva, como contribución a perfeccionar la propia observación del Inspector Fiscal.

La regla de la competencia será el principio rector que regirá la adjudicación de los contratos de explotación de servicios en el Terminal y, consecuentemente, el control de precios dependerá del mercado, toda vez que el propio consumidor resultará el más eficaz auditor del sistema.

La orientación del sistema a medir resultados estará basada en el control estricto de los estándares de calidad ofrecida a los usuarios, cuyo aspecto relevante se obtendrá mediante encuestas realizadas a los mismos, las cuales serán segmentadas atendiendo la opinión de los tres segmentos básicos fundamentales de usuarios de aeropuertos: Pasajeros, Líneas Aéreas y Subconcesionarios.

Dichas encuestas, que serán realizadas periódicamente en forma concertada con el Inspector Fiscal en cuanto a la oportunidad de su realización, se orientarán a un estudio cuantitativo mediante un cuestionario estructurado a ser aplicado en forma individual a cada uno de los entrevistados, apuntando estrictamente a la determinación del nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad del servicio que reciben en el Terminal.

Otro criterio de alta importancia será la actividad de benchmarking que involucra la recolección de información sobre los procesos de competidores o de compañías que operen otros aeropuertos. A menudo esta información se recoge y se usa como un estándar de comparación para servicios similares de la propia organización. Esta

metodología es precisamente la que la Sociedad Concesionaria propondrá concertar con el Inspector Fiscal en relación con los aeropuertos referenciales que se definan.

Como criterios de Benchmarking se consideran los siguientes:

- Benchmarking del año anterior, mediciones del año anterior en el Nuevo Aeropuerto Regional Atacama III Región, respecto de un mismo servicio.
- Benchmarking nacional, estadística de los datos informados en publicaciones oficiales, o medidos por la autoridad nacional, de los aeropuertos nacionales de similares características.
- Normas del proyecto definidas en las especificaciones contenidas en los documentos del Contrato de Concesión.
- Normas del país, contenidas en las Normas y Reglamentaciones Municipales y/o del país.
- Benchmarking ciudad, lo que arroje una encuesta realizada en el centro de la ciudad de Copiapó, para un determinado servicio.

En función de los principios precedentemente enunciados, los criterios básicos aplicables a cada servicio serán los indicados a continuación.

4.2.1. Servicios Aeronáuticos

Ítem	Servicio	Tipo de Regulación	Definición Estándar	Tipo de Medición
1 (*)	Embarque - Desembarque	Indicador Reporte	Disponibilidad cuantitativa y funcional	Encuesta a pasajeros y Líneas Aéreas Benchmarking
2	Cintas Transportadoras de Equipaje	Indicador Reporte	Efectividad y eficiencia en la prestación	Encuesta Líneas Aéreas Benchmarking
3	Servicios en plataforma	Indicador Reporte	Disponibilidad funcional	Medición Gerencia de Operaciones

(*) Sólo con propósito de medición de calidad de procedimientos

4.2.2. Servicios no Aeronáuticos no Comerciales

Ítem	Servicio	Tipo de regulación	Definición Estándar	Tipo Medición
1	Conservación de las Obras	Plan de Conservación	Nivel de servicio y estado funcional	Medición Gerencia de Operaciones
2	Aseo Áreas Públicas	Indicador-Reporte Programa Anual	Disponibilidad funcional y calificación	Encuesta pasajeros y usuarios
3	Mantenimiento Áreas Verdes	Indicador-Reporte Programa Anual	Estado general	Encuesta usuarios y Medición Gerencia de Operaciones
4	Retiro de Basuras	Indicador-Reporte Programa Anual	Efectividad y eficiencia en la prestación	Encuesta subconcesionarios y medición Gerencia de Operaciones
5	Señalización	Indicador-Reporte	Estado general	Medición Gerencia de Operaciones
6	Información de Vuelos	Indicador-Reporte	Efectividad y eficiencia del servicio	Encuesta pasajeros y usuarios
7	Servicio de Información al Público	Indicador-Reporte	Efectividad y eficiencia del servicio	Encuesta pasajeros y usuarios
	Servicio de	Indicador-Reporte	Efectividad y eficiencia	Encuesta usuarios y

8	Climatización	Programa Anual	en la prestación	Medición Gerencia de Operaciones
---	---------------	----------------	------------------	----------------------------------

4.2.3. Servicios no Aeronáuticos Comerciales

4.2.3.1. Obligatorios

Item	Servicio	Tipo de Regulación	Definición Estándar	Tipo Medición
1	Alimentación y Bebidas	Manual de Operaciones	Disponibilidad funcional y calidad	Encuesta usuarios y Benchmarking
2	Telefonía y Comunicaciones	Manual de Operaciones	Disponibilidad cuantitativa y funcional	Encuesta usuarios y Benchmarking
3	Estacionamiento Público	Manual de Operaciones	Disponibilidad cuantitativa y funcional	Encuesta usuarios y Benchmarking
4	Transporte Interno de Equipaje	Manual de Operaciones	Disponibilidad cuantitativa y funcional	Encuesta usuarios y Benchmarking
5	Counters para Líneas Aéreas	Manual de Operaciones	Disponibilidad cuantitativa y funcional	Encuesta usuarios y Benchmarking
6	Oficinas de Compañías Aéreas	Indicador - Reporte	Disponibilidad cuantitativa y funcional	Encuesta Líneas Aéreas
7	Servicio de Gestión del Terminal de Carga	Indicador - Reporte	Efectividad y eficiencia en la prestación	Encuesta Líneas Aéreas y Benchmarking

4.2.3.2. Facultativos

Item	Servicio	Tipo de Regulación	Definición Estándar	Tipo Medición
1	Locales Comerciales	Manual de Operaciones	Niveles de precios y atención	Encuesta usuarios Benchmarking
2	Servicios Comerciales Ámbito financiero	Manual de Operaciones	Disponibilidad funcional y horaria	Encuesta usuarios
3	Publicidad y Propaganda	Manual de Operaciones	Utilidad, efectividad y eficiencia	Encuesta usuarios
4	Custodia Sellado y Embalaje	Manual de Operaciones	Utilidad, efectividad y eficiencia	Encuesta usuarios
5	Servicio Pasajeros Primera Clase	Manual de Operaciones	Utilidad, efectividad y eficiencia	Encuesta usuarios
6	Estacionamiento Vehículos Arriendo	Manual de Operaciones	Disponibilidad funcional y horaria	Encuesta usuarios
7	Estacionamiento Vehículos Custodia	Manual de Operaciones	Disponibilidad funcional y cuantitativa	Encuesta usuarios

4.3. MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL

4.3.1. Introducción

El presente capítulo tiene por objeto definir los tipos de regulación, estándares y alternativas de medición seleccionadas como indicadores de la prestación de los servicios aeroportuarios en un marco de competencia y calidad acorde con la operación considerando el volumen y tipo de tráfico de pasajeros en el Nuevo Aeropuerto Regional Atacama III Región.

4.3.2. Tipos de Regulación, Estándares y Alternativas de Medición

Las categorías de regulación que serán motivo de control por parte del Inspector Fiscal y de cumplimiento por parte de la Sociedad Concesionaria serán las siguientes:

- a) Disponibilidad: tiempo total de funcionamiento por servicio y o equipo.
- b) Confiabilidad: medida de tiempo medio entre fallas cuando se trata de equipos o faltas cuando se trata de servicios.
- c) Nivel de Precios: Esto se refiere a la medición respecto de precios comparativos, ya sea comparación en el tiempo del mismo producto o servicio en el mismo lugar, como comparación con el mismo producto o servicio en la misma época en un mercado similar.
- d) Indicadores Objetivos: se refieren a estándares directos y fijos tal es el caso por ejemplo de pasajeros por metros cuadrados en áreas públicas o temperatura promedio en las áreas de tratamiento de pasajeros, etc.
- e) Calidad: Que será medida básicamente con el uso de encuesta a usuarios del aeropuerto. En estas encuestas se medirán los índices de satisfacción de los usuarios así como la calidad de los servicios, equipamiento e infraestructura considerando al menos las categorías anteriores.

Estas variables serán registradas magnéticamente en todos los casos posibles y serán definidas al analizarse en detalle el funcionamiento operativo de los servicios, en el próximo capítulo del presente Manual.

4.4. DEFINICION DE ESTANDARES A APLICAR POR SERVICIO

4.4.1. Introducción

El presente capítulo tiene por objeto definir los estándares a aplicar según las categorías de regulación y los criterios fijados por las Bases de Licitación para la concesión del Nuevo Aeropuerto Regional Atacama III Región, en orden a objetivar los aspectos cualitativos de las prestaciones de servicios a los usuarios del mismo. Los servicios a los que se aplicarán los estándares son los siguientes:

- Cintas transportadoras de equipaje,
- Servicio de transporte de equipaje dentro del Terminal,
- Counters para Compañías Aéreas,
- Aseo áreas públicas,
- Retiro de basuras,
- Señalización,
- Servicio de alimentación y bebidas,
- Área para el servicio de comunicación para el público en general,
- Información de vuelos e información al público,
- Servicio de transporte publico,
- Estacionamiento públicos para vehículos en general,
- Oficinas de apoyo a counters para las Compañías Aéreas,

4.4.2. Estándares Cualitativos

Tomando en consideración lo establecido en las Pautas para la Elaboración del Manual de Operaciones, en lo que se refiere a la subjetividad implícita en los juicios de valor referidos a calidad, los estándares cualitativos son corroborados mediante encuestas que se programarán de común acuerdo con el Inspector Fiscal.

4.4.3. Estándares Cuantitativos por Servicio

4.4.3.1. Cintas Transportadoras de Equipaje

Indicador:

La Sociedad Concesionaria proveerá y mantendrá sin costo para los usuarios la cinta transportadora de equipaje incluida en el Anteproyecto Referencial.

Recepción del primer equipaje a los 7 minutos desde estacionado el avión en la plataforma de aeronaves; último equipaje a los 20 minutos desde el primer equipaje en cinta transportadora.

Calidad definida por los usuarios mediante encuestas relacionadas con el servicio de recepción de equipajes.

Estándar:

Tener un máximo de 12 horas la cinta transportadora de equipaje no operativo correspondiente a mantenimiento correctivo o de emergencia. Plazos mayores deberán ser calificados y autorizados por el Inspector Fiscal.

4.4.3.2. Servicio de Transporte de Equipaje dentro del Terminal

Indicador:

Proveer un mínimo de 65 carros portaequipaje en buenas condiciones de conservación y operación a todo pasajero que lo requiera.

Horario: 24 horas al día 365 días al año.

Estándar:

Tener un máximo de 2 reclamos mensuales por no tener un mínimo de 65 carros portaequipaje disponibles para los pasajeros.

En caso de la Sociedad Concesionaria requiera mantener un número inferior a lo especificado en el indicador se coordinará previamente con el Inspector Fiscal para el mantenimiento preventivo y correctivo de dichos carros.

4.4.3.3. Counters para Compañías Aéreas.

Indicador:

Proveer un mínimo de 10 counters para subconcesionarlos a las Compañías Aéreas con los espacios y características técnicas establecidas en el proyecto definitivo.

Calidad definida por los usuarios mediante encuestas a pasajeros relacionadas a tiempo de espera en colas para atención de check-in.

Estándar:

Tener un máximo de 1 reclamo escrito por parte de las Compañías Aéreas, en un mes calendario, por no proporcionar los equipos con las características técnicas establecidas en el proyecto definitivo.

