

**REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS
DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PUBLICAS
INSPECCIÓN FISCAL AEROPUERTO AMB**

REGLAMENTO

DE

SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

**CONCESIÓN : AEROPUERTO INTERNACIONAL
ARTURO MERINO BENITEZ, SANTIAGO**

CONCESIONARIO : CONSORCIO SCL TERMINAL AEREO SANTIAGO (SCL)

**“TEXTO RESOLUCIÓN DGOP QUE APRUEBA PUESTA EN MARCHA DE SERVICIO
PROVISORIO DE LA OBRA”**

“TEXTO RESOLUCIÓN DE INSPECCIÓN FISCAL QUE APRUEBA EL R.S.O.”

INDICE

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

	PÁG.
TEXTO RESOLUCIÓN DGOP	2
TEXTO RESOLUCIÓN DE INSPECCIÓN FISCAL	3
INDICE	4
REGISTRO DE ENMIENDAS	6
GLOSARIO DE TERMINOS Y DEFINICIONES	7
ABREVIATURAS	14
AREA CONCESIONADA	16
GENERALIDADES	18
INTRODUCCIÓN	18
OBJETIVO	20
ANTECEDENTES	20
MATERIA	21

CAPITULO I RESUMEN EJECUTIVO FASE EXPLOTACIÓN

PARTE 1.-	Plan de Operación.....	22
PARTE 2.-	Horario de Funcionamiento.....	51
PARTE 3.-	Plan de Seguridad y Vigilancia SCL.....	56
PARTE 4.-	Plan de Prevención de Incendios y Otros.....	59
PARTE 5.-	Organización y Dotación Mínima de Personal.....	72
PARTE 6.-	Transporte Interior del Aeropuerto y de Personal.....	89
PARTE 7.-	Plan de Mantenimiento de Infraestructura, Sistemas y Equipos.....	91
PARTE 8.-	Plan de Aseo del Área de la Concesión.....	96
PARTE 9.-	Plan de Coordinación General.....	100
	Manual de Administración de arrendatario.....	104
PARTE 10.-	Reclamos de Usuarios.....	122
PARTE 11.-	Manual de Operaciones.....	126
PARTE 12.-	Reglamento Uso Áreas Comunes Terminal de Carga	132

CAPITULO II	MANUAL DE OPERACIONES.....	137
PARTE 1.-	Presentación y Explotación de Servicios Aeronáuticos y no Aeronáuticos definidos en las BALI.....	138
PARTE 2.-	Operaciones en Plataforma.....	179
PARTE 3.-	Operación de Edificios Terminales.....	196
PARTE 4.-	Operaciones de Emergencia.....	237
PARTE 5.-	Operaciones Seguridad Aeroportuaria.....	242
PARTE 6.-	Operación de Accesos y Estacionamientos.....	274
PARTE 7.-	Medio Ambiente.....	288
PARTE 8.-	Revisión del Manual de Operaciones.....	289
PARTE 9.-	Relación entre el Concesionario y el Inspector Fiscal.....	290
PARTE 10.-	Multas.....	291
CAPITULO III	ASIGNACIÓN COUNTERS Y OFICINAS DE APOYO	
A.-	Mecanismo Asignación de Counters.....	293
B.-	Mecanismo Oficinas de Apoyo a Counters.....	304
CAPITULO IV	ASIGNACIÓN AREAS TERMINAL DE CARGA	
	Mecanismo Asignación Areas Terminal de Carga.....	305
CAPITULO V	USO AREAS TERMINAL DE CARGA	
	Reglamento Uso Áreas Comunes del Terminal de Carga..	318
CAPITULO VI	COMERCIALIZACIÓN	
	Plan de Comercialización.....	327
CAPITULO VII	ANEXOS	340
	DAP – 11 105	
	DAP - 14-01	
	DAP – 14 02	
	DAP – 14 04	
	Procedimiento para pasajeros minusválidos	
CAPITULO VIII	EJECUCION RSO.....	341
VIGENCIA.....		342

ENMIENDAS AL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

REGISTRO DE ENMIENDAS

N°	FECHA APLICAC.	PAGINAS CAMBIADAS	DOCUMENTO DISPUSO ENMIENDA	FECHA DOC.	ANOTADO POR
1	11.NOV.1999	8/12/13/15/17/23/25/ 33/55/63/64/65/66/67/ 68/77/81/85/86/87/88/ 89/90/91/92/122/123/ 127/179/188/189/191/ 195/197/198/199/214/ 219/244/261/262/263/ 264/276/277/278/279/ 280/281/282/283/284/ 285/290 a 299/322	OF (O) I.F. N° 554	23.SEP. 1999	N.GOMEZ
2	01.ABR.2000	56,183,190,203,204, 207,208,210	OF(O)I.F.N° 201/00	21MAR 2000	N.GOMEZ
3	01.JUN.2000	265 Incorpora Proced. Minusválidos y Política de Fumadores	OF.(O)I.F.N°357/00	17MAY 2000	N.GOMEZ
4	01.ABR.2001	Incorpora procedimientos fase CHARLIE.			N. GOMEZ
5	01.MAYO.2001		OF(O)I.F.N° 417/01 de fecha 17 de Mayo del 2001	17MAY 2001	N.GOMEZ
6	26.JUNIO.2001	102-215-218-219- 222-223-224-225- 227-228-229-230- 231-332-333	OF(O)I.F.N° 501/01 de fecha 14 de Junio del 2001	14JUN 2001	N.GOMEZ

GLOSARIO DE TERMINOS Y DEFINICIONES

DEFINICIONES

1.- **Aeropuerto Internacional.** Todo aeropuerto designado por el Estado en cuyo territorio está situado, como puerto de entrada o salida para el tráfico aéreo internacional, donde se llevan a cabo los trámites de aduanas, inmigración, sanidad pública, reglamentación veterinaria y fitozoosanitaria, y procedimientos similares.

2.- **Aeródromo.** Área definida de tierra o de agua (que incluye todas sus edificaciones, instalaciones y equipos) destinada total o parcialmente a la llegada, salida y movimiento en superficie de aeronaves.

3.- **Agente Autorizado.** Persona habilitada que representa al explotador y que está autorizada por éste para actuar en todos los asuntos relacionados con la entrada y despacho de sus aeronaves, tripulación, pasajeros, carga, correo, equipaje o suministros.

4.- **Área de aterrizaje.** Parte del área de movimiento destinada al aterrizaje o despegue de aeronaves.

5.- **Área de maniobras.** Parte del aeródromo que ha de utilizarse para el despegue, aterrizaje y rodaje de aeronaves, excluyendo las plataformas.

6.- **Área de movimiento.** Parte del aeródromo que ha de utilizarse para el despegue, aterrizaje y rodaje de aeronaves, integrada por el área de maniobras y las plataformas.

7.- **Autoridades competentes.** Las dependencias o funcionarios del Estado, encargados de velar por la aplicación y cumplimiento de las leyes y reglamentos del mismo, que tengan relación con algún aspecto de las normas indicados en este Reglamento.

8.- **Autoridad aeronáutica.** La Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).

9.- **Autoridad aeroportuaria.** La Gerencia General del Aeropuerto (DGAC-AP.AMB), que depende de la DGAC.

10.- **Baliza.** Objeto expuesto sobre el nivel del terreno para indicar un obstáculo o trazar un límite.

11.- **Calle de rodaje.** Vía definida en un aeródromo terrestre, establecida para el rodaje de aeronaves y destinada a proporcionar enlace entre una y otra parte del aeródromo, incluyendo:

- a) Calle de acceso al puesto de estacionamiento de aeronave. La parte de una plataforma designada como calle de rodaje y destinada a proporcionar acceso a los puestos de estacionamiento de aeronaves solamente.
- b) Calle de rodaje en la plataforma. La parte de un sistema de calles de rodaje situada en una plataforma y destinada a proporcionar una vía para el rodaje a través de la plataforma.

Calle de salida rápida. Calle de rodaje que se une a una pista en un ángulo agudo y está proyectada de modo que permita a los aviones que aterrizan virar a velocidades mayores que las que se logran en otras calles de rodaje de salida y logrando así que la pista esté ocupada el mínimo tiempo posible. Todos los bienes que se transporten en una aeronave, excepto el correo, los suministros y el equipaje acompañado o extraviado.

12.- **Carga.** Todo los bienes que se transporten en una aeronave, excepto el correo, los suministros y el equipaje acompañado o extraviado

13.- **Cargar.** El acto de colocar mercancías, correo, equipaje o suministros a bordo de una aeronave para transportarlos en un vuelo, excepto las mercancías, correo, equipaje o suministros que se hayan cargado en una de las etapas anteriores del mismo vuelo directo.

14.- **Concesionario:** Mediante D.S. N° 1.178 de fecha 05 de Diciembre de 1997, se adjudicó el contrato de concesión para la ejecución, conservación y explotación de la Obra Pública Fiscal denominado “ Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benitez (AMB) de Santiago”, a la sociedad “ SCL Terminal Aéreo de Santiago S.A.