4.4.3.4. Aseo Áreas Públicas

Indicador:

Calidad definida por los usuarios mediante encuestas.

Estándar:

Tener durante un mes calendario como máximo 2 observaciones por parte del Inspector Fiscal.

4.4.3.5. Retiro de Basuras

Indicador:

Retiro semanal de la basura de los contenedores instalados en la sala de compactación.

Estándar:

No tener durante un mes calendario más de 1 inasistencias en los retiros de la basura.

4.4.3.6. Señalización

Indicador:

Mantener en buenas condiciones de presentación la señalética exterior e interior instalada según el proyecto definitivo.

Calidad definida por los usuarios mediante encuestas.

Estándar:

Reemplazar la señalética deteriorada dentro de los próximos 3 días de constatado el daño.

4.4.3.7. Servicio de Alimentación y Bebidas.

Indicador:

Horario de atención: 08:00 a 22:00 hrs.

Servicios Básicos Ofrecidos:

- Expendio de Bebidas frías y calientes
- Expendio de alimentos fríos y calientes
- Capacidad mínima para 120 personas sentadas totales en ambos sectores

Calidad definida por usuarios mediante encuestas

Estándar:

Tener un máximo de 2 observaciones escritas en un mes calendario en el Libro de Reclamos no cumpliendo el horario y servicios mínimos exigidos.

4.4.3.8. Área para el Servicio de Comunicación para el Público en General.

Indicador:

Prestar el servicio de teléfonos públicos a pasajeros y público en general manteniendo 8 teléfonos normales y 2 para personas minusválidas operativos durante las 24 hrs.

Estándar:

En caso de tener un número menor de teléfonos operativos que los indicados en el indicador anterior no demorar más de 12 hrs. en su reparación o reemplazo.

4.4.3.9. Información de Vuelos e Información al Público

Indicador:

Prestar el servicio de información de vuelos e información de público manteniendo actualizado permanentemente el sistema FIDS y manteniendo durante el horario de operaciones de vuelo la secretaria de informaciones.

Calidad definida por los usuarios mediante encuestas.

Estándar:

Tener un máximo de 1 observación escrita en un mes calendario en el Libro de Reclamos no cumpliendo el horario y los servicios actualizados de información de vuelo.

4.4.3.10. Servicio de Transporte Público

Indicador:

Proveer el espacio autorizado en el proyecto definitivo para la explotación de los servicios de Transporte Público en el Terminal de Pasajeros.

Tarifas no superiores a los precios definidos en las Bases de Licitación

Estándar:

Tener un máximo de dos reclamos por escrito en el Libro de Reclamos, en un mes calendario, por deficiencias en el servicio que presta el servicio de Transporte Público.

4.4.3.11. Estacionamiento Públicos para Vehículos en General

Indicador:

Mantener un mínimo de 168 estacionamientos operativos durante las 24 hrs. para explotación.

Mantener durante las 24 hrs. habilitado el servicio de cobro de los estacionamientos.

Calidad definida por usuarios mediante encuestas.

Estándar:

Tener un máximo de dos reclamos por escrito en el Libro de Reclamos, en un mes calendario, por deficiencias en el servicio que presta la explotación de espacios para estacionamientos públicos de vehículos en general.

4.4.3.12. Oficinas de Apoyo a Counters para las Compañías Aéreas

Indicador:

Proveer de oficinas a las Compañías Aéreas según los estándares de construcción y mantención establecidos en las Bases de Licitación y para la Explotación del Terminal de Pasajeros.

Estándar:

Tener un máximo de un reclamo por escrito en un mes calendario del Inspector Fiscal por deficiencias en el mantenimiento de las oficinas que se proveen a las Compañías Aéreas, debiendo repararse dentro de las 72 hrs. después de constatado el desperfecto.

4.5. PROCEDIMIENTOS Y RELACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA Y EL INSPECTOR FISCAL

4.5.1. Introducción

El presente capítulo tiene por objeto establecer los procedimientos a aplicar en la relación de Sociedad Concesionaria con el Inspector Fiscal, quien, de conformidad con lo establecido en el artículo 1.8 de las Bases de Licitación para la concesión del Nuevo Aeropuerto Regional Atacama, III Región, será designado por el MOP.

El Inspector Fiscal tendrá la responsabilidad, delegada por el MOP, de velar por el cumplimiento del Contrato de Concesión por parte de la Sociedad Concesionaria.

4.5.2. De las Facultades del Inspector Fiscal

Corresponderá al Inspector Fiscal, en su relación con la Sociedad Concesionaria, el ejercicio de múltiples facultades durante la etapa de explotación, según como se enumeran en el punto 1.8.1, relativa a esta etapa de las Bases de Licitación.

4.5.3. Obligación del Concesionario de Entregar Información al Inspector Fiscal

La Sociedad Concesionaria deberá proporcionar al Inspector Fiscal todo lo relativo a la etapa de explotación, indicado en el punto 1.8.2, N° 5 y N° 6. Todo esto sin perjuicio de la obligación de proporcionar la información señalada en el punto 2.9.2 y el punto 1.10.10 de las mismas bases.

4.6. DERECHOS, OBLIGACIONES Y DISPOSICIONES GENERALES

4.6.1. Introducción

En el presente capítulo se detallan las obligaciones de la Sociedad Concesionaria, sus derechos y las disposiciones generales que regularán su relación contractual en cuanto a los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos según los términos establecidos por las Bases de Licitación para la Concesión del Nuevo Aeropuerto Regional Atacama, III Región.

4.6.2. Obligaciones de la Sociedad Concesionaria:

Todas aquellas que se enumeran en el punto 1.10.11, letra A., de las Bases de Licitación.

4.6.3. Derechos del Concesionario y Obligaciones en la Gestión Tarifaria

Todas aquellas que se enumeran en el punto 1.10.11, letra B., de las Bases de Licitación.

4.6.4. Disposiciones Generales

Todas aquellas que se enumeran en el punto 1.10.11, letra C., de las Bases de Licitación.

4.7. INFRACCIONES Y MULTAS

La estructura de infracciones y multas a la que la Sociedad Concesionaria puede verse sometida durante la etapa de explotación, corresponden a las señaladas en el punto 1.8.5.1, letra c) y letra d),.

El procedimiento en la aplicación de las multas, se encuentran detallados en el punto 1.8.5.2 de las Bases de Licitación. Y los plazos para el pago de la multas están señalados en el punto 1.8.5.3.

4.8. MECANISMOS DE REVISION DEL MANUAL DE OPERACIONES

4.8.1. Introducción

En el presente capítulo se establecen los principios y metodología a que se ajustarán primariamente las partes (Inspector Fiscal y Sociedad Concesionaria) para introducir modificaciones al presente Manual, sin perjuicio de innovaciones o cambios que deban ser autorizados avalados por los resultados de la encuesta a usuarios, de estándares existentes en otros aeropuertos chilenos concesionados o estándares de periodos anteriores en el mismo aeropuerto.

4.8.2. De los Principios Aplicables

Las partes contratantes reconocen como principio básico el respeto a las normas y especificaciones vigentes a la fecha de la firma del Contrato de Concesión, así como también el estricto acatamiento a las condiciones establecidas en el mismo.

Las modificaciones al presente manual deberán ser coordinadas entre las partes sobre la base de necesidades objetivas que surjan de la dinámica de desarrollo de las actividades del Aeropuerto.

Tales modificaciones podrán ser propuestas indistintamente por el Inspector Fiscal o por la Concesionaria, según la naturaleza y origen del cambio a implementar. El principio aplicable será el del acuerdo de las partes.

4.8.3. De la Metodología a Aplicar

Toda modificación que, a juicio de cualquiera de ambas partes contratantes, resultara necesario efectuar al presente Manual para optimizar las condiciones operativas de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos regulados por el mismo, deberá dar lugar a una presentación que contenga la propuesta fundada del cambio por parte de la parte proponente.

Efectuado el análisis pertinente por la contraparte, y en caso de coincidencia, se implementará la modificación correspondiente mediante circular emitida por el Inspector Fiscal.

En caso de discrepancia entre las partes en el análisis inicial, se realizará un estudio conjunto al que ambas partes concurrirán aportando sus fundamentos y comprometiendo sus mejores esfuerzos para acercar posiciones y lograr acuerdos.

En caso de mantenerse el desacuerdo, se discutirá la modificación con la presencia de representantes de la DGAC y la Dirección Nacional de Aeropuertos para definir la situación.

En caso de falta de acuerdo definitivo o controversia respecto de modificaciones a implementar al presente Manual, se elevarán las actuaciones a la Comisión Conciliadora prevista en el artículo 1.11 de las Bases de Licitación para la aplicación del procedimiento establecido en el mismo y la resolución definitiva del problema planteado.

5. ASIGNACION DE LOS SISTEMAS DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS Y ESPACIOS PARA COUNTERS Y OFICINAS

5.1. SISTEMA DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE

El Sistema de embarque y desembarque a utilizar en el Nuevo Aeropuerto Regional Atacama no contempla elementos asignables, pero resulta indispensable mantener un ordenamiento respecto a la asignación de estacionamientos, relacionados directamente con la forma de embarque y desembarque a pie asumido.

Algunos de los contenidos del mecanismo a implantar en caso de prestación de este servicio son los siguientes:

- Todas las aerolíneas que posean un volumen de operaciones significativo deberán proporcionar al Gerente de Operaciones la actividad planificada para las operaciones del día siguiente, a más tardar a las 17:00 horas del día anterior. La siguiente información será requerida:
 - Número del vuelo de llegada y Horario programado de llegada.
 - Número del vuelo de salida.
 - Horarios de salida programados.
 - Tipos de aeronaves.
 - Origen y destino.
- La Compañía Aérea deberá solicitar al departamento de operaciones de la DGAC (oficina ARO) asignar cada vez que se encuentre disponible un estacionamiento.
- Cada vez que la Compañía Aérea utilice un puesto de estacionamiento para un determinado vuelo, deberá llenar y entregar un formulario que indicará horarios de uso del puesto y nombre de la persona responsable del embarque o desembarque.

Este formulario deberá ser entregado en las oficinas de administración de la Sociedad Concesionaria del Aeropuerto diariamente.

La asignación de medios se efectuará considerando contratos vigentes, volúmenes de tráfico de pasajeros, número de operaciones y tamaño de las aeronaves.

5.2. ESPACIOS PARA COUNTERS DE LINEAS AEREAS

El número de posiciones de counters necesarias para cada línea aérea será determinado por ellas mismas de acuerdo a sus necesidades de personal y a sus estándares para el procesamiento de pasajeros y equipaje.

El Anteproyecto Referencial considera 10 counters de tipo fijo.

La Sociedad Concesionaria solicitará a cada aerolínea que entregue por escrito sus necesidades de posiciones de counters, así como su deseo de contar con algún espacio preferencial. Esta información será confidencial y no será divulgada a otras aerolíneas. Se

hará todo lo posible para asegurar que la asignación de espacio preferencial se realice de una manera equitativa, justa e imparcial.

Sin perjuicio de lo anterior, y en caso de conflicto para la asignación del espacio se priorizará la asignación de estos considerando el número de pasajeros embarcados durante los últimos 12 meses, en caso de igualdad en este concepto se considerará de número total de vuelos mensuales existentes

En caso que dicha proporcionalidad en base al número de pasajeros o de vuelos fuese tal que alguna Compañía Aérea le correspondiera un número inferior a 3 counters. Se le asegurará un mínimo de 3 posiciones lo que será revisado anualmente.

Los espacios para counters se otorgarán en calidad de subconcesión por un plazo de un (1) año renovable, y sujeto al plan de asignación debidamente autorizado por el DGOP según las normas establecidas en las bases de licitación.

5.3. ASIGNACION DE OFICINAS DE APOYO A COUNTERS PARA LINEAS AEREAS

El número de oficinas de apoyo a counters necesarias para cada línea aérea será determinado por ellas mismas de acuerdo a sus necesidades de personal y a sus estándares de operación.

Para el caso del Nuevo Aeropuerto Regional Atacama III Región la Sociedad Concesionaria tiene previsto entregar oficinas fijas por cuanto la cantidad de compañías existentes que actualmente operan en dicho aeropuerto o eventualmente con el aumento de alguna nueva Compañía Aérea no hace necesario revisar la asignación periódica de estas.

Asimismo se debe considerar que se dispone de 3 oficinas de línea aérea. Teniendo presente estos antecedentes la Sociedad Concesionaria solicitará a cada aerolínea que entregue por escrito sus necesidades de oficinas, así como su deseo de contar con alguna oficina preferencial. Esta información será confidencial y no será divulgada a otras aerolíneas. Se hará todo lo posible para asegurar que la asignación de espacio preferencial se realice de una manera equitativa, justa e imparcial.

Sin perjuicio de lo anterior, y en caso de conflicto para la asignación del espacio se priorizará la asignación de estos considerando el número de pasajeros embarcados durante los últimos 12 meses, en caso de igualdad en este concepto se considerará de número total de vuelos mensuales existentes

En caso que dicha proporcionalidad en base al número de pasajeros o de vuelos fuese tal que alguna Compañía Aérea le correspondiera un número inferior a 1 oficina. Se le asegurará un mínimo de 1 oficina, lo que será revisado anualmente.

Las oficinas se otorgarán en calidad de subconcesión por un plazo de un (1) año renovable, y sujeto al plan de asignación debidamente autorizado por el DGOP según las normas establecidas en las bases de licitación.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

INDICE

1. GENERALIDADES.....	79
2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO	80
2.1. Gerencia General.....	80
2.2. Gerencia de Operaciones	80
2.3. Gerencia de Administración.....	80
3. CONSULTOR TECNICO EXTERNO.....	81
4. DOTACION Y RESPONSABILIDADES	82
4.1. DOTACION	82
4.2. FUNCIONES Y CALIFICACION	82
4.2.1. Gerente General.....	82
4.2.2. Gerente De Operaciones	83
4.2.3. Gerente de Administración.....	84
4.2.4. Personal de Mantención.....	85
4.2.5. Seguridad y Vigilancia	85
4.2.6. Secretaria Administrativa	86
4.2.7. Secretarias de Informaciones.....	86
4.2.8. Personal de Aseo	86
5. TURNOS Y NUMERO DE PERSONAS DE LUNES A DOMINGO	88
6. TRANSPORTE PARA EL PERSONAL.....	88
6.1. Modalidad de Transporte	88
6.2. Requisitos para el Transporte de Personal	89
7. ESPACIOS PARA LOS SERVICIOS DE LA CONCESIONARIA	90
8. EQUIPAMIENTO DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA	91
8.1. Generalidades.....	91
8.2. Equipos de Oficina	91

ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. GENERALIDADES

El personal que se desempeña al servicio de la Sociedad Concesionaria debe cumplir con las normas del presente Reglamento de Servicio y con los Reglamentos de la Dirección General de Aeronáutica Civil, en lo referente a la seguridad policial y aeroportuaria.

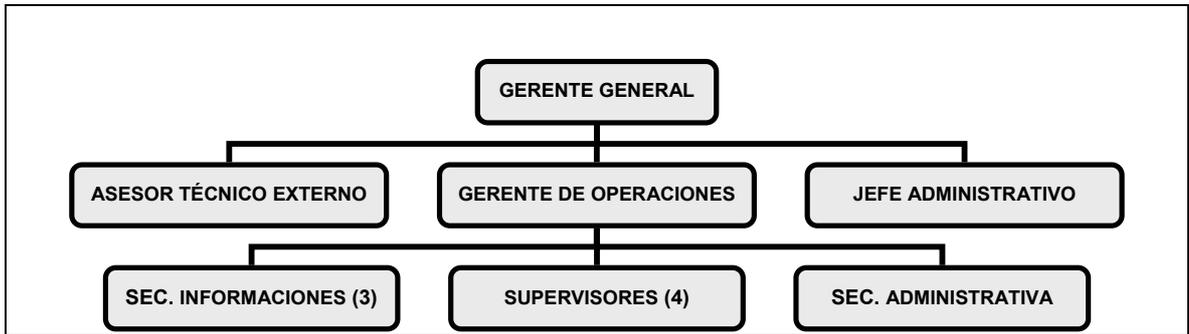
Además, la Sociedad Concesionaria cumplirá con todas las normas y disposiciones que la legislación laboral y sanitaria vigente contempla respecto al personal de su dotación.

La primera designación de los profesionales que ocupan cargos de nivel superior, como Gerente General, Gerente de Operaciones, será comunicada, de acuerdo con lo estipulado en las Bases de Licitación, será comunicada antes de 15 días posteriores a la designación y los cambios posteriores hasta un día después de lo respectivos nombramientos.

2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

La estructura organizacional de la sociedad concesionaria durante el período de explotación considera un Gerente de Operaciones, cuatro Supervisores, tres encargadas de informaciones al público, un asistente administrativo y seis vigilantes de seguridad, cuyas funciones, turnos, dependencia según esquema orgánico y áreas de desempeño se detallan más adelante.

El Gerente de Operaciones es el representante en el aeropuerto de la Sociedad Concesionaria ante el Inspector Fiscal y las autoridades aeronáuticas del aeropuerto. Se ha conformado la organización indicada en el Cuadro N° 1 que permite prestar los servicios exigidos para la correcta operación de la concesión.



Cuadro N° 1. Organigrama Sociedad Concesionaria.

2.1. Gerencia General

Responsable de la gestión de la concesión del Nuevo Aeropuerto Regional de Atacama, III Región, incluyendo la planificación en el largo plazo, del desarrollo de las actividades comerciales y de la coordinación con el Ministerio de Obras Públicas, la DGAC y otros organismos que corresponda.

2.2. Gerencia de Operaciones

Llevará a cabo las actividades que se relacionan con la gestión de los servicios, instalaciones y la coordinación con los distintos servicios aeroportuarios, líneas aéreas, autoridad aeroportuaria y las empresas de servicio.

Dependerán de esta Gerencia la Seguridad y Vigilancia, Supervisores, Mantención Externa, Aseo e Informaciones, cuyas funciones y responsabilidades se detallan más adelante.

2.3. Jefe Administrativo

Corresponde a esta Gerencia la gestión, administración y organización de los recursos humanos, materiales, económicos y financieros de la Sociedad Concesionaria.

Este cargo se establecerá físicamente en la oficina central de la Sociedad Concesionaria.

2.4. Consultor Técnico Externo

El Consultor Técnico Externo tiene como función revisar la información técnica que la Sociedad Concesionaria entrega a la Inspección Fiscal, en el sentido que se ha cumplido con las normas vigentes, que las metodologías usadas son aceptables, que las mediciones se han realizado con instrumentos adecuados y que los datos que podrían contener errores se encuentran dentro de rangos aceptables.

3. DOTACION Y RESPONSABILIDADES

La organización de la Sociedad Concesionaria contará con un Jefe Administrativo ubicado en la casa matriz de la sociedad que dependerá directamente del Gerente General, el cual tiene a su cargo el funcionamiento administrativo de la Concesionaria, abarcando las áreas de contabilidad, tesorería, personal y adquisiciones.

La Gerencia de Operaciones, encabezada por su Gerente respectivo, abarca todas las funciones relativas al buen funcionamiento y operación de la concesión, incluyendo la responsabilidad de actividades tales como: seguridad y vigilancia, aseo e informaciones. También coordina todas las subconcesiones que se otorguen tanto en el interior como en el exterior del Terminal.

La dotación de personal profesional y de personal técnico para ejecutar el servicio básico de las obras, es la necesaria para mantener un alto nivel de servicio, eficiente y oportuno en todas las instalaciones y equipos, por lo que dispone del personal de reemplazo para cubrir ausencias, permisos y vacaciones mientras dure la explotación de la concesión.

Todo el personal técnico en servicio debe estar dotado de vestuario adecuado para la zona que los distinga y de elementos de seguridad como chalecos reflectantes, cascos, zapatos de seguridad, parcas impermeables, tenidas de agua y guantes de seguridad, según corresponda, en el desempeño de sus funciones.

3.1. DOTACION

El Personal profesional y técnico de la organización es el siguiente:

Descripción	Cantidad	Lugar de Trabajo
Gerente General	1	Oficina Central
Gerente Operaciones	1	Aeropuerto
Jefe Administrativo	1	Oficina Central
Supervisores	4	Aeropuerto
Secretaria Administrativa	1	Aeropuerto
Secretaria Informaciones	3	Aeropuerto

3.2. FUNCIONES Y CALIFICACION

La calificación de desempeño requerida para la dotación establecida para la prestación de los servicios de la Sociedad Concesionaria corresponderá a los siguientes niveles:

Profesionales superiores con título:	Nivel A
Personal con título y experiencia:	Nivel B
Alta especialización y responsabilidad limitada:	Nivel C

3.2.1. Gerente General

El Gerente General es el profesional a cargo de la administración de la compañía y reporta directamente al Directorio de la empresa. Es responsable de la administración, operación y mantenimiento diario de las instalaciones bajo la administración de la

Sociedad Concesionaria.

Las responsabilidades del Gerente General incluyen entre otras:

- a) Realizar todas las funciones de desarrollo de ingresos comerciales aeronáuticos y no aeronáuticos autorizados en las bases de licitación y será responsable de lograr metas de rendimiento de gestión de la empresa.
- b) Velar por el cumplimiento de todas las disposiciones establecidas por la ley y cumplir con todas las obligaciones contractuales.
- c) Establecer y monitorear el cumplimiento de estándares para los empleados de la compañía y otros prestadores de servicios de acuerdo con estándares establecidos.
- d) Proporcionar el diseño e implementación de planes estratégicos y de presupuestos.
- e) Participar en programas propios del Aeropuerto, así como de la comunidad, la industria y el gobierno para la promoción de los intereses del Nuevo Aeropuerto Regional Atacama. Para este cargo se deberá poseer un título profesional de ingeniería, preferentemente con estudios de post-grado en Dirección de Empresas o en un campo relacionado, con un mínimo de cinco (5) años de experiencia en la industria aeroportuaria.

El primer nombramiento del Gerente General será comunicado al Inspector Fiscal antes de 15 días después de su designación y los cambios posteriores al día siguiente de realizado éste.