15.- **Control de estupefacientes.** Medidas adoptadas para controlar el movimiento ilícito de estupefacientes y sustancias sicotrópicas por vía aérea.

16.- **Control de seguridad.** Medios para evitar que se introduzcan armas, explosivos o artículos que pudieran utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita.

17.- **Correo.** Despachos de correspondencia y otros objetos que las administraciones postales presentan con el fin de que se entreguen a otras administraciones postales.

18.- **Descargar.** El acto de sacar las mercancías, correo, equipaje o suministros de una aeronave después del aterrizaje, excepto las mercancías, correo, equipaje o suministros que sigan transportándose durante la siguiente etapa del mismo vuelo directo.

19.- **Desembarque.** El acto de salir de una aeronave después del aterrizaje, exceptuados los tripulantes o pasajeros que continúen el viaje durante la siguiente etapa del mismo vuelo directo.

20.- **Desinsectación.** Operación practicada para matar los insectos vectores de enfermedades del hombre en aeronaves y contenedores (Reglamento Sanitario Internacional (1969), tercera edición anotada (1983), Título 1, Artículo 1).

21.- **Documentos de las líneas aéreas y de los explotadores.** Cartas de porte aéreo/notas de consignación, billetes de pasaje y tarjetas de embarque de pasajeros, documentos de liquidación bancaria y de agencia, billetes de exceso de equipaje, bonos de crédito (M.C.O), informes sobre daños e irregularidades, etiquetas para el equipaje y para la carga, horarios y documentos relativos al peso y al centraje, para uso de las líneas aéreas y de los explotadores.

22.- **Embarque.** El acto de subir a bordo de una aeronave con objeto de comenzar un vuelo, exceptuados aquellos tripulantes o pasajeros que hayan embarcado en una de las etapas anteriores del mismo vuelo directo.

23.- **Equipaje.** Artículos de propiedad personal de los pasajeros o tripulantes que se llevan en la aeronave mediante convenio con el explotador.

24.- **Equipaje extraviado.** Equipaje involuntario o inadvertidamente separado de los pasajeros o de la tripulación.

25.- **Equipaje no acompañado.** Equipaje que se transporta como carga, ya sea en la misma aeronave en que viaja la persona a quien pertenece, ya sea en otra.

26.- **Equipaje no identificado.** Equipaje con o sin etiqueta, que ningún pasajero recoge en el aeropuerto y cuyo propietario no puede ser identificado.

27.- **Equipaje no reclamado.** Equipaje que llega al aeropuerto y que ningún pasajero recoge ni reclama.

28.- **Equipo de aeronave.** Artículos desmontables, que no sean suministros ni repuestos, que se utilizan a bordo de las aeronaves durante el vuelo, incluso el botiquín de primeros auxilios y el equipo para sobrevivientes.

29.- **Equipo de seguridad.** Dispositivos de carácter especializado que se utilizan individualmente o como parte de un sistema, en la prevención o detección de actos de interferencia ilícita en la aviación civil y sus instalaciones y servicios.

30.- **Equipo terrestre.** Artículos especiales que se usan para el mantenimiento, reparación y servicio de las aeronaves en tierra, incluso los aparatos comprobadores y los elementos utilizados para el embarque y desembarque de pasajeros y carga.

31.- **Explotador.** Persona, organismo o empresa que se dedica, o propone dedicarse, a la explotación de aeronaves.

32.- **Falla de luz.** Se considerará que una luz ha fallado cuando, por una razón cualquiera, la intensidad luminosa media, determinada utilizando los ángulos especificados de elevación, convergencia y amplitud del haz, sea inferior al 50% de la intensidad media especificada para una luz nueva.

33.- **Franja de calle de rodaje.** Zona que incluye una calle de rodaje destinada a proteger a una aeronave que esté operando en ella y a reducir el riesgo de daño en caso de que accidentalmente se salga de ésta.

34.- **Inspección.** La aplicación de medios técnicos o de otro tipo destinados a detectar armas, explosivos u otros artefactos peligrosos que puedan ser utilizados para cometer un acto de interferencia ilícita.

35.- **Inspección Fiscal.** Representante de la DGOP para efectuar el control del cumplimiento de los términos establecidos en la Concesión adjudicada al Consorcio SCL.

36.- **Línea aérea.** Cualquier empresa de transporte aéreo que ofrece o mantiene un servicio aéreo regular.

37.- **Miembro de la tripulación.** Persona a quien el explotador asigna obligaciones que ha de cumplir a bordo, durante el tiempo de vuelo.

38.- **Miembro de la tripulación de vuelo.** Miembro de la tripulación, titular de la correspondiente licencia, a quien se asignan obligaciones esenciales para la operación de una aeronave durante el tiempo de vuelo.

39.- **Obstáculo.** Todo objeto fijo (tanto de carácter temporal como permanente) o móvil, o parte del mismo, que esté situado en un área destinada al movimiento de las aeronaves en tierra o que sobresalga de una superficie definida destinada a proteger a las aeronaves en vuelo.

40.- **Operación de la aviación general.** Operación de aeronave distinta de la de transporte aéreo comercial o de la de trabajos aéreos.

41.- **Parte aeronáutica.** El área de movimiento de un aeropuerto y de los terrenos y edificios adyacentes o las partes de los mismos, cuyo acceso está controlado.

42.- **Persona con impedimentos.** Toda persona cuya movilidad se ve reducida por una incapacidad física (sensorial o de locomoción), deficiencia mental, edad, enfermedad o cualquier otra causa que sea impedimento para el uso de los transportes y cuya situación requiere atención especial, adaptando a las necesidades de dicha persona los servicios puestos a disposición de todos los pasajeros.

43.- **Persona no admisible.** Persona a quien le es o le será rehusada la admisión al país por las autoridades correspondientes.

44.- **Piloto al mando.** Piloto responsable de la operación y seguridad de la aeronave durante el tiempo de vuelo.

45.- **Puesto de estacionamiento de aeronave.** Área designada en una plataforma, destinada al estacionamiento de una aeronave.

46.- **Punto de espera en rodaje.** Punto designado en el que las aeronaves en rodaje y los vehículos se detendrán y se mantendrán a la espera, a menos que haya una autorización en contrario por parte de la torre de control de aeródromo.

47.- **Punto de espera en la vía de vehículos.** Un punto designado en el que puede requerirse que los vehículos esperen.

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

49.- **Programa de seguridad.** Medidas adoptadas para salvaguardar a la aviación civil contra los actos de interferencia ilícita.

50.- **Repuestos.** Artículos para reparación y de recambio, para su montaje en las aeronaves, incluso motores y hélices.

51.- **Seguridad.** Se entiende como la combinación de medidas y recursos humanos y materiales destinados a salvaguardar a la aviación civil contra los actos de interferencia ilícita.

52.- **Señal.** Símbolo o grupo de símbolos expuestos en la superficie del área de movimiento a fin de transmitir información aeronáutica.

53.- **Servicio de dirección en la plataforma.** Servicio proporcionado para regular las actividades y el movimiento de aeronaves y vehículos en la plataforma.

54.- **Subconcesionario:** Son aquellos que mediante celebración de un contrato de SubConcesión, es aceptado por el Concesionario SCL Terminal Aéreo de Santiago S.A., para prestar servicios dentro del Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benitez de Santiago.

55.- **Suministros.** Artículos de naturaleza fungible que se utilizan o venden a bordo de las aeronaves durante el vuelo, incluso las provisiones de boca y otros artículos afines.

56.- **Usuario:** Toda aquella persona que se interactúa dentro de la obra denominada Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benitez de Santiago.

57.- **Vía de vehículos.** Un camino de superficie establecido en el área de movimiento destinado a ser utilizado exclusivamente por vehículos.

58.- **Zona Primaria:** Espacio de mar o tierra en el cual se efectúa las operaciones materiales, marítimas o terrestres de la movilización de las mercancías; para los efectos de su jurisdicción es recinto aduanero y en él han de cargarse, descargarse o recibirse las mercancías, para constituir con

los demás requisitos y formalidades establecidas, un acto legal de importación, exportación, tránsito, cabotaje o cualquier otra operación aduanera.