3.2.2. Gerente De Operaciones

Se reporta directamente al Gerente General. Las responsabilidades del Gerente General incluyen entre otras:

- a) Mantenimiento y operación de los sistemas, como también del equipamiento bajo concesión, el área de concesión, incluyendo el mantenimiento de la plataforma, pistas y rodajes, sistemas de agua, electricidad, gasfitería, calefacción, ventilación, aire acondicionado, de detección y protección contra incendios, y áreas pavimentadas.
- b) Preparar y controlar el presupuesto del departamento
- c) Coordinar todas las actividades aeronáuticas y no aeronáuticas de la Concesión con el Inspector Fiscal, aerolíneas y arrendatarios.
- d) Coordinar con el personal de la DGAC el plan diario para la asignación de estacionamiento de aeronaves y puestos de embarque.
- e) Asegurar la prestación de servicios de información al público y a las aerolíneas.
- f) Controlar inspecciones diarias en las áreas de concesión.
- g) Coordinar funciones de mantenimiento y seguridad que pudieran alterar las operaciones.

- h) Monitorear la limpieza del área de concesión.
- i) Mantener un enlace con el Inspector Fiscal, Aduanas, Migración, Aerolíneas, subconcesionarios y otros arrendatarios en materias relacionadas con seguridad.
- j) Preparar los informes necesarios sobre el progreso de actividades o eventos inusuales, incluyendo monitoreo, informe y actividades relativas al funcionamiento de los sistemas y equipos dentro del área de concesión.
- k) El Gerente de Operaciones, Nivel A, deberá poseer título profesional, de preferencia en las áreas de construcción, mecánica o electricidad y poseer un mínimo de cinco años de experiencia en el área de mantenimiento u operaciones y en supervisión directa de personal, preferentemente con experiencia en el área de conservación y operaciones.

El primer nombramiento del Gerente de Operaciones será comunicado al Inspector Fiscal antes de 15 días después de su designación y los cambios posteriores al día siguiente de realizado éste.

3.2.3. Jefe Administrativo

Reporta al Gerente General. El Gerente de Administración es responsable del diseño, instalación y mantenimiento de la información financiera, sistemas de contabilidad, marketing y procedimientos relacionados, Le corresponde además la gestión del recurso humano, contrataciones, capacitación, control, seguros sociales y programas de salud ocupacional.

Dentro de las funciones del Gerente de Administración se contemplan:

- a) Establecer clasificación de cuentas y organizar sistemas y procedimientos de contabilidad, de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- b) Manejar la preparación y mantenimiento de libros tales como mayor, diario, remuneraciones, venta, compras, honorarios, activo fijo entre otros registros contables.
- c) Supervisar la recepción, desembolso, registro, salvaguarda y depósito de todos los activos líquidos.
- d) Facturar y cobrar todos los montos correspondientes a la Concesión.
- e) Coordinar el proceso y emisión de pago de sueldos en conjunto con el Encargado de Remuneraciones.
- f) Preparar todos los informes de impuestos necesarios.
- g) Preparar conciliaciones de saldos de las cuentas.
- h) Diseñar formularios y preparar los manuales necesarios para dirigir las actividades de contabilidad.
- i) El Gerente de Administración, Nivel B, debe poseer un título de Contador

Auditor o en un campo relacionado, además de al menos cuatro años de experiencia en cargos similares, incluyendo conocimientos de sistemas computacionales de información financiera y administrativa en el ámbito de usuario y conocimientos tributarios.

3.2.4. Personal de Mantenición

El servicio de mantención será subcontratado por la Sociedad Concesionaria y el personal de mantención empleado por el contratista debe contar con un mínimo de antigüedad de dos años dentro dicha empresa. Los antecedentes de seguridad del personal deberán ser aprobados por la DGAC para trabajar dentro del recinto aeroportuario. En forma adicional, el concesionario exigirá a todo el personal de los contratistas, Nivel C, certificado de antecedentes sin anotaciones y determinados niveles de conocimiento, debidamente fundamentados, en particular los requisitos mínimos que deben acreditar son los siguientes:

Profesionales:

Certificado de título

Técnicos:

Certificado de título

Certificados de trabajos anteriores

Certificados de los organismos competentes para efectuar instalaciones de la especialidad.

Maestros:

A lo menos 2 años de trabajo en su especialidad.

Ayudantes:

A lo menos 2 años de trabajo en la especialidad.

La Inspección Fiscal podrá solicitar el reemplazo, de uno o más empleados de los subcontratistas, que a su juicio fueren descuidados en su trabajo.

La concesionaria debe controlar a los subcontratistas con el fin de lograr una correcta ejecución del Plan de Mantención.

3.2.5. Seguridad y Vigilancia

La explotación de la concesión contempla la subcontratación de una empresa de seguridad y vigilancia que provea los servicio mediante guardias o vigilantes.

El personal externo de Seguridad y Vigilancia contratado por la Sociedad Concesionaria debe realizar todas las actividades que contempla el Plan de Seguridad y Vigilancia del presente Reglamento de Servicio de la Obra. Para lo anterior la empresa deberá previamente presentar un listado del personal que labora e implementos que disponen para sus funciones, debiendo informar a la Sociedad Concesionaria cualquier modificación en su personal.

El personal externo de Seguridad y Vigilancia contratado por la Sociedad Concesionaria ejecutará todas las actividades orientadas a cuidar y mantener la infraestructura asignada en concesión, manteniéndose dentro de las leyes vigentes. Para lo anterior se deberá

previamente presentar un listado del personal que labora e implementos que disponen para sus funciones debiendo informar a la sociedad concesionaria cualquier modificación en su personal.

Cada Guardia tendrá como equipamiento un equipo de comunicaciones portátil.

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

3.2.6. Secretaria Administrativa

Reporta al Gerente de Operaciones. Sus funciones básicas consisten en proporcionar apoyo administrativo, recepción, despacho y custodia de correspondencia y documentos, elaboración de informes, atención de público, etc.

Son requisitos para el cargo, Nivel C, conocimientos de programas de computación a nivel de usuario, tales como Word, Power Point, Excel y Outlook o administración de correo electrónico vía servidores de correo. Debe poseer experiencia en administración de archivos y aptitudes para el trabajo en equipo.

3.2.7. Secretarías de Informaciones

Reportan al Gerente de Operaciones. Sus funciones básicas consisten en proporcionar el servicio de información de vuelos y general relacionada con el terminal de pasajeros, operando los sistemas FIDS y PAS.

Para el desempeño en la actividad se requiere un adecuado nivel cultural, apropiada modulación, tono de voz y excelente presencia.

3.2.8. Personal de Aseo

La Sociedad Concesionaria, mediante la contratación de una empresa especializada en el rubro de aseo, tiene la responsabilidad de ejecutar todas las actividades destinadas a mantener la limpieza del área de concesión.

El servicio se debe regir por un calendario de actividades diarias, semanales y mensuales, indicando el personal que realiza estas labores, los elementos e insumos con que trabajan.

Dentro de las funciones de la empresa y su personal operativo, se establecen:

La Empresa de Aseo, informará a la Sociedad Concesionaria a través del libro de novedades el personal que labora en cada turno. El personal de aseo tiene por área de trabajo, todo el recinto concesionado incluyendo las áreas de uso común de los subconcesionarios y se distribuirá en el área según lo disponga el supervisor de aseo pudiendo el supervisor de la concesionaria, solicitar el refuerzo del servicio o su redistribución.

En relación con la mantención de la infraestructura y equipos, cualquier novedad en relación de daños a la infraestructura tales como: cerámicos quebrados, rallado de

paredes, rotura de puertas, vidrios quebrados, choques a postes, sillas deterioradas o faltantes, ceniceros deteriorados, ampolletas o tubos fluorescentes quemados entre otros serán informados al supervisor de la concesionaria, quedando estipulado en el libro de novedades del personal de aseo.

El personal de Aseo tendrá la función de mantener y reponer los insumos de los baños de atención a público, papel higiénico, jabón líquido, pastillas desodorantes entre otros. Se tomarán las medidas necesarias para efectuar la mantención y limpieza de baños de pasajeros sin interrumpir el servicio y durante los periodos que no hayan pasajeros utilizando los servicios.

4. TURNOS Y NUMERO DE PERSONAS DE LUNES A DOMINGO

Los turnos necesarios para la prestación de los servicios de Seguridad y Vigilancia, Aseo, Operaciones y Mantenimiento e Informaciones, se estructurarán como se indica en el Cuadro siguiente, teniendo en cuenta las variables estampadas en la columna "Observaciones":

SERVICIO	TURNOS	DOTACION POR TURNO	OBSERVACIONES
Seguridad y Vigilancia (*)	A: 07:00 – 15:00 B : 15:00 – 23:00 C : 23:00 – 07:00	2 Guardias 2 Guardias 2 Guardias	La dotación en cada uno de los turnos podrá ser aumentada si así lo ameritan condiciones debidamente evaluadas por el Gerente de Operaciones.
Operaciones y Mantenimiento	A: 07:00 – 15:00 B : 15:00 – 23:00 C : 23:00 – 07:00	1 Supervisor 1 Supervisor 1 Supervisor	
Servicio de Informaciones	A: 07:00 – 15:00 B : 15:00 – 23:00	1 Secretaria 1 Secretaria	Los turnos se podrán adecuar a la demanda del tráfico, considerando su operación 2 horas antes del primer vuelo y 1 hora después de la última salida o llegada de aeronaves.
Servicio de Aseo	A: 07:00 – 15:00 B : 15:00 – 23:00	1 Supervisor y 3 Operarios 1 Supervisor y 2 Operarios	Durante los turnos se efectuará aseo de mantención y limpieza general.

(*) Cada Guardia contará con un equipo de comunicaciones portátil.

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

El Gerente de Operaciones podrá modificar los turnos antes indicados según requerimientos del personal, quedando prohibido el cambio de turnos sin esta autorización.

Las Empresas que proveen los servicios externalizados presentarán al Gerente de Operaciones el correspondiente rol de turnos con al menos 6 días de anticipación.

Los turnos serán aprobados semanalmente por el Gerente de Operaciones de la Concesionaria y sólo pueden ser modificados por éste. Los cambios de turno solicitados por el personal deben ser autorizados por dicha Gerencia.

5. TRANSPORTE PARA EL PERSONAL

5.1. Modalidad de Transporte

Está previsto realizar el transporte del personal de la Concesionaria mediante la contratación de una empresa externa mediante la modalidad de subcontrato, con cobertura durante los períodos de traslados del personal de turno y administrativo, las 24

horas del día si fuere necesario.

5.2. Requisitos para el Transporte de Personal

Los vehículos de transporte y conductores de éstos que ponga a disposición la empresa contratada deben cumplir con todos los requisitos técnicos y administrativos y de operación vigentes.

El volumen interior de los vehículos deberán tener una capacidad adecuada a las necesidades del Personal de la Sociedad Concesionaria que se moviliza y estar en excelentes condiciones mecánicas, estéticas y de aseo interno y externo.

6. ESPACIOS PARA LOS SERVICIOS DE LA CONCESIONARIA

Según el Anteproyecto Referencial, la Sociedad Concesionaria contará, para el desarrollo de sus actividades gerenciales, operacionales, administrativas, etc., con tres oficinas en el segundo nivel del edificio terminal de pasajeros, área con mesón de Informaciones en el Hall principal del terminal de pasajeros y con los siguientes espacios físicos:

- a) Gerencia de Operaciones:
Oficina de aproximadamente 10 m².
- b) Supervisores:
Oficina de Supervisores con una superficie de 6 m² en la misma planta.
- c) Secretaría Administrativa:
Oficina con una superficie de 6 m² en la misma planta
- d) Secretarías de Informaciones:
Se desempeñarán en el mesón de Informaciones en un área definida en el terminal de pasajeros.
- e) Personal de Mantenición:
Según Anteproyecto se habilitarán bodegas y oficina para trabajos administrativos relacionados con labores de conservación de la obra.
- f) Subcontratistas
Estos prestadores de servicios externalizados contarán con dependencias para el desempeño de sus actividades, considerando para el personal de Vigilancia y Seguridad y Aseo, áreas de permanencia, lockers, baños, etc.

7. EQUIPAMIENTO DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

7.1. Generalidades

Debido a la contratación de servicios de mantención y reparaciones, el equipo con que dispone la concesionaria en terreno es reducido. Se exigirá a los proveedores de estos servicios, mediante cláusulas en los respectivos contratos, un equipamiento adecuado para la realización de sus tareas específicas, además de los medios de transporte y carga para la correcta ejecución de los trabajos de conservación.

La Concesionaria dispondrá de equipos de señalización e iluminación adecuados para enfrentar las emergencias y los posibles trabajos de reparación en las áreas de su responsabilidad.

7.2. Equipos de Oficina

Se proveerá equipamiento y mobiliario de oficinas para proporcionar un ambiente profesional adecuado para la realización de la gestión de servicios que debe realizar la Sociedad Concesionaria.

Se proporcionarán equipos computacionales al personal que realizará actividades administrativas y operativas, con todos los elementos complementarios necesarios, Teléfonos, Fax, Fotocopiadoras, Impresora, Scanner, con muebles de oficina apropiados para el personal y los equipos señalados.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

DEFINICIÓN DE ESTÁNDARES Y PLAN DE CONSERVACIÓN DE LA OBRA

INDICE

PLAN DE CONSERVACIÓN Y PROGRAMA ANUAL	95
1.- GENERALIDADES	95
2.- PLAN DE CONSERVACIÓN DE LA OBRA	96
3.- PLAN ANUAL DE CONSERVACIÓN	98
3.1.- Antecedentes Generales	98
3.2.- Metodología	98
a.- Plan Anual	98
b.- Plan a 4 Años	100
3.3.- Estándares de medición de la calidad de la gestión	103
4.- ESPECIFICACIONES DE FAENAS DE CONSERVACIÓN	105
4.1.- Edificio Terminal de Pasajeros	105
4.1.1.- Elementos Metálicos	105
4.1.2.- Cubierta y Hojalatería.....	105
4.1.3.- Pavimentos.....	105
4.1.4.- Revestimientos de Muros.....	106
4.1.5.- Pinturas y Estucos.....	106
4.1.6.- Cielos	106
4.1.7.- Puertas y Ventanas	107
4.1.8.- Equipos Electromecánicos	107
4.1.9.- Tabiques.....	108
4.1.10.- Equipamiento	108
4.2.- Instalaciones	108
4.2.1.- Subestación eléctrica, Instalaciones eléctricas y grupo electrógeno.....	108
4.2.2.- Red de Agua Potable, Incendio y Riego	109
4.2.3.- Red de Alcantarillado	109
4.2.4.- Planta de Tratamiento de Aguas Servidas	110
4.2.5.- Sistema de Drenaje.....	110
4.2.6.- Planta de Agua Potable	110
4.2.7.- Sistema de Climatización	110
4.2.8.- Gas	111
4.3.- Vialidad de Acceso, Estacionamientos.....	111
4.3.1.- Pavimentos asfálticos.....	111
4.3.2.- Doble tratamiento superficial.....	111
4.3.3.- Bermas	111
4.3.4.- Demarcación	111
4.3.5.- Señalización	111
4.3.6.- Pista, calles de rodaje y plataforma	112
4.3.7.- Cierros de Seguridad y Perimetral	112
4.4.- Aseo y Limpieza de todos los sectores del Aeropuerto.....	112
4.5.- Arboles, Arbustos y Jardines	113
JUSTIFICACIÓN DEL PLAN ADOPTADO	114
1.- JUSTIFICACION EN FUNCION DEL USO DE LAS OBRAS	114
2.- JUSTIFICACION EN FUNCION DE LOS DISEÑOS	115
3.- JUSTIFICACION EN FUNCION DE LOS FACTORES CLIMATICOS.....	116
4.- ESTIMACION FUNDADA DEL DETERIORO DE LAS OBRAS	117

PLAN DE CONSERVACIÓN Y PROGRAMA ANUAL

1.- GENERALIDADES

La mantención o conservación del aeropuerto durante el periodo de concesión se efectuará según el “Plan de Conservación de la Obra” que se desarrollará una vez sea adjudicada la concesión. El presente documento estipula las características que se deberán cumplir en la elaboración del plan definitivo.

Teniendo en cuenta que el aeropuerto debe funcionar en forma continua, todos los días del año, recibiendo grandes cantidades de personas en forma concentrada, es fácil ver que cualquier intervención en los espacios del edificio puede causar problemas y molestias innecesarias a los usuarios del aeropuerto. Es por esto que el factor “conservación” y las particulares condiciones climáticas de la zona de Atacama se han incorporado en la etapa de diseño como factores preponderantes a considerar. Así se han elegido los materiales constructivos de manera de hacer las intervenciones de conservación lo menos traumáticas posibles.

Además, los materiales elegidos para llevar a cabo esta obra serán de primera calidad, cumpliendo con altos estándares en cuanto a resistencia a ambientes corrosivos, humedad, radiación solar directa, salinidad, lluvia y desgaste físico. Por otra parte, la elección de los materiales de recubrimiento y terminación serán seleccionados de manera de permitir un rápido y fácil aseo de estos, evitando así la presencia de obstrucciones en los flujos de personas dentro de los espacios públicos, evitando las consiguientes molestias a los usuarios.

2.- PLAN DE CONSERVACIÓN DE LA OBRA

El desarrollo de un plan de conservación, se hace necesario debido a dos aspectos fundamentales: primero, los materiales, aún siendo de primera calidad, sufrirán desgaste y, segundo, la revisión periódica de los equipos y sistemas garantizará el óptimo funcionamiento de estos, evitará accidentes, prolongando su vida útil, proporcionando servicios de alta continuidad y calidad.

La conservación se dividirá en dos tipos, la primera es la mantención programada o preventiva y la segunda es la mantención correctiva o reparación de emergencia, esto es la reparación de todas aquellas fallas de sistemas y roturas de elementos, que ocurren súbitamente y por lo tanto, no han sido previstos en el plan de conservación, que involucren daño real o potencial para las personas, o daño mayor o irreparable para las instalaciones del aeropuerto.

El plan de conservación o mantención será dirigido por el Gerente de Operaciones.

Por parte del MOP, la Inspección Fiscal tendrá las facultades de aprobación y control de la aplicación del plan.

Para la perfecta ejecución del plan se ha organizado la sociedad concesionaria de manera de centralizar las responsabilidades de la mantención en un solo individuo (Gerente de Operaciones), con suficiente poder de decisión y autonomía para permitir acciones rápidas y efectivas. La Inspección Fiscal, como entidad representante del Ministerio de Obras Públicas, tendrá las facultades de aprobación y control de la aplicación de este plan.

Dada la particular naturaleza de las obras, no se hace necesaria la mantención diaria de estas. Asimismo, y como lo exigen las Bases Administrativas la mantención de las obras requerirán la participación de múltiples especialidades y variados recursos, sean mano de obra especializada, herramientas o equipos; debido a éstos, se propone llevar a cabo el plan de conservación mediante la subcontratación de estos servicios, logrando así una mejor utilización de los recursos, a la vez que se mejora el servicio debido a la especialización de los subcontratistas.

Se subcontratará, según las características y necesidades de la infraestructura, la mantención de las obras civiles, terminaciones e instalaciones electromecánicas, en tanto que otras especialidades como son gasfitería y otros similares serán contratados en forma puntual, de tiempo reducido y limitado, y atendiendo a un trabajo específico.

El subcontratista de terminaciones será el responsable de la mantención de los edificios, esto es albañilerías, carpinterías en madera y metálica, pintura, hojalatería y reposición de recubrimientos.

En el área de instalaciones electromecánicas se subcontratará uno o más especialistas que se encargarán de la mantención del sistema eléctrico, red de agua potable y alcantarillado, los sistemas de climatización, ascensor, escalera mecánica y montacargas y de la planta de tratamiento de aguas servidas.

Será responsabilidad de la sociedad concesionaria la mantención de los subcontratos, el control de los programas, la calidad de los trabajos y el cumplimiento de los plazos. Es también la responsabilidad de la sociedad concesionaria subcontratar los trabajos

necesarios para la ejecución de las reparaciones de emergencia, en el plazo y forma acordada con la Inspección Fiscal.

Cuando proceda, el sistema y los recursos materiales y humanos utilizados en una reparación de emergencia deberán contar con la aprobación de la Inspección Fiscal.

3.- PLAN ANUAL DE CONSERVACIÓN

3.1.- Antecedentes Generales

Será obligación del concesionario entregar a la Inspección Fiscal, el último día hábil del mes de noviembre de cada año, el plan anual de conservación actualizado. La Sociedad Concesionaria está obligada a conservar las obras en las condiciones contempladas en el Contrato de Licitación y en el plan de conservación debidamente aprobado por la Inspección Fiscal.

La conservación de las obras civiles, de arquitectura e instalaciones que dan origen a la concesión, consistirá en la reparación de los elementos que se deterioren por el normal uso de las obras y por el paso del tiempo, además de la revisión de los equipos y sistemas, para su perfecto funcionamiento.

Las obras sujetas a mantención son:

- a) Edificio Terminal de Pasajeros (2.9.6.1 Bases de Licitación).
- b) Vías de Acceso y Estacionamientos (2.9.6.2 Bases de Licitación).
- c) Pista, Plataforma y Áreas Aeronáuticas (2.9.6.3 Bases de Licitación).
- d) Subestación eléctrica de la concesionaria y grupo electrógeno del terminal y áreas anexas (2.9.6.4 Bases de Licitación).
- e) Planta de Tratamiento de Aguas Servidas, colector y emisario
- f) Áreas comunes a los terminales de carga, si procede su implementación
- g) Sistemas de Drenajes.
- h) Cierros de Seguridad y Perimetral.
- i) Zonas de Circulación Peatonal y Áreas Verdes.

3.2.- Metodología

El plan de conservación para todo el período de concesión que se aplicará en el Nuevo Aeropuerto Regional de Atacama, está basado en la inspección de los elementos, para la constatación de su nivel real de desgaste, para luego reparar o reemplazar los elementos, mecanismos o sistemas que formen parte de las obras construidas al amparo del contrato de concesión y que presenten un nivel de desgaste que justifique su reemplazo.

Dicho plan consistirá en una revisión, periódica y acuciosa de los elementos que son susceptibles de sufrir desgaste, de modo de comprobar su real estado de conservación. Si el resultado de esta inspección determina que es necesaria una reparación o el reemplazo parcial o total de algún elemento, éste se hará y se pondrán tomar medidas preventivas para que no se vuelvan a repetir, si es el caso. Además, se contempla la revisión periódica de los equipos y sistemas, según sean las necesidades particulares de cada uno. A fin de mantenerlos en perfecto estado de funcionamiento.

Basado en la experiencia anterior de los socios (empresa constructora) en importantes proyectos de construcción en la región, se ha definido una estrategia que contempla dos planes:

a.- Plan Anual

Contempla todas las revisiones y reparaciones que pudiesen aparecer en el curso de un

año, esto comprende, en forma general, reparaciones pequeñas, de carácter puntual, como podrán ser, en el caso de los recubrimientos cerámicos, el reemplazo de una parte de las palmetas, por presentar fisura.