REGLAMENTO DE SERVICIO Y DE LA OBRA (RSO)

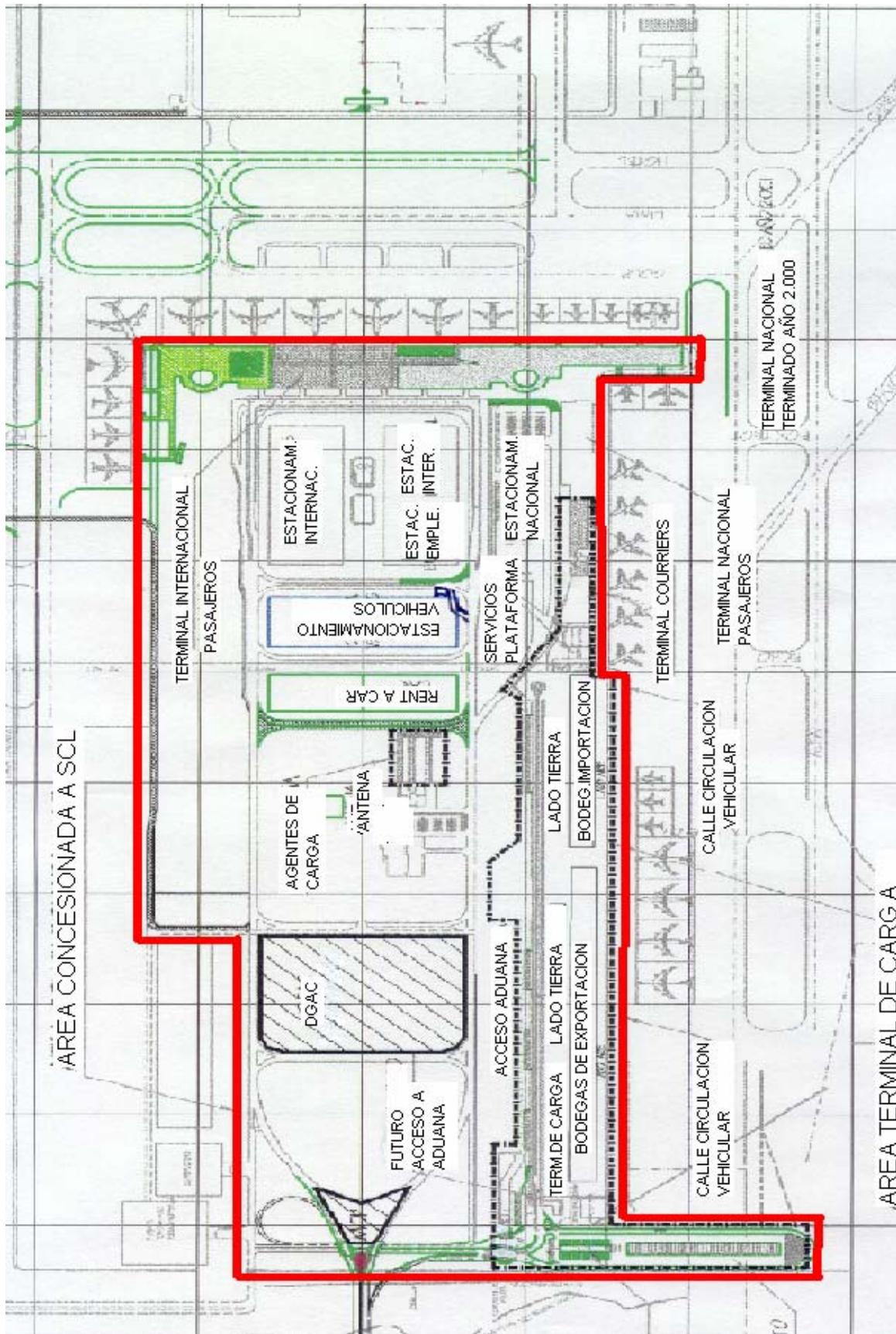
ABREVIATURAS

1. **SDA.** Solicitud de Antecedentes
2. **SDP.** Solicitud de Propuestas
3. **SCL.** Concesionario SCL
4. **SAG.** Servicio Agrícola Ganadero
5. **SERNAP.** Servicio Nacional de Pesca
6. **FASE ALFA.** Etapa de la concesión que se inicia el 02 de Enero de 1999 y termina el 15 Diciembre de 1999 con la entrega de la ampliación poniente del Terminal Internacional.
7. **FASE BRAVO.** Etapa de la concesión que se inicia el 16 de Diciembre de 1999 y termina con la ampliación nacional del Terminal de Pasajeros. (Julio 2001)
8. **FASE CHARLIE.** Etapa de la concesión Julio 2001 – Julio 2013.
9. **MOP.** Ministerio de Obras Públicas.
10. **DGOP.** Dirección General de Obras Públicas.
11. **RSO.** Reglamento de Servicio de la Obra.
12. **PACO.** Plan Anual de Conservación de la Obra.
13. **BALI.** Bases Administrativas de la Licitación.
14. **DGAC.** Dirección General de Aeronáutica Civil.
15. **AP.AMB.** Aeropuerto Arturo Merino Benítez.

16. **AVSEC.** Seguridad en la aviación civil.
17. **OACI.** Organización de Aviación Civil Internacional.
18. **TICA.** Tarjeta de Identificación de Control Aeroportuario.
19. **PCM.** Puesto de Comando Móvil.
20. **COE.** Centro de Operaciones de Emergencia.
21. **CCTV.** Circuito Cerrado de Televisión
22. **YVRAS.** Aeropuerto de Vancouver (Socio Consorcio SCL)
23. **ETA.** Hora estimada de llegada.
24. **ETD.** Hora estimada de salida.
25. **FIDS/BIDS.** Servicio de Información de Vuelos
26. **PAS.** Servicio Información al Público (sonido)
27. **SIAV.** Sociedad Inversiones en Aviación (combustible)
28. **CUTE.** Equipos de uso común del Terminal
29. **AOC** Comité Operativo Aéreo
30. **CCMS** Sistema de Control Centralizado y Monitoreo
31. **IATA** Asociación de Transporte Aéreo Internacional
32. **CO** Centro de Operaciones

AREA CONCESIONADA

Para los fines de operación, administración y explotación comercial, el MOP ha entregado un área concesionada que se indica en el Plano siguiente:



REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

GENERALIDADES

I.- INTRODUCCIÓN

- DESCRIPCIÓN PROCESO LICITACIÓN

De acuerdo a las Bases de Licitación del Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez, de Junio 1997, el Ministerio de Obras Públicas (MOP), por intermedio de la Dirección General de Obras Públicas (DGOP) y de la Unidad Ejecutiva de Concesiones Aeroportuarias y Multisectoriales, llamó a una licitación pública, para adjudicar la concesión que tendría la ejecución, conservación y explotación de la obra pública fiscal denominada “Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez de Santiago”

En el proceso de licitación se incluyó una etapa para que los interesados pudieran hacer sus consultas o pidieran aclaraciones a las Bases de Licitación.

- ADJUDICACIÓN DE LA CONCESIÓN

Después de efectuar el proceso de selección entre los diferentes consorcios que se presentaron a la licitación, el MOP decidió adjudicar esta licitación al Consorcio SCL, por intermedio de la Resolución DGOP N°1168, del 07 Abril 1998, por un periodo de 15 años, a contar del 06 de Julio 1998. Básicamente, el Consorcio SCL como concesionario tiene el compromiso de construir una nueva Torre de Control, ampliación de la plataforma de estacionamiento de aviones, ampliación del Terminal Internacional de Pasajeros, construcción de un Terminal Nacional de Pasajeros, la ampliación del Terminal de Carga y la operación y administración del área concesionada.

- EMPRESAS QUE PARTICIPAN EN EL CONSORCIO SCL

El Consorcio SCL está conformado por los siguientes integrantes y los porcentajes de participación que se indican:

N°	EMPRESA	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
1	AGENCIAS UNIVERSALES S.A.	47,02 %
2	SABCO ADMINISTRADORA DE FONDOS DE INVERSION S.A.	13,43%
3	DRAGADOS Y CONSTRUCCIONES S.A.	11,82%
4	FOMENTO DE CONSTRUCCIONES Y CONTRATAS S.A.	11,82%
5	YVR AIRPORT SERVICES LTD.	10,00%
6	DRAGADOS FCC INTERNACIONAL DE CONSTRUCCIÓN S.A.	5,91%
	TOTAL	100,00%

- DESCRIPCIÓN SOBRE LA FILOSOFIA DE GESTION DEL AREA CONCESIONADA

El Consorcio SCL operará el área concesionada del Aeropuerto empleando métodos y procedimientos que permiten proveer un excelente nivel de calidad de servicios para los pasajeros, las empresas aéreas y los usuarios en general.

Con el propósito de incrementar los ingresos, el concesionario propiciará la sana competencia para crear un “centro de negocios” en el Aeropuerto, donde los precios serán equivalentes a los de la ciudad.

Se emplearán sistemas administrativos y operativos para que el Aeropuerto sea competitivo en comparación con otros Aeropuertos y se transforme en un polo de atracción para la llegada de nuevos vuelos, de nuevas empresas aéreas o de nuevos negocios.

Considerando que el movimiento de carga aérea de exportación, importación y cabotaje constituyen un valioso elemento para el desarrollo del país, el Consorcio empleará recursos para mejorar y racionalizar la prestación de los servicios relacionados con el movimiento de la carga aérea.

El mantenimiento de las instalaciones y equipos se efectuará en forma planificada, de tal forma que se puedan evitar fallas en su funcionamiento.

- **DOCUMENTOS OPERACIONALES**

Uno de los requisitos para la iniciación de la operación del Aeropuerto a cargo del Concesionario SCL, consiste en la aprobación por parte del Inspector Fiscal del MOP, de un Reglamento de Servicio de la Obra (RSO) y de un Plan Anual de Conservación de la Obra (PACO). Posteriormente, estos documentos serán complementados con procedimientos y cartillas operacionales.