Se adjunta Cuadro N° 1 con el detalle de los costos de conservación y mantenimiento anual de las obras (página 102).

b.- Plan a 4 Años

Contempla reparaciones mayores, reposición de todo o parte importante del ítem, siguiendo con el ejemplo de los recubrimientos cerámicos, este podría ser el reemplazo de la totalidad de las palmetas del piso de un baño, por desgaste de éstas.

Teniendo en cuenta estos datos, se ha confeccionado el Cuadro N° 2 con los gastos de conservación y mantenimiento de las obras a 4 años, que detalla los ítems que, basado en la experiencia, deberían requerir obras de conservación, la cantidad estimada a conservar y el precio unitario de las diferentes tareas de conservación (página 104).

Cabe destacar que estas son sólo estimaciones basadas en la experiencia de los socios y proyectistas involucrados en el diseño del aeropuerto, por lo tanto en la etapa de explotación esto servirá sólo de guía para determinar el comportamiento de las instalaciones y sus obras anexas.

3.3.- Estándares de medición de la calidad de la gestión

Dentro de las responsabilidades de la concesionaria se incluye la mantención, durante todo el período de la concesión, del estado material y funcional de las obras, en un nivel igual al inicial. Esto implica que se deben definir estándares de medición, utilizables durante todo el período de la concesión, que permitan medir en forma simple y efectiva, la calidad del servicio prestado por la sociedad concesionaria.

Se calificará la conservación del edificio, con respecto a su supuesto comportamiento, así, la ejecución de mantenciones no significa que se esté prestando un mal servicio, sino que se está atendiendo el natural desgaste que sufren las obras y, por lo tanto, si la ejecución de las reparaciones se efectúa según lo planificado, se estará prestando un servicio adecuado.

Por otra parte, es una realidad que los edificios y obras anexas, a pesar del diseño y la calidad de los materiales, sufrirá desgaste y envejecimiento durante su vida útil, además de la posibilidad de accidentes, lo que a pesar de un diseño que intenta minimizar la ocurrencia de estos, siempre es posible que se presenten. Todo esto nos hace ver que la mantención de las obras presenta dos tipos diferentes de trabajos, como son las mantenciones programadas y las de emergencia. Se definirán estándares particulares para cada tipo de gestión. Así, la mantención periódica, que es susceptible de ser planificada, tendrá como parámetros básicos de la calificación de las molestias que puedan causar a los usuarios, como también la calidad de los trabajos efectuados.

Por otra parte, las reparaciones de emergencia se calificarán básicamente en base a la prontitud con que se repare, a las medidas mitigadoras que se adopten durante las reparaciones y a la solución que se adopte.

Así por ejemplo, si eventualmente, fuera necesario cambiar las cerámicas de los baños, una mantención planificada, se calificará correctamente si las reparaciones se efectúan en horarios de bajo flujo de pasajeros y, dejando siempre algún baño como alternativa. En el caso de un accidente, como puede ser la rotura de un vidrio debido a fatiga del material acusada por los estados de carga ocasionados por los cambios de temperatura, se calificará según la rapidez en reemplazar el vidrio, la presencia de un acordonamiento del área, etc.

Para hacer más fácil la evaluación, se definirán áreas, las que tendrán parámetros claramente definidos para la evaluación del servicio. Estas áreas son:

- a) Accesos al Terminal y playa de estacionamiento de vehículos.
- b) Área de movimiento que incluye pista, calles de rodaje y plataforma de estacionamiento de aeronaves.
- c) Edificio Terminal de Pasajeros.
- d) Instalación de alumbrado, fuerza, corrientes débiles y seguridad.
- e) Instalación de agua potable y alcantarillado.
- f) Equipos electromecánicos.
- g) Cintas transportadoras de equipaje.
- h) Balanzas y counters.
- i) Ascensor.
- j) Escalera mecánica.
- k) Montacargas.

- l) Grupos electrógenos concesionaria.
- m) Sistema FIDS.
- n) Sistema PAS.
- o) Planta de tratamiento de aguas servidas y de agua potable

Se calificará el servicio en tres categorías, bueno (B), regular (R) malo (M). La calificación M será considerada como inadmisibles, el concesionario deberá acordar de inmediato las acciones a tomar y los plazos correspondientes con el Inspector Fiscal. Se adjuntan Cuadros 2 a 6 con ejemplos de calificación.

Aquellas áreas en que el concesionario obtenga nota R, deberán ser mejoradas, de manera de obtener la calificación B en la siguiente ronda de calificación.

La calificación se efectuará semestralmente, sin perjuicio de las evaluaciones mensuales emanadas dentro del plan de trabajo, correspondiendo a las fechas en que el concesionario debe entregar a la Inspección Fiscal la información estadística establecida en las Bases de Licitación.

4.- ESPECIFICACIONES DE FAENAS DE CONSERVACIÓN

4.1.- Edificio Terminal de Pasajeros

4.1.1.- Elementos Metálicos

Vigas metálicas, costaneras de techo, columnas, estructura secundaria, carpintería metálica, escaleras y otros.

Frecuencia de cada revisión: Una vez al año.

Se revisará detalladamente las estructuras soportantes, constatando que no existan indicios de deterioro, lugares susceptibles de deterioro, lugares que puedan concentrar humedad, anclaje de la estructura, etc.

En caso de encontrarse zonas deterioradas, se procederá a reparar en forma rápida, dependiendo de la magnitud y gravedad del daño. En los casos leves, se procederá a una limpieza manual-mecánica de la zona afectada, para luego proceder a aplicar un esquema de reparación según especificaciones del fabricante. En casos de deterioros graves, con pérdida de sección de la estructura o algún componente de ella, se realizarán con la asesoría de un profesional especialista, sea ingeniero o constructor civil, quien determinará la causa de la falla y que autorizarán el reemplazo del elemento dañado, tomándose todas las precauciones para que el caso no se vuelva a repetir. Es probable que sólo se produzcan deterioros leves en elementos que estén sujetos a golpes durante la etapa de explotación de la obra, como son pasamanos de escaleras, barandas y pilares en áreas de circulación, que por acción de los golpes y manipulación sufran desgaste y ralladuras en la pintura o barniz original.

4.1.2.- Cubierta y Hojalatería

Cubierta, aislantes, forros, canales y otros.

Frecuencia de cada revisión: Una vez al año.

Se harán chequeos anuales para detectar posibles focos de deterioros. Se pondrá especial énfasis en las zonas de unión de los elementos, de fijación de planchas y forros, y las zonas donde se presenten abolladuras.

Se revisará en forma visual el afianzamiento de los elementos y en caso de detectar elementos sueltos o mal apretados, se procederá en forma inmediata a fijarlos.

4.1.3.- Pavimentos

Baldosas microvibradas, palmetas de porcelanato, cerámica tipo cordillera o su equivalente técnico, alfombra de alto tráfico, goma antideslizante

Frecuencia de cada revisión: trimestral.

Los pavimentos sujetos a alto tráfico, como son las palmetas baldosas microvibradas, de porcelanato, cerámica o su equivalente técnico y goma antideslizante, serán sujetos a revisión visual cada tres meses. La inspección consistirá principalmente en la detección de elementos sueltos, trizados, quebrados, descascarados y/o desgastados. En

cualquiera de los casos la zona afectada deberá ser levantada y repuesta con materiales de la misma calidad y diseño, para lo cual se trabajará con colores y diseños estándar, de manera de ubicar piezas de reposición en el mercado.

4.1.4.- Revestimientos de Muros

Papel mural, cerámica tipo cordillera o su equivalente técnico.

Frecuencia de cada revisión: Una vez al año.

Se revisará los revestimientos de muros según sus características como sigue:

Cerámica tipo cordillera o su equivalente técnico: En este caso la falla más frecuente es el desprendimiento por mala colocación inicial. En tal caso se procede a reemplazar las unidades sueltas. En caso de líneas de fisuras, generadas por trabajo del muro al cual están adheridas; se procede al cambio de todas las palmetas afectadas.

4.1.5.- Pinturas y Estucos

Estucos, pasta de muro, pinturas, barniz

Frecuencia de cada revisión: Una vez al año.

Se controlará el descascaramiento y las grietas producidas en la pintura de forma visual, los cuales de producirse, serán reparados según la extensión de ellos.

En los estucos que no presenten sopladuras de la capa de mortero, bastará fresar la línea de rotura mediante disco para aplicar sobre ella una pasta epóxica y posteriormente pintar.

Si el mortero está soplado, se deberá picar todo el material suelto, repicar la base para obtener una rugosidad adecuada y estucar de nuevo sobre un puente de adherencia con una dosificación adecuada, tras lo cual se procederá a pintar.

Pasta Muro si ésta presenta fisuras o descascaramiento, deberá reponerse la pasta y lijarse para proceder a pintar.

Se utilizará pintura del mismo color y calidad que la reemplazada, evitando que la zona reparada presente apariencia de parche, en ese caso deberá repintarse todo el paño afectado.

En las zonas de barniz, afectadas se procederá a restituir la superficie mediante lijado y aplicación del barniz, en forma óptima.

4.1.6.- Cielos

Americano, planchas de yeso cartón, madera

Frecuencia de cada revisión: Una vez al año.

En los cielos, tipo americano, se procederá una vez al año a una revisión visual del estado de las palmetas y de la nivelación de éstas. En caso de existir problemas de nivelación se revisará la estructura soportante en busca de desprendimiento de amarras, pernos u

otros, en el caso de encontrarse uno de los casos anteriormente descritos se retirarán las palmetas y se fijará el cielo de manera segura y nivelada, presentando un aspecto de primera calidad.

De producirse decoloración, combamiento o manchas, se procederá al recambio de las palmetas por elementos de igual calidad y diseño.

En relación a los cielos de yeso cartón. se revisarán una vez al año, observando especialmente las uniones entre planchas de modo que no deben presentar fisuras, grietas o diferencias de nivel observable a simple vista. La reparación consistirá en el reemplazo de la junta con huincha plástica, empastado acrílico de la unión, lijado, pintura desmanchante y pintura total (2 manos mínimo) de todo el recinto afectado. Del mismo modo no se aceptarán grietas y zonas con la plancha quebrada. En este caso se cambiará toda la plancha, siguiendo el mismo procedimiento anterior.

4.1.7.- Puertas y Ventanas

Puertas, puertas correderas, ventanas, quincallería

Frecuencia de cada revisión: Una vez al año.

En el proyecto se consideran puertas de madera y puertas vidriadas con marco de aluminio, estas últimas se tratarán como ventanas excepto en lo referente a la quincallería.

La quincallería de todas las puertas se revisará, constatando que se mantengan en buen estado sus bisagras, quicios, amortiguadores, chapas, picaportes, tiradores y topes. En el caso de encontrar alguno de estos elementos en mal estado se procederá a su reparación o si procede, a su reemplazo.

Las puertas de madera se revisarán visualmente para verificar que se encuentren a plomo, que abran y cierren suavemente, sin atascamientos durante su recorrido. Se revisará que el enchape no se levante y la pintura mantenga una presentación acorde con el resto del edificio. De producirse alguno de estos problemas se procederá a su reparación.

Se revisará las ventanas teniendo especial atención en el perfecto funcionamiento de sus bisagras, como en el estado de sus juntas, burletes y sellos. Se procederá a la reparación de los elementos defectuosos.