La Concesión será fiscalizada por la Inspección Fiscal de la DGOP, asesorada por la Inspección Técnica de explotación, que velará por el cumplimiento de los compromisos contraídos por el Concesionario, de acuerdo a las Bases Administrativas de la Licitación (BALI) y Circulares Aclaratorias.

II.- OBJETIVO

El objetivo del presente Reglamento es el de regular todos aquellos aspectos relativos al uso, conservación y explotación de la obra pública fiscal, denominada “Aeropuerto Arturo Merino Benítez de Santiago”.

III.- ANTECEDENTES

- A.- Bases Administrativas de Licitación (BALI)
- B.- Texto refundido “Circulares Aclaratorias” de la BALI
- C.- Pauta elaboración del Manual de Operaciones
- D.- Pauta elaboración Reglamento Uso Areas Comunes Terminal de Carga
- E.- Resolución de adjudicación de la Concesión

IV.- MATERIA

El presente Reglamento se divide en los siguiente capítulos:

CAPITULOS DEL RSO	
1	Resumen ejecutivo fase explotación.
2	Manual de Operaciones.
3	Asignación de counters y oficinas de apoyo.
4	Asignación áreas terminal de carga.
5	Uso áreas terminal de carga.
6	Comercialización.
7	Anexos.
8	Ejecución RSO.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

CAPITULO I

PARTE 1

Plan de Operación

1.1.- Plan de Operación y Administración

Este capítulo describe el equipo gerencial de la sociedad SCL Terminal Aéreo Santiago, S.A., Sociedad Concesionaria, empresa que tiene a su cargo la administración del área concesionada del Aeropuerto Arturo merino Benítez de Santiago.

1.1.1.- Estructura de la Organización - Recursos Humanos

a) SCL administra el área de la concesión bajo su responsabilidad, estableciendo la organización que se describe a continuación.

b) La estructura de administración podría cambiar a medida que las necesidades lo indiquen, previa coordinación con la Inspección Fiscal.

- Junta Directiva, Presidente.
- Gerente General
- Gerente de Operaciones
- Gerente de Administración.
- Gerente Comercial.
- Gerente de Finanzas.
- Gerencia de Proyecto

c) La organización descrita anteriormente se elaboró de acuerdo a lo establecido en el documento de Licitación para la adjudicación de la Concesión del Aeropuerto Arturo Merino Benítez. (BALI) Cuadros Orgánicos (ver Anexo A la Parte 6 del RSO)

d) La organización y operación del área concesionada se ha estructurado en seis Gerencias que responderán al Gerente General.

e) Las funciones generales del personal directivo y ejecutivo de la organización del Concesionario SCL son:

- **Junta Directiva, Presidente:**

Organismo que rige el funcionamiento de SCL, elabora y dispone la aplicación de las políticas de la empresa y verifica el cumplimiento de las metas establecidas para el Consorcio. Esta formada por 6 Directores y 1 Presidente de la Junta.

1. **Gerencia General del Consorcio:** Es responsable de lograr las metas y disposiciones establecidas por la Junta Directiva, para lograr los objetivos de la Empresa. Administra los recursos humanos y económicos del Consorcio. El Gerente General será un profesional a nivel universitario, con estudios equivalentes o experiencia comprobada en el área de la Concesión.
2. **Gerencia de Operaciones y Servicios al Cliente:** Será responsable de las operaciones diarias de los Terminales de Pasajeros Nacional e Internacional, Terreno Circundante y de los Servicios de Apoyo a las Operaciones de las Aeronaves en Plataforma. Será responsable de la Operación y Mantenimiento, de la Programación de los Servicios de Información al Público, de los Servicios al Cliente en el área de jurisdicción del Concesionario. El Gerente será un profesional universitario, con estudios equivalentes o experiencia comprobada en el área de la Concesión.
3. **Gerencia de Administración:** Será responsable de la administración general de la empresa, sus recursos humanos, adquisiciones, comunicaciones y asuntos legales. El Gerente será un profesional universitario, con estudios equivalentes o experiencia comprobada en el área de la Concesión
4. **Gerencia Comercial:** Será responsable de la explotación comercial del área concesionada, todo el contacto directo con los clientes y de cerciorarse de que se logre el nivel de servicio adecuado para los usuarios. La Administración de la Propiedad es otra responsabilidad que incluye la administración de todos los contratos de arrendamiento, publicidad y contacto con líneas aéreas y otras empresas que operen el área concesionada del Aeropuerto. El Gerente será un profesional universitario, con estudios equivalentes o experiencia comprobada en el área de la Concesión.
5. **Gerencia de Finanzas:** Será responsable del desarrollo y control de las proyecciones financieras, desarrollo y control presupuestario, administración de las obligaciones contraídas mediante la emisión de bonos de Diciembre de 1998, tesorería y administración de cuentas por cobrar.

6. Gerencia de Proyectos: La Gerencia de Diseño y Construcción de la ampliación del Aeropuerto es coordinada desde las oficinas que tiene en terreno SCL. El complejo de la Oficina del Proyecto consiste en: Constructora Aeropuerto Santiago Ltda. (CAS), el Contratista EPC y las Oficinas del Proyecto de SCL. Este complejo de oficinas centralizadas, fue creado para facilitar las comunicaciones entre CAS, MOP y SCL, respecto al Avance de Diseño, Control de Proyecto y al Servicio de Inspección. El equipo de este proyecto es liderado por el Gerente de Proyecto. Cooperan con este equipo, 2 ingenieros y 4 inspectores técnicos. El equipo de proyecto es responsable, de la coordinación del diseño y cumplimiento del programa de construcción, de acuerdo a lo establecido y asignado a SCL a través del MOP. El Gerente será un profesional universitario, con estudios equivalentes o experiencia comprobada en el área de la Concesión.

1.2. - Seguridad Ocupacional en el Area Concesionada

1.2.1. - El Concesionario SCL desarrollará un Plan de Procedimientos de Seguridad Ocupacional SCL del Terminal y velará por que sea preparado en coordinación con los usuarios del Aeropuerto del área concesionada. El Plan de Seguridad SCL documentará los procedimientos en un manual que será revisado y actualizado según sea apropiado cada 90 días. El Manual de Procedimientos comprenderá:

- a) El cumplimiento con lo dispuesto por la ley y las reglamentaciones respecto a condiciones Laborales en Chile;
- b) Cumplirá con y exhibirá las normas de Salud y Seguridad Ocupacional en las áreas de trabajo;
- c) Establecerá y observará un calendario regular para inspecciones de seguridad de los establecimientos, equipos, prácticas y procedimientos laborales;
- d) Instruirá al personal en todos los procedimientos de seguridad relacionados con la realización de sus deberes;

e) Desarrollará un Comité de Salud y Seguridad en Terreno, integrado por representantes de la administración en terreno, el personal, los arrendatarios y sub-contratistas del Concesionario.

f) Participará en el Comité de Operación de Servicios en Plataforma SCL, integrado por las entidades que trabajan en el Aeropuerto y funcionarios de la DGAC.

g) Mantendrá procedimientos para asegurar una investigación oportuna y efectiva y la información de los accidentes e incidentes dentro del área de la concesión SCL.

h) Mantendrá procedimientos al tratar con medios de comunicación y el público, en el caso de un accidente o incidente en el área de la concesión SCL.

i) Al implementar un programa de seguridad ocupacional, el Concesionario:

- Proporcionará y utilizará señales bilingües de Salud y Seguridad o sistemas gráficos fácilmente entendibles;
- Cooperará con las autoridades según sea necesario, en la investigación del accidente, la investigación del peligro a la salud o las investigaciones especiales en terreno; y
- Proporcionará capacitación en primeros auxilios y equipos en las instalaciones estratégicas del aeropuerto y se cerciorará de que se disponga de suficiente cantidad de personal capacitado, en conjunto con proveedores de servicios de emergencia actualmente en operación.

1.3. - Seguridad del Terminal

1.3.1. - El Concesionario SCL preparará un **Plan de Procedimientos y Políticas de Seguridad del Terminal** y se cerciorará de que sea preparado acorde con el Programa de Seguridad de la DGAC para todo el Aeropuerto. El Plan será revisado y actualizado según sea apropiado cada 90 días. Se asegurará que se mantengan Cartas de Acuerdo y procedimientos de seguridad en el Aeropuerto, apropiados para proteger a las personas, la propiedad, las aeronaves y para apoyar y facilitar las operaciones e incluirá lo siguiente:

- a) Participación en el funcionamiento del Comité de Seguridad DGAC-AP.AMB, incluirá políticas y procedimientos de emergencia así como de seguridad;
- b) Participación en el desarrollo e implementación de un Programa de Seguridad en el Terminal, que cumpla con las normas, incluyendo el control y solicitud de emisión de pases a las áreas restringidas, el control del perímetro del terreno de la Concesión y los procedimientos ante amenazas o actos de interferencia ilícita contra la aviación civil.
- c) El desarrollo y la mantención de medidas de seguridad para proteger a las personas e instalaciones en las áreas públicas. Esto incluirá involucrar a Carabineros de Chile y la DGAC-AP.AMB y desarrollar Cartas de Acuerdo con ambas partes en cuanto a responsabilidades;
- d) Apoyo a la actividad de inspección de la seguridad del pasajero aéreo;
- e) Planes de acción en el caso de un incidente o accidente que incluye procedimientos de notificación a las autoridades apropiadas;
- f) Realización de una evaluación general anual de seguridad;
- g) Definir un nivel de mantención y de programa de servicio para los equipos de seguridad, tales como puertas, rejas, cerraduras, alarmas y controles de acceso.
- h) Apoyar y participar en el desarrollo y mantención del Plan de Emergencia del Aeropuerto, cuya responsabilidad es de la DGAC-AP.AMB.

1.4. - Mantención de los Terminales de Pasajeros y Carga, Plataforma y Accesos.

1.4.1. - El Concesionario SCL desarrollará e implementará un programa de mantención preventiva para el Terminal de Pasajeros y la plataforma de aviones. SCL velará que se disponga de personal capacitado calificado para prestar los servicios requeridos, ya sea como personal permanente o a contrato, dependiendo del requerimiento de los servicios. Dentro del edificio y en el área de estacionamiento de aviones, SCL llevará a cabo las tareas de mantención con el objetivo de proporcionar seguridad, salud, condiciones confortables,

consumo mínimo de recursos y vida útil máxima de las instalaciones. El programa desarrollado utilizará un Plan Anual de Conservación de la Obra (PACO).

1.4.2. - El programa de trabajo asegurará que se utilice un sistema de mantención y prevención que incluirá, pero sin limitación, lo siguiente:

- a) Inspecciones de rutina e información de condición de todos los bienes, basándose en un programa pre - establecido.
- b) Actividad preventiva de mantención basada en una actividad de reparación/sustitución efectiva.
- c) Programas de trabajo que reflejen los requerimientos operacionales y condiciones climáticas e incluyan la capacidad de satisfacer una actividad de reparación inmediata no planificada, y
- d) La evaluación de la reparación/mantención continuada versus sustitución/actualización al desarrollar presupuestos operacionales y de capital.

1.4.3. - El Concesionario SCL se adherirá a los siguientes códigos y normas, según sea aplicable:

- a) Códigos y Normas de Construcción que sean aplicables (La construcción se ha regido bajo las normas ISO 9001).
- b) Recomendaciones de Fabricantes;
- c) Códigos y recomendaciones locales;
- d) Normas de prevención de incendios

1.5. - Mantención de Terrenos

1.5.1. - El Concesionario desarrollará e implementará un programa de mantención los terrenos existentes en una forma estéticamente agradable y brinde la posibilidad de mejorar la imagen del Aeropuerto Internacional de Santiago. El programa de trabajo incluirá inspecciones, desarrollando un esquema de mantención que incluya actividades asignadas de reparación y mantención, actividades de actualización y la identificación de personal y equipos para cumplir las tareas asignadas. El programa formará parte del proyecto general

de Mantenimiento que deberá ser desarrollado para el Terminal. Se requerirá que el personal posea la capacitación, las licencias y la certificación adecuada para cumplir con las tareas requeridas.

1.5.2. - Las áreas involucradas en este programa incluyen:

- a) Reparación y mantenimiento del césped sobre la base de un programa de prioridades;
- b) Desmalezado químico y control de insectos y enfermedades;
- c) Plantación y mantenimiento anual de plantas según sea requerido;
- d) Poda y mantenimiento de árboles y arbustos;
- e) Preparación para el invierno de todas las áreas de jardines.
- f) Limpieza de primavera, recolección de basura; e
- g) Implementación del plan aprobado de paisajismo.
- h) Arborización de terrenos afectados por erosión.

1.6. - Políticas Comerciales

1.6.1. - Se pondrá énfasis en el desarrollo de fuentes de ingreso no aeronáuticas como una forma de proporcionar una fuerza financiera. El retorno de aquellas fuentes de ingreso puede ser utilizado para respaldar operaciones en general y para mitigar la necesidad de aumentar los cargos al usuario, haciendo de esa manera más competitivo en costos al Terminal del Aeropuerto.

1.6.2. - Para avanzar hacia operaciones más comerciales, el aeropuerto, entre otras cosas, necesita tener objetivos y estrategias claras y políticas comerciales, fomentar las relaciones de "socios" con los clientes y arrendatarios y responder mejor al mercado. La filosofía y la estrategia implícita es brindar un mejor patrón de servicios a los clientes, aumentar el uso general de las instalaciones del aeropuerto, aumentar el valor del producto del aeropuerto, ser conocido como "el lugar para hacer negocios" y estimular la economía local.

1.6.3.- Esto requerirá el desarrollo de:

- a) Una Cultura Corporativa Comercial;
- b) Políticas de Arrendamiento y Políticas Comerciales Progresivas;

- c) Sistemas y Planes Comerciales;
- d) Oferta Competitiva al Público y Sistema de Propuestas;
- e) Sistemas de Contabilidad Comercial e Informes Comerciales; y
- f) Normas de Servicio al Cliente.

1.6.4.- Se buscará agresivamente obtener nuevas fuentes de ingreso. Para lograr los objetivos de ingresos que se requerirán:

- El Desarrollo de Planes Comerciales y de Ventas al Detalle;
- La implementación de una "política de precios de calle"; y
- Una búsqueda agresiva de nuevas oportunidades de ingreso y medidas de reducción de costos.

1.6.5.- En la lista siguiente se proponen posibles iniciativas para obtener un aumento de ingresos. Sin embargo, se requerirá un mayor análisis comercial financiero antes de implementarlas.

a) Acuerdos de Arrendamiento del Aeropuerto - Coordinación con Arrendatarios

Para documentar y controlar en forma efectiva las relaciones comerciales actuales y los ingresos del Terminal, se requiere utilizar sistemas eficientes de administración de la propiedad. Se contará con sistemas computacionales de información en la oficina de arriendos para asegurar la correcta administración de los arriendos y se deberá disponer de adecuada información sobre ingresos, costos u otras materias para tomar decisiones adecuadas en la administración. De la misma manera, es esencial contar con contratos comerciales modernos desarrollados de conformidad con la ley. Para avanzar hacia contratos más comerciales se requerirá el desarrollo de:

- Contratos Tipo de Arriendo, Concesión y Construcción;
- Licencias de Uso del Terminal;
- Procedimientos Simplificados de Modificación; y
- Sistemas Computacionales de Administración de la Propiedad.

b) Sistemas Contables y de Administración Financiera

El Concesionario tiene acceso a y experiencia en diversos sistemas computacionales de administración financiera y contable. Entre ellos están Oracle, Great Plains, y sistemas más simples como ACCPAC y Simply Accounting. Todos ellos tienen filosofías basadas en el libro mayor que son habituales en la función de contabilidad, lo que las distingue es su flexibilidad para manejar los datos financieros de manera de brindar informes adecuados de administración. El Concesionario cree que los sistemas computacionales son herramientas utilizadas por los gerentes en la entrega de un producto superior. Como tal, el sistema debe ser de fácil utilización de manera de no requerir grandes cantidades de respaldo técnico. Las normas de contabilidad crean una cierta estructura en los sistemas que limita la forma en que se tratan las transacciones. Por lo tanto, el Concesionario realizará estudios de usuarios; a fin de adaptar un sistema a la situación actual y futura.

Se emplearán aplicaciones de PC que utilizan paquetes de Microsoft Windows. La selección e Instalación del Sistema se efectuará durante la Fase Alfa.

En cuanto a la especificación de programas para respaldar las operaciones, se ha seleccionado el siguiente sistema:

Para el Control de Costos de Capital: **Conac 1000**

Conac tiene un libro general integrado pero utiliza un sistema de libro contable subsidiario para capturar los datos de costos de capital a un nivel extremadamente bajo. Es utilizado por contratistas de tamaño mediano para licitaciones y entregas de proyecto y respalda todas las funciones de contabilidad así como de remuneraciones, cuentas por pagar y adquisiciones.

Se propone que se utilice Conac como sistema de información para el control de costos de capital y tiempos.

Para Facturación y Cuentas por Cobrar: **First**

First fue desarrollado por Transport Canadá a través de IOTA Consulting Limited. Actualmente es el mejor paquete de programas computacionales disponible para trabajar con información de operaciones de aeronaves y cargarlo a un programa de facturación.

Para Programación: **Time line o Primavera**

Ambos sistemas son herramientas útiles en la administración de tiempo, particularmente en proyectos de capital que apoyan la función de control de costos. Time line es más simple que Primavera, pero puede ser adecuado para proyectos pequeños.