4.1.8.- Equipos Electromecánicos

Correas transportadoras de equipaje, Ascensores, Escalera Mecánica, entre otros.

Frecuencia de cada revisión: Una vez al mes y/o de acuerdo a las especificaciones del fabricante para cada equipo.

Dado la complejidad de estos equipos y los niveles de seguridad que deben presentar para el usuario del terminal, se considera como una alternativa la contratación de los servicios de la empresa proveedora de los productos, para proporcionar el mantenimiento adecuado de acuerdo a las especificaciones y las recomendaciones de los fabricantes. Estos servicios considerarán una revisión mensual, preventiva, en la que, además se

realice la limpieza y lubricación de partes móviles, calibración de los equipos y pequeñas reparaciones.

4.1.9.- Tabiques

Frecuencia de cada revisión: cada seis meses.

Referente a los distintos tipos de Tabiques, normalmente se producen deterioros por golpes o roce excesivo, lo cual provoca saltaduras y/o manchas, también pueden presentarse fisuras a lo largo de la plancha, debido al uso. Deberá tenerse especial cuidado de efectuar las reparaciones con el material adecuado para cada tipo de tabique.

4.1.10.- Equipamiento

Frecuencia de cada revisión: cada tres meses.

El mantenimiento de los muebles counters, casetas de concesiones, muebles de espera (sillas), cafetería y señalética deberá tener especial dedicación. Se aconseja mantenerlos observados periódicamente. Su reparación debe ser efectuada en forma prolija y programada a fin de no entorpecer el movimiento del público.

4.2.- Instalaciones

4.2.1.- Subestación eléctrica, Instalaciones eléctricas y grupo electrógeno

Transformadores, grupos electrógenos, empalmes, protecciones, indicadores, interruptores, alimentadores, tableros de distribución, canalizaciones y conductores, equipos de iluminación interiores y exteriores.

Frecuencia de cada revisión: Cada tres meses y/o según recomendación del proveedor e instalador.

La instalación eléctrica debe encontrarse permanentemente en condiciones de prestar un servicio óptimo y seguro. La mantención de rutinas consistirá en la revisión de todos los instrumentos, protectores e interruptores de los tableros. Esto se efectuará con personal calificado, provisto del instrumental necesario para este tipo de trabajo. En caso de lecturas anormales, se constatará en primer lugar la continuidad de los conductores eléctricos que componen la instalación, si existe algún tramos en corte, éste se restituirá a la brevedad, segundo, inspección visual del estado del aislante del cable conductor en todo el recorrido de la instalación eléctrica, si es así, los tramos con aislante deteriorado o faltante se reaplazarán por otros de igual o mayor dimensión según sea la recomendación del especialista, tercero, inspección del estado de interruptores y protecciones eléctricas para su eventual reemplazo, y todo procedimiento que recomiende la empresa especialista a través de personal idóneo y calificado.

El plan de mantención considera también la mantención de luminarias y artefactos, como interruptores y enchufes. Se incluirá la revisión de los equipos, su regulación, así como su reparación o reemplazo, si el estado de estos los reclama. En cuanto a los artefactos, se repararán o reemplazarán aquellos que presenten defectos de fabricación o instalación, incluyéndose todos aquellos que presenten daños por uso o carga excesiva por aumento de consumos.

Se mantendrá los tableros de medición, protección y distribución permanentemente limpios, con sus puertas y tapas en perfecto estado y dentro de la norma que exige la Ley Chilena de Electricidad, sus sellos intactos y con todas sus leyendas completas y legibles. Deberá reapretarse, o sea, soltar y volver a apretar, todos sus puntos de conexión una vez cada seis meses a lo menos.

4.2.2.- Red de Agua Potable, Incendio y Riego

Empalme, red doméstica, artefactos, red de incendio, red de riego

Frecuencia de cada revisión: Cada tres meses y/o según recomendación del proveedor e instalador.

La conservación de la red, está centrada principalmente en la detección y posterior reparación de las fugas y en la conservación de todas las válvulas que ésta comprenda. La detección de las fugas se hará en forma visual, buscando zonas de excesiva humedad en los muros y lugares cercanos a las canalizaciones, que delaten la presencia de éstas. Se revisará el funcionamiento de las válvulas de la red, de manera que no se presenten fugas por desgaste de sus sellos.

Se revisará el estado de las válvulas y llaves de los artefactos sanitarios de manera que no presenten fugas y mantengan un buen estado de funcionamiento durante todo el período.

Se reparará aquellas partes de la red que presenten filtraciones, como también las válvulas.

En el caso de la red de incendio, se revisará su estado completo de funcionamiento en conjunto con los Cuerpos de Bomberos de Caldera, Copiapó y el Servicio SEI de la DGAC.

4.2.3.- Red de Alcantarillado

Equipos de elevación, cañerías, cámaras, artefactos

Frecuencia de cada revisión: cada tres meses.

La red de alcantarillado debe estar permanentemente en buen estado, permitiendo las eventuales circulaciones de los flujos, en forma expedita y sin presentar fugas. Aquellos tapones que se produjeran por el uso normal de las instalaciones, en los afluentes, serán destapados de inmediato por la sociedad concesionaria quien deberá analizar la causa. El destape de los tapones en los artefactos sanitarios, atribuibles a un mal uso de las instalaciones, serán de responsabilidad de la sociedad concesionaria.

Los artefactos de baño deberán estar permanentemente en uso y sin fisura o quebraduras visibles. Asimismo se extenderá la exigencia de buen servicio a todas las válvulas de paso, llaves y/o sistemas de los WC. Estos elementos se cambiarán totalmente cuando presenten deterioros graves, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

La Concesionaria procederá a la reparación de las fugas que se produzcan en la red, teniendo especial cuidado de revisar las conexiones y fittings de los artefactos.

Se harán revisiones a los equipos de elevación para constatar su estado, lubricarlos y limpiarlos, y en caso de desperfecto se procederá a su reparación o reemplazo, según cual sea el caso.

4.2.4.- Planta de Tratamiento de Aguas Servidas

Frecuencia de cada revisión: Una vez al mes y/o de acuerdo a las normativas del proveedor del equipo.

La planta de tratamiento de aguas servidas deberá mantenerse en perfectas condiciones de funcionamiento, evitando las emanaciones de malos olores o el rebalse de uno o varios de sus compartimentos. Se inspeccionará con personal calificado la planta para verificar el estado de sus bombas, agitadores y aireadores. Se efectuará inspección también de todas las partes móviles para verificar su estado, poniendo especial atención en detectar piezas gastadas, agrietadas o fisuradas.

Se procederá al reemplazo por piezas de igual o mejor calidad, de los elementos que manifiesten un estado de desgaste tal, que pueda comprometer el funcionamiento de planta.

Se considera necesario retirar los lodos aproximadamente cada 4 meses o de acuerdo a las normativas del proveedor del equipo, los que serán llevados a un depósito autorizado.

4.2.5.- Sistema de Drenaje

Deberá considerarse una mantención anual, la cual corresponde al destape y limpieza de sumideros y cámaras, además deberá verificarse el buen escurrimiento de las aguas, tanto entre cámaras, como entre la última cámara y la red filtrante. Debe tenerse en cuenta también; el verificar periódicamente el buen estado de las tapas y rejillas, a fin de evitar males mayores.

4.2.6.- Planta de Agua Potable

Frecuencia de revisión: diaria, semanal y según normas del proveedor del equipo.

Dada la importancia que reviste el suministrar agua potable en el aeropuerto libre de minerales y con un adecuado nivel de pureza se deberá mantener en perfectas condiciones de mantenimiento. Se inspeccionará con personal calificado periódicamente (diaria y semanal) la planta para revisar tanto la calidad del agua como las obras civiles. Asimismo, se efectuará inspección de todas las partes móviles para verificar su estado, poniendo especial atención en detectar piezas gastadas, agrietadas o fisuradas.

Según las normas del fabricante se enviarán periódicamente pruebas a un laboratorio debidamente autorizado por el organismo sanitario de modo de cumplir con las normas de pureza y de mineralización del agua que se provee al Terminal.

4.2.7.- Sistema de Climatización

Frecuencia de revisión: cada 3 meses

Con el fin de mantener todos los equipos en condiciones de suministrar las temperaturas de confort, y ventilaciones de los distintos recintos, el Concesionario tendrá la responsabilidad de proveer las necesarias mantenciones y servicios a cada uno de los

equipos del sistema de climatización propuesto y de esta manera cumplir cabalmente con los estándares de temperatura ambiental establecidos en las Bases de Licitación.

4.2.8.- Gas

Frecuencia de revisión: cada seis meses.

Respecto a la mantención de las instalaciones de gas, prácticamente debe referirse más que nada a los artefactos instalados, debe efectuarse una limpieza a lo menos una vez al año, destapar quemadores, revisar llaves de paso y en general revisar, y cambiar las piezas que pudieran tener desgaste. En cuanto a la Cocina, debe efectuarse una labor similar, pero cada seis meses. En todo caso, no debe descuidarse un aseo metódico diario.

4.3.- Vialidad de Acceso, Estacionamientos

Frecuencia de cada revisión: Cada seis meses.

4.3.1.- Pavimentos asfálticos

Se revisará su estado considerando los parámetros indicados en las Bases de licitación acápite 2.9.6.2 letra a) y letra b).

4.3.2.- Doble tratamiento superficial

Se revisará su estado cada vez reparándose los baches producidos.

4.3.3.- Bermas

Las bermas serán construidas en material estabilizado, debidamente compactado. Debiendo anualmente reponerse las pérdidas de material causadas por la circulación de vehículos.

4.3.4.- Demarcación

La demarcación de los pavimentos deberá cumplir en todo momento con las condiciones originales de servicialidad. Cada dos años el Concesionario deberá ejecutar el repintado de toda la demarcación de pavimentos. No obstante lo anterior, en forma extraordinaria el Inspector Fiscal podrá exigir al Concesionario realizar un repintado con anterioridad al cumplimiento del período de dos años, en especial en relación a la señalización horizontal existente en áreas de circulación de vehículos.

Se excluye de las labores de conservación de estas áreas, la demarcación de pistas y plataformas, cuya responsabilidad es exclusiva del personal calificado de la DGAC (2.9.6.3 de las Bases de Licitación).

4.3.5.- Señalización

Las señales deberán permanecer limpias y visibles, de tal forma que en todo momento sean claramente vistas por los peatones o conductores. La limpieza de las placas de señalización se ejecutará a lo menos mensualmente.

En caso de sufrir algún tipo de deterioro, ya sea en los elementos reflectantes, planchas, pernos, postes y/o fundación, se procederá a la reparación y/o reemplazo del elemento, según lo determine el Inspector Fiscal, restaurando sus condiciones originales.

En caso de presentarse corrosión, se procederá a su eliminación y repintado del elemento.

4.3.6.- Pista, calles de rodaje y plataforma

Se implementará un Sistema de Administración de Pavimentos de pista, calles de rodaje y plataforma para lograr un control periódico de dichas áreas mediante un método sistemático de predicción de la condición futura del pavimento, utilizando el servicio de profesionales especializados utilizando el sistema PCI (Pavement Condition Index) desarrollado por el U.S. Army Corp of Engineers.

Los trabajos asociados con el mantenimiento en estas áreas se relacionan con:

- Mantenimiento de pavimentos: sellado, impermeabilizaciones, juntas
- Mantenimiento de drenajes, alcantarillas y sistemas de evacuación de aguas lluvias y combustibles.
- Mantención de franjas asfálticas
- Mantenimiento de la señalización y demarcación de pavimentos.