1.7.- RESPONSABILIDADES DEL CONCESIONARIO

INDICE

1.7.1.- ADMINISTRACION DE EMERGENCIAS

1.7.2.- MANTENCIÓN AREAS DE CONCESIÓN SCL

1.7.3.- OPERACIONES DIARIAS EN AREA CONCESIÓN SCL

1.7.4.- SEGURIDAD AEROPORTUARIA EN AREAS RESTRINGIDAS Y PÚBLICAS

1.7.5.- SERVICIOS DE TERMINAL

1.7.6.- AREA COMERCIAL Y PROPIEDADES EN AREA CONCESIONADA

1.7.7.- SERVICIOS DE INSPECCIÓN Y EMPRESAS AEREAS

1.7.8.- SERVICIOS TERMINAL DE CARGA Y ACCESOS AL AEROPUERTO

1.7.9.- SERVICIOS DE APOYO

a).- Planificación

b).- Servicios de Información

c).- Recursos humanos

d).- Finanzas

e).- Comercialización

f).- Asuntos legales

1.7.10.- Comité FAL (pax/carga) otros.

**1.7.1.- ADMINISTRACION DE EMERGENCIAS QUE SE PRESENTEN DENTRO DEL
AREA DE LA CONCESIÓN Y QUE SE RELACIONEN CON PERSONAS,
INSTALACIONES O DESASTRES NATURALES.**

RESPONSABILIDAD	SCL	DGAC AP.AMB	INSP. FISCAL	EMPRESAS AEREAS	SUB CONCESIONARIOS
Administración	X	X			
Planes de Emergencias (1)	X	X			
Accidentes, Incendios, Rescates	X	X			
Planificación de Desastres	X	X			
Preparación para Emergencias	X	X		X	X
Capacitación para Emergencias	X	X		X (2)	X (2)
Coordinación de Emergencias	X	X		X (2)	X (2)
Planes de Seguridad para Incendios	X	X		X (2)	X (2)
Medición del Rendimiento	X	X	X		

(1) En la parte que haya sido delegada por DGAC-AP.AMB.

(2) De todas aquellas que deban tener conocimiento y estar preparado para...

1.7.2.- MANTENCION AREAS DE CONCESIÓN SCL

RESPONSABILIDAD	SCL	INSPEC. FISCAL		
Administración	X			
Planificación y Control del Trabajo (Mantenimiento, Administración)	X			
Asuntos Eléctricos/Electrónicos	X			
Pintura	X			
Plomería	X			
Carpintería	X			
Administración de Emergencia en mant.	X			
Calefacción, Ventilación y Aire Acondicionado	X			
Sistemas de Equipajes	X			
Energía de Emergencia	X			
Ascensores/Escaleras Mecánicas/Pasillos Deslizables	X			
Talleres y Equipos de Mantenimiento	X			
Paisajismo	X			
Limpieza y Mantenimiento de Caminos y Estacionamientos	X			
Repuestos	X			

RESPONSABILIDAD	SCL	INSPEC. FISCAL		
Pavimentos accesos/plataforma	X			
Infraestructura Vertical / Horizontal incluida en concesión / BALI	X			
Megafonía	X			
FIDS/BIDS/PAS	X			
Puentes de Embarque	X			
Redes contra incendios	X			
Espejos de agua	X			
Medición del Rendimiento	X	X		

1.7.3.- OPERACIONES DIARIAS EN AREA CONCESIÓN SCL

RESPONSABILIDAD	SCL	DGAC AP.AMB	INSP. FISCAL	SITA	EMPRESAS AEREAS	SAG ADUANA POL.INT.
Administración	X					
Administración / Programación de Estacionamiento de aeronaves	X					
Coordinación Est. Aeronaves	X	X				
Administración / Programación de Mesón de registro/de Tránsito/de llegada y su mantenimiento (Terminal Int.)				X		
Control funcionamiento sistema administración uso mesones de registro	X					
Operaciones de Sistema de Equipajes					X	
Control de Operación Sistema Equipaje	X					
Comunicaciones Internas	X					
FIDS/BIDS/RIDS	X					
Información de Incidentes/Despacho de Registros/Seguimiento	X					
Monitoreo del Sistema de Operación			X			

RESPONSABILIDAD	SCL	DGAC AP.AMB	INSP. FISCAL	SITA	EMPRESAS AEREAS	SAG ADUANA POL.INT.
Administración de Ruidos	X	X				
Operación Sist. Equipaje Nacional					X	
Control Operación en Área Concesión	X					
Administración de Emergencias/Problemas	X					
Administración Operaciones de Carga	X					
Puentes de Embarque	X				X	
Asignación Buses	X					
Medición del Rendimiento	X		X			
Administración Puertas Embarque	X					
Expedición Flujo Pasajeros	X		X			X

**1.7.4.- SEGURIDAD AEROPORTUARIA EN AREAS RESTRINGIDAS Y PUBLICAS EN
AREA CONCESIONADA**

RESPONSABILIDAD	SCL	DGAC AP.AMB	CARABINEROS (2)	POLIC. INT.(2)	INSP. FISCAL(2)
Administración	X	X			
Emisión de pases a áreas restringidas	X (1)	X			
Control uso de Pases a áreas restringidas	X	X			
Conciencia de seguridad	X	X			
Vigilancia policial Area Pública	X		X		
Revisión pasajeros salidos y de equipaje de mano.		X			
Plan de Seguridad General		X			
Sistemas de Seguridad Area Concesión	X				
Sistemas de Vigilancia Area Concesión	X				
Operación de Monitoreo CCTV	X				
Control de Accesos y Cerraduras de Puertas	X				
Coordinación Información (Intercambio)	X	X	X	X	
Medición del Rendimiento	X	X			X

(1) Propone o Solicita

(2) Sólo para efectos de coordinación

1.7.5.- SERVICIOS DE TERMINAL

Temática y Servicios al Cliente

RESPONSABILIDAD	SCL	SUB CONCES	INSP. FISCAL	DGAC AP.AMB
Administración	X			
Exhibición/Ilustraciones	X			
Entretención por TV	X	X		
Mesones de Información al público	X			
Tarjetas de Comentarios y Encuestas de Opinión	X			
Política de Aseo y Conserjería	X	X		
Operaciones de Aseo y Conserjería	X	X		
Eliminación de Basura	X	X		
Reciclaje	X	X		
Control de Pestes	X	X		
FIDS/BIDS/RIDS	X			
Llamados Visuales	X			
Objetos Perdidos	X			
Servicios Especiales y Salones VIP	X	X		
Servicios de Sillas de Rueda	X	X		
Comunicaciones Públicas	X	X		
Señalización	X			

RESPONSABILIDAD	SCL	SUB CONCES	INSP. FISCAL	DGAC AP.AMB
Carros de Equipajes	X	X		
Sala Cuna/Area de Juegos (futuro)	X	X		
Tableros de Ubicación en el Terminal	X			
Areas de Reunión de Grupos	X			
Area de Llegada Estéril	X			
Información Turística	X	X		
Muebles y Accesorios	X			
Relojes	X			
Música Ambiental	X			
Servicios de custodia de equipajes	X	X		
Medición del Rendimiento	X		X	
Emergencia Médica (1) Notificación, Traslado, Atención	X			X

(1) Procedimiento debe ser muy bien coordinado.

1.7.6.- AREA COMERCIAL Y PROPIEDADES EN AREA CONCESIONADA

Servicios De Administración

RESPONSABILIDAD	SCL	SUB CONCES.	INSP. FISCAL	
Medición	X			
Arriendo y Administración	X			
Administración del Espacio Comercial	X			
Almacenamiento	X			
Eliminación de Basura y Aseo del Area de Arrendatarios	X	X		
Letreros de Arrendatarios y Criterios de Diseño	X			
Promoción de Arrendatarios y Asociación de Comerciantes	X			
Política de Precios y Encuestas	X			
Control de Calidad de Productos y Servicios	X			
Superposición de Productos	X			
Tiendas Libre de Impuestos	X	X		
Mezcla de Productos de Venta al Detalle	X			
Centro de Correos/FAX/Negocios	X	X		
Administración Comercial	X			
Mesones de Arriendo de Automóviles	X	X		
Equipamiento de Arrendatarios	X			
Pautas de Arriendo para Arrendatarios	X			
Hotel	X	X		

RESPONSABILIDAD	SCL	SUB CONCES.	INSP. FISCAL	
Bodegas	X			
Áreas Verdes	X	X		
Centros de Carga/Flete	X	X		
Multi-medios	X	X		
Medición del Rendimiento	X		X	

**1.7.7.- SERVICIOS DE INSPECCIÓN Y EMPRESAS AEREAS EN AREA
CONCESIONADA**

RESPONSABILIDAD	SCL	EMPRESAS AEREAS	INSP. FISCAL	POLICIA INT. SAG- ADUANA(1)
Administración	X			
Boletos/Embarque		X		
Programación de Mesones/Atención pasaj.		X		
Aseo	X	X		
Mesones de Información de Aerolíneas y Centros de Atención al Cliente		X		
Despacho de Vuelos		X		
Servicios Especiales		X		
Salones de Aerolíneas		X		
Areas de Descanso de la Tripulación		X		
Salas de Trabajo Empresas Aéreas		X		
Manipulación de Equipaje		X		
Aduana (Mercancías/Impuestos)				X
Migraciones (Policía Internacional)				X
Revisión Fito-Zoo Sanitaria (SAG)				X
Pre-Aprobación de Aduana				X
Medición del Rendimiento	X		X	

(1) Sólo para eventos de coordinación.