Se excluyen la demarcación de pistas, calles de rodajes, plataforma, mantención de las luminarias de esta última (torres) y los sistemas de ayudas a la navegación aérea, labores que realizará la DGAC.

Se implantará un Sistema de Administración de Pavimentos para el área de movimiento, es decir, pista, calles de rodaje y plataforma de estacionamiento de aeronaves, el que permitirá el control periódico de esta infraestructura.

El Programa de Conservación considerará reparaciones rutinarias y periódicas que incluirá el Programa Anual de Conservación.

La conservación mayor o reconstrucción de los pavimentos del área de movimiento será responsabilidad del Ministerio de Obras Públicas.

4.3.7.- Cierros de Seguridad y Perimetral

Respecto al mantenimiento de los cierros de seguridad y perimetral, deberá haber preocupación especial, en cuanto al estado de la reja, observar periódicamente si ha sido dañada por el público, para efectuar las reparaciones en forma ágil, evitando daños a las personas o instalaciones. Es conveniente encargar al personal de mantención y al personal de la empresa de seguridad y vigilancia, una inspección semanal para verificar el estado en que se encuentre.

4.4.- Aseo y Limpieza de todos los sectores del Aeropuerto

Los trabajos de aseo y limpieza serán ejecutados en forma general, por diferentes partidas en todas las dependencias de este aeropuerto, excepto en aquellas que corresponden al Sector Aeronáutico (Air Side) y a la DGAC. En cuanto a esta última a ella corresponderá el aseo y limpieza del Edificio Administrativo y Estacionamientos que ocupará, Pista de Aterrizaje en general, Calles de Rodaje, Plataforma de estacionamiento

de Aeronaves, el Edificio Cuartel SEI y patio de ejercicios, Subestación Eléctrica Aeronáutica, Torre de Control, salas de transmisión y recepción, incluido patio de antenas y la Estación Meteorológica.

Los trabajos típicos a ejecutar serán: barrer, despapelar, limpieza de murallas, casetas, vidrios, baños, piso cerámico, alfombras, etc.

4.5.- Árboles, Arbustos y Jardines

Las labores a desarrollar por el Concesionario son las siguientes: Aseo y/o limpieza, riego, podas, control de malezas, programa desinfección, programa fertilización, plantas de interior y jardines.

Estas faenas de ejecutarán con la frecuencia adecuada a cada actividad con la debida aprobación del Inspector Fiscal.

La Sociedad Concesionaria entregará un cronograma con las operaciones de mantenimiento para cada una de las obras, cuyos contenidos serán:

- Un cronograma de planilla Excel, extensión tipo .xls, tipo Carta Gantt, con las operaciones de mantenimiento por partidas, a nivel semanal.
- Asociado a cada partida una ficha técnica con las actividades de mantenimiento a realizar, la ubicación y cantidad de obra a ejecutar, indicando si éstas se efectúan con personal propio o a través de terceros.
- Un cuadro con los costos asociados a las actividades de mantenimiento por partidas, a nivel semanal.

JUSTIFICACIÓN DEL PLAN ADOPTADO

1.- JUSTIFICACION EN FUNCION DEL USO DE LAS OBRAS

El natural uso de los edificios, en particular de un Aeropuerto, que es susceptible de concentrar grandes aglomeraciones de gente, hace necesario el planteamiento de una filosofía de diseño especial. Esta filosofía comprende el diseño de los espacios y sus relaciones entre sí, el estudio cuidadoso de los flujos de público, dentro y fuera del aeropuerto, la consideración racional de un programa de ampliaciones, como también el planteamiento de un plan de mantención del edificio que se compatibilice con los aspectos anteriores.

Para el Nuevo Aeropuerto de Atacama se tendrá en cuenta de manera muy especial, el aspecto climatización, aseo y mantención. Un error en la elección de un material puede significar un grave problema, ya sea por que el aseo y la mantención de este ocupa espacios destinados a la circulación y atención de público, y por lo tanto produce congestión y molestias a los usuarios, como también porque las reparaciones son lentas y engorrosas. Pensando en esto es que se han elegido materiales de primera calidad, resistentes al desgaste, de fácil lavado y reemplazo.

Es pro de este propósito que se han adoptado materiales de revestimiento, que son los que más soportan con las grandes concentraciones de personas, calificados como de "alto tráfico" resistentes, de fácil lavado y desmontables en forma parcial. De esta forma si se detecta un desgaste excesivo de una zona determinada, solamente se reemplaza esa zona afectada, y no todo el recubrimiento.

Por otra parte en el edificio existen zonas de baja concentración de personas como son las oficinas. En estos recintos se otorga más importancia a crear un ambiente acogedor, utilizándose para esto materiales de primera calidad, con características de resistencia al desgaste menores, pero con características estéticas mas acordes con el uso de los espacios de manera similar al caso anterior estos materiales deben ser fácil y rápidamente reparables y reemplazables.

2.- JUSTIFICACION EN FUNCION DE LOS DISEÑOS

Además de las medidas adoptadas en relación con los materiales de recubrimiento, se canalizó todos los servicios por medio de shaft de servicio perfectamente registrables. El acceso de estos shaft está restringido al público, ya que la mayoría de sus entradas están en las zonas de oficinas o servicios.

Los tableros de control de los servicios de iluminación y fuerza se encuentran concentrados en zonas especialmente seleccionadas en cada piso, y perfectamente aisladas del público en general. Esto obedece a dos objetivos: hacer de las revisiones una tarea fácil, que no produzca molestias a los usuarios, como evitar el mal uso de los elementos, por parte de personas no autorizadas.

3.- JUSTIFICACION EN FUNCION DE LOS FACTORES CLIMATICOS

Dentro de las consideraciones del mantenimiento del área de concesión incluyendo los terminales de pasajeros y de carga, como también, todo el equipamiento tanto interior como exterior tales como, cintas transportadoras, equipos automáticos de cobro de estacionamientos solo por nombrar algunos., deberán tener una especial atención. Lo anterior es extremadamente significativo ya que implica aspectos de seguridad y operatividad del Aeropuerto en su conjunto afectando gravemente a los usuarios tanto compañías aéreas como los mismos pasajeros. Considerando este aspecto de primera importancia es que, tanto los materiales de construcción como el plan adoptado, cumplirán con todas las medidas tendientes a minimizar el aspecto climatológico, considerando eventualmente aspectos tales como Arena, Salinidad, entre otros.

Estas condiciones representan una exigencia relativa para el edificio, pero no se deberían esperar daños o corrosión importante por estos factores. Estas condiciones obligan fundamentalmente a la protección de los espacios exteriores destinados tanto a la recepción como a la entrega de equipajes.

La región se caracteriza por tener temperaturas moderadas durante el invierno y un aumento de la temperatura durante el verano de orden de 28°C, por lo que se ha considerado un sistema de climatización artificial.

Los pavimentos serán diseñados de manera que no presenten fallas, prestando especial importancia al diseño de las juntas y cortes de retracción y expansión que son las que determinan el comportamiento del pavimento.

4.- ESTIMACION FUNDADA DEL DETERIORO DE LAS OBRAS

Esta estimación procede de un análisis de las condiciones de utilización y el clima, y de acuerdo a la experiencia de las empresas participantes en proyectos similares.

Se determinaron fuentes de deterioro que son comunes a cualquier obra civil o de arquitectura, independiente del uso del edificio, como puede ser grietas en los estucos, descascamientos de las pinturas y decoloración de las palmetas de cielo. Se determinaron también fuentes de deterioro que son intrínsecas a la utilización de las instalaciones principales y sus obras circundantes. Así, en el caso de recubrimientos de piso, se determinaron áreas susceptibles de desgaste prematuro con respecto al conjunto, como son los accesos, los pasillos y las áreas de formación de filas. El mismo caso se da en los revestimientos de muro.

Se determinó que se producirían deterioros puntuales, que deben ser reparados rápidamente, por lo tanto se consideraron en el plan de conservación, como también la ocurrencia de un desgaste o deterioro mas global de la instalaciones.

Todas las consideraciones sobre la estimación del probable deterioro de las obras, se describieron en las Especificaciones Técnicas de las Faenas de Conservación incluidas en el Plan de Conservación.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

EQUIPAMIENTO AEROPORTUARIO

INDICE

1. RESUMEN DEL EQUIPAMIENTO AEROPORTUARIO.....	120
1.1. Cintas transportadoras de equipaje	120
1.2. Sistema FIDS	120
1.3. Sistema PAS	120
1.4. Sistema de detección y combate de incendios.....	120
1.5. Ascensor	120
1.6. Escaleras mecánicas	120
1.7. Balanzas electrónicas	120
1.8 .Circuito cerrado de televisión.....	121
1.9. Montaplatos.....	121

EQUIPAMIENTO AEROPORTUARIO

1. RESUMEN DEL EQUIPAMIENTO AEROPORTUARIO

El equipamiento aeroportuario a implementar se atiene a lo requerido en las Bases de Licitación, presentándose a continuación una descripción relativa a sus principales características, como alternativa única según Bases de Licitación.

1.1. Cintas transportadoras de equipaje

Se provee 1 cinta transportadora de equipaje de procedencia neozelandesa marca Glidepath, para desembarque y embarque, con componentes lineales y curvos.

1.2. Sistema FIDS

Se implementará un sistema indicador de vuelos FIDS marca IKUSI de procedencia española con dos paneles teleindicadores de 10 líneas de 42 caracteres de 62 mm tecnología LCD, comandados desde un centro de control Pentium mediante un Terminal de Computación.

1.3. Sistema PAS

Un sistema PAS PHILIPS LBB/LLBC de procedencia española con configuración de 3 zonas y 11 estaciones de llamado, con amplificador de 200W, parlantes de cielo de 6w y reproductor de doble cassette con rack de montaje.

1.4. Sistema de detección y combate de incendios

Marca EST de procedencia canadiense modelos SIGA CT1/CR/PS/HRS/278 con Control SPRINKLER GB de procedencia USA. Tablero de Detección, módulos de control, detectores de humo fotoeléctrico, detector termovelocinético y pulsadores manuales.

1.5. Ascensor

Un ascensor OTIS de procedencia italiana modelo MS-0881-6D, semipanorámico para 630 kg, V = 0.63 m/s y recorrido de 4,70 m.

1.6. Escaleras mecánicas

Una escalera mecánica OTIS modelo 506 NCE de procedencia alemana, con ángulo de inclinación de 35°, 9.000 personas/hora, V = 0,5 m/s y altura de servicio de 4,7 m.

1.7. Balanzas electrónicas

Once unidades de balanzas electrónicas fabricadas en USA marca METTLER TOLEDO, modelo SPIDER 150L con capacidad hasta 150 kg., graduación cada 50 gr., y plataforma de 65 x 50 cm².

1.8 .Circuito cerrado de televisión

CCTV marca PHILIPS de fabricación española modelo LTC/RT24A5T/VS94995T con sistema matricial de video, teclado de control, multiplexor de video múltiple, videograbador de 24 horas, UPS y cámaras de vigilancia blanco/negro 1/3" y lentes autoiris.

1.9. Montaplatos

Un montaplatos marca EUROLIFT modelo 65/20 de fabricación española con capacidad para 200 kg, $V= 0,2$ m/s y recorrido de 4.7 metros.