1.7.8.- SERVICIOS TERMINAL DE CARGA Y ACCESOS AL AEROPUERTO

RESPONSABILIDAD	SCL	INSP. FISCAL (1)	DGAC AP.AMB	SUB. CONC.	ADUA (02)	CAR. (02)	SAG (02)
Administración General	X						
Política de Estacionamientos Públicos	X						
Operaciones de Servicios de Utilidad Pública	X			X			
Operaciones de Establecimientos Comerciales	X			X			
Estacionamientos Comerciales	X			X			
Estacionamientos para el Personal	X						
Controles de Equipos de Estacionamientos	X						
Tránsito Público	X						
Arriendo de Automóviles	X			X			
Taxi/Minibus/Bus	X			X			
Ciclovías	X						
Letreros	X				X		X
Administración de Tráfico Terrestre	X						

RESPONSABILIDAD	SCL	INSP. FISCAL	DGAC AP.AMB	SUB. CONC.	ADUA (02)	CAR. (02)	SAG (02)
Administración de Vías de Acceso	X						
Trenes (futuro)	X			X			
Tratamiento Mercancías Exportación/Importación	X		X		X		X
Tratamiento Courier	X			X	X		X
Operación Empresas Transporte Terrestre	X			X			
Transito Vehículos Parte Pública	X					X	
Señalización	X						
Aseo Area Concesionada	X			X			
Seguridad	X		(1) X				
Medición del Rendimiento	X	X					

(1) Sólo Control de Accesos (participación)

(2) Sólo para efectos de Coordinación.

1.7.9.- SERVICIOS DE APOYO

a).- PLANIFICACIÓN

RESPONSABILIDAD	SCL	INSP. FISCAL	DGAC AP.AMB	ADUANA SAG POL.INT.	SUB. CONC.
Administración	X				
Planificación Estratégica	X	(1) X			
Planificación Maestra	X	(1) X			
Estadísticas	X		X	X	X
Medición del Rendimiento	X	X			

(1) Tramite de Aprobación y posteriormente dar V° B°

1.7.9.- SERVICIO DE APOYO

b).- SERVICIOS DE INFORMACION

RESPONSABILIDAD	SCL	INSP. FISCAL		
A los usuarios del transporte aéreo	X			
A las empresas aéreas	X			
A los subconcesionarios	X			
Al público en general	X			
Medición del rendimiento	X	X		

1.7.9.- SERVICIOS DE APOYO

c).- RECURSOS HUMANOS

RESPONSABILIDAD	SCL	INSP. FISCAL		
Administración	X			
Administración de Recursos	X			
Relaciones Laborales	X			
Administración	X			
Capacitación	X			
Seguridad en el Lugar de Trabajo	X			
Filosofía de la Organización	X			
Prácticas de Contratación	X			
Administración de Beneficios	X			
Medición de Rendimiento	X	X		

1.7.9.- SERVICIO DE APOYO

d).- FINANZAS

RESPONSABILIDAD	SCL	INSP. FISCAL	DGAC AP.AMB
Responsabilidad	X		
Contabilidad	X		
Controles	X		(1) X
Facturación	X		X
Presupuestos	X		
Auditoría	X		
Cuentas por Pagar	X		
Cuentas por Cobrar	X		
Sistemas Financieros	X		
Finanzas	X		
Adquisiciones	X		
Administración de Materiales	X		
Eliminaciones de inventarios SCL	X		
Análisis Financiero	X		
Memorias	X		
Cobertura de Seguros	X		
Medición de Rendimiento y Divulgación	X	X	

(1) Durante vigencia de contratos vigentes firmados por la DGAC.

1.7.9.- SERVICIOS DE APOYO
e).- COMERCIALIZACIÓN

RESPONSABILIDAD	SCL	INSP. FISCAL	DGAC AP.AMB
Tarifas	X	X	
Ingresos Aeronáuticos	X		
Ingresos no Aeronáuticos	X		
Estudios Económicos	X		
Evaluaciones sobre Rendimiento	X		
Control de Contratos	X		(1) X
Mercadeo	X		
Medición del Rendimiento	X	X	

(1) Mientras duren Contratos Concesión bajo Administración DGAC.

1.7.9.- SERVICIO DE APOYO
f) ASUNTOS LEGALES

RESPONSABILIDAD	SCL	INSP. FISCAL
Administración	X	
Relaciones Corporativas	X	
Reclamos	X	X
Relaciones con la Comunidad	X	
Relaciones con el Gobierno	X	
Administración de Riesgos/Seguros	X	
Arriendo de Terrenos	X	
Contratos/Documentos	X	

1.7.9.- SERVICIO DE APOYO
g) COMITES

RESPONSABILIDAD	SCL	INSP. FISCAL
FAL Pax	X	
FAL Carga	X	
Medio Ambiente	X	
De Seguridad	X	
Operativo	X	
Año 2000 (TRANSITORIO)	X	

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

PARTE 2

Horario de Funcionamiento

2.- HORARIO DE FUNCIONAMIENTO

2.1. Como norma general, los servicios estarán a disposición de todos los pasajeros cuando sean necesarios, y de acuerdo a los itinerarios y necesidades de las aerolíneas. El aeropuerto opera las 24 horas, los 365 días del año, estando los servicios disponibles en este horario.

2.2. La tabla siguiente indica las horas de funcionamiento por servicio:

2.2.1. SERVICIOS AERONÁUTICOS

Item	Servicios	Disponibilidad
1	Sistema de Embarque/Desembarque	24 horas/día
2	Area para Servicios en Plataforma	24 horas/día - de acuerdo a necesidades
3	Area para el Servicio de Comidas (catering)	24 horas/día - de acuerdo a necesidades
4	Cintas Transportadoras de Equipaje	24 horas/día
5	Otros	Se determinarán oportunamente

2.2.2. SERVICIOS NO COMERCIALES, NO AERONÁUTICOS

a)Item	Servicios	Disponibilidad
1	De conservación de la Obra	Según Plan de Mantenimiento
2	De Aseo en Areas Públicas	24 horas/día
3	De Mantención Areas Verdes	Según Plan de Mantenimiento
4	De Retiro de Basuras	24 horas/día
5	De Señalización	24 horas/día
6	De Información de Vuelos	24 horas/día
7	De Información al Público	24 horas/día
8	Transporte dentro de Aeropuerto	24 horas/día - basado en el programa de vuelos
9	Servicios de Primeros Auxilios (DGAC-AP.AMB) (coordinación mutua SCL - DGAC-AP.AMB)	24 horas/día

2.2.3. Servicios Comerciales No-Aeronáuticos

1	De Alimentos y Bebidas	Horas de operación de aeronaves
2	Area de Servicio de Comunicaciones	24 horas/día
3	Estacionamientos Público Vehículos	24 horas/día
4	Servicio de transporte de equipaje en el terminal	24 horas/día
5	Mesones de Aerolíneas	24 horas/día o de acuerdo al programa de la aerolínea
5.1	Mesones de Registro de Pasajeros	24 horas/día o de acuerdo al programa de la aerolínea
6	Oficina de apoyo a mesones	24 horas/día
7	Almacén Venta libre de impuestos	Horas de operación de aeronaves
8	Servicio de administración para el terminal de carga	Mínimo de 08:30 hrs a 16:30 hrs
9	Transporte público y sus áreas de estacionamiento	De acuerdo al programa coordinado con la compañía de buses (Estacionamiento 24 horas /día)

2.2.4. Servicios Comerciales No-Aeronáuticos Opcionales

1	Areas para tiendas	Horas de operación de aeronaves
2	Areas Servicios financieros	Horas de apertura de los arrendatarios
3	Area Publicidad	Administración 08:30-16:30 hrs.
4	De Custodia, sellado y embalaje de equipaje	Horas de operación de aeronaves
5	Servicio para pasajeros de primera clase y clase ejecutiva	De acuerdo al programa de vuelos (servicio limitado durante horas de menos afluencia)
5.1	Salones VIP	De acuerdo al programa de vuelos (servicio limitado durante horas de menos afluencia)
6	Estacionamiento para vehículos arrendados	24 horas/día
7	Estacionamiento custodia Vehículos	24 horas/día
8	Oficinas en general	24 horas/día

2.3. En general, el Concesionario dotará de personal al Terminal de la siguiente manera:

Departamento	Tipo	Horas
Mantenición	turnos	24 horas
Operaciones	turnos	24 horas
Servicios en Terminal	turnos	24 horas
Servicios Terminal (oficinas)	Horas hábiles de oficina	min. 08:30 - 18:00hrs
Administración de propiedad	Horas hábiles de oficina	min. 08:30 - 18:00hrs
Administración de propiedad de carga	Horas hábiles de oficina	min. 08:30 - 18:00hrs
Servicios relativos a la explotación comercial	Horas hábiles de oficina	min. 08:30 - 18:00 hrs
Finanzas y Administración	Horas hábiles de oficina	08:30hrs - 18:00hrs

2.4.SISTEMA DE TURNOS:

2.4.1.Mantenición

- a) El personal de mantención se organizará en equipos de mantención formados por un supervisor y técnicos de mantención. Cada equipo tendrá personas especializadas en diferentes áreas (Eléctricos, Técnicos, Mecánicos, Encargados de Calefacción, Ventilación y Aire Acondicionado, Gásfitters). Los problemas de cerrajería, carpintería y pintura que no puedan ser resueltos por personal SCL, serán contratados con la empresa privada o subcontratistas.
- b) A cada equipo se le designarán áreas para realizar mantención regular preventiva así como para solucionar problemas cada vez que sea necesario.
- c) El programa se ajustará de acuerdo a las necesidades de mantención del Aeropuerto, ya sea mantenimiento preventivo, programado o de emergencia. Esto será extensivo a las instalaciones y equipos incluidos en el área de la concesión.

2.4.2.Operaciones

El Centro de Operaciones estará dotado de personal las 24 horas del día, que se desempeñarán en el Aeropuerto de acuerdo a su área de responsabilidad y al turno que cumplen. El Supervisor de Aeropuerto será el Jefe del Turno, teniendo como responsabilidad la operación del Centro de Operaciones. Fuera de horario administrativo y en ausencia del Gerente de Operaciones, será el responsable de la operación de los Terminales, Plataformas y áreas concesionadas, coordinando además actividades derivadas desde la Gerencia Comercial y Administración.. El Centro de Operaciones dispone los siguientes teléfonos según requerimiento:

Planificación de estacionamientos 6901703

Mantenimiento, Emergencias médicas 6901701

Seguridad 6901702

Supervisor de Aeropuertos 6901706

Lost and Found 6901707

FIDS, PAS, BIDS 6901708

2.4.3.Turno de Día:

El Centro de Operaciones SCL contará con un Supervisor de Aeropuerto y tres coordinadores de Aeropuerto que se desempeñarán como Coordinador de NAPA, Programador de Sistemas Equipaje/Puertas, y de Seguridad a cargo del Sistema de Control de Acceso (CCAA) y del circuito cerrado de televisión (CCTV). Además, con Coordinadoras de Servicio al cliente.

2.4.4.Turno de Noche:

El Centro de Operaciones SCL contará con un Supervisor de Aeropuerto y tres coordinadores de Aeropuerto que se desempeñarán como Coordinador de NAPA, Programador de Sistemas Equipaje/Puertas, y de Seguridad a cargo del Sistema de Control de Acceso (CCAA) y del circuito cerrado de televisión (CCTV).

Esta dotación será aumentada en caso de incremento de volúmenes de tráfico de pasajeros o carga aérea.

2.4.5.Turnos Administrativos

Todo el personal que cumple turnos administrativos trabajará principalmente de Lunes a Viernes de 08:30 hrs. A 18:00 hrs. El programa podrá cambiar dependiendo de los volúmenes de tráfico y de las necesidades del Aeropuerto

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

PARTE 3

Plan de Seguridad y Vigilancia

PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

3.1. Programa de Seguridad Aeroportuaria

- 3.1.1. El Concesionario SCL debe participar en el Programa de Seguridad Aeroportuaria, en lo referente a las operaciones que se efectúan en el área concesionada. Este Programa es conducido por la DGAC-AP.AMB como autoridad aeroportuaria.
- 3.1.2. El Concesionario SCL cuenta con un Jefe de Seguridad que tiene la responsabilidad de proveer la seguridad aeroportuaria y la seguridad corporativa que le corresponde en su área para lo cual cuenta con su respectivo Plan de Seguridad (el que fue remitido a la Inspección Fiscal para su aprobación con fecha 10 de Agosto de 1999). Además, es el representante del Concesionario SCL ante el Comité de Seguridad del Aeropuerto.
- 3.2. Todo subconcesionario o arrendatario del aeropuerto debe contar con un Plan de Seguridad, que será presentado a la DGAC-AP.AMB. En este documento se establecerán las responsabilidades que corresponden a cada uno de ellos.
- 3.3. En el área concesionada existe una parte pública y una parte aeronáutica, para ingresar a esta última se requiere un permiso otorgado por la DGAC-AP.AMB, denominado TICA, el cual es tramitado a través del Concesionario SCL.
- 3.4. La seguridad en la parte pública es responsabilidad de la 27ª Comisaria de Carabineros del Aeropuerto. El servicio de vigilancia contratado por el Concesionario SCL coopera con Carabineros en las labores de seguridad dentro de esta área y actúan coordinadamente para la prevención de delitos.

- 3.5. La seguridad en los estacionamientos públicos de vehículos es proporcionada por el subconcesionario respectivo, no obstante actúa coordinadamente con el Centro de Operaciones de SCL en la prevención de la comisión de delitos a partir de Marzo del 2000.
- 3.6. El Jefe de Seguridad SCL participa en el Plan de Emergencias del Aeropuerto, donde se establecen las responsabilidades de cada organismo que opera en el Aeropuerto AMB, ante una situación de emergencia de una aeronave, de un incendio, de un terremoto, un atentado terrorista, una amenaza o cualquier desastre natural. Este Plan es dirigido y controlado por la DGAC-AP.AMB.
- 3.7. La revisión de seguridad de los pasajeros y su equipaje de mano, que se efectúa antes de ingresar a las salas de embarque, es efectuada por el personal de seguridad de la DGAC-AP.AMB. El pasajero que se oponga a una revisión personal antes de embarcar, se le puede negar su embarque en un avión.
- 3.8. El Aeropuerto cuenta con una red de circuito cerrado de televisión (CCTV) para fines de seguridad, tanto en la parte pública como en la parte aeronáutica. Este sistema es operado por SCL y las informaciones producto de su explotación, será compartida con la DGAC-AP.AMB., conforme lo dispuesto por la Inspección Fiscal (MOP).
- 3.9. Procedimientos de detalle se encuentran contenidos en el Plan de Seguridad Aeroportuaria SCL. (Aprobado por DGAC e Inspector Fiscal).

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

PARTE 4

Plan de Prevención de Incendios y Otros

Índice

Sección 4.1: Responsabilidades del Concesionario SCL

Sección 4.2: Plan de comunicaciones

Sección 4.3: Accidente de Aeronave en el Aeropuerto

Sección 4.4: Accidente de Aeronaves Fuera del Aeropuerto

4.1. RESPONSABILIDADES DEL CONCESIONARIO SCL

4.1.1.- La DGAC-AP.AMB es la autoridad aeroportuaria, encargada de elaborar y aplicar un Plan de Emergencia del Aeropuerto y un Programa de Seguridad Aeroportuaria.

4.1.2.- El Concesionario SCL debe integrar el Comité de Seguridad del Aeropuerto y apoyar la aplicación del Plan de Emergencia del Aeropuerto.

4.1.3.- Considerando que se debe evitar dualidad de reglamentación en lo concerniente a los temas antes indicados y por considerar que el Concesionario SCL no es la autoridad competente para imponer normas a los organismos gubernamentales que operan en el Aeropuerto, el Concesionario SCL, sus subconcesionarios y contratistas deberán cumplir con las disposiciones emitidas por la autoridad aeroportuaria.

4.1.4.- El Concesionario SCL podrá dictar ciertas disposiciones administrativas a sus subconcesionarios, siempre que estén de acuerdo a las normas emitidas por la DGAC-AP.AMB, por ejemplo a través del Manual del Arrendatario.

4.1.5.- Cuando se efectúen las coordinaciones DGAC-AP.AMB – SCL, para aplicar el Plan de Emergencia del Aeropuerto, se incluirá este documento en el Reglamento de Servicio de la Obra (RSO), las responsabilidades delegadas por la autoridad aeroportuaria.

4.2. PLAN DE COMUNICACIONES.-

A.- DGAC AP. AMB

AREA DE RESPONSABILIDAD: Servicios y facilidades de navegación aérea, administración área de movimiento de aeronaves y seguridad de dichas áreas.

DEPENDENCIA	TEL / CEL	FAX	E-MAIL
Gerencia General	6763233	6019416	Ambgere@dgac.cl
Gerencia de Operaciones	6763228	6019416	Ambgere@dgac.cl
Jefe servicio ATS	6763264	6019416	
Of. ARO/AIS	6763227	6019366	
Of. Meteorología	6763224		
Of. tasas	6763217		
Of. itinerarios	6763524		
Sup. Plataforma	6763205		
Sup. SEI	6763345		
Jefe turno Serv. Aeronáuticos (después de las 17:30)	09 4197841		
Gerencia AVSEC	6763650		
Control AVSEC nacional	6763655		
Control AVSEC internacional	6763632		
Credenciales	6763631		
Gerencia Comercial	6763260	6763656	
Gerente Finanzas	6763220		
Gerente Servicios (Logística)	6763243		
Sub Estación Eléctrica	6763620		
Planta agua	6763470		
Planta tratam. Aguas servidas	6010428		
Protocolo	6901520		
Clínica aeroportuaria	6763270		
Normas de vuelo	4107288		
Aeronavegación	6763236		
RR.PP.	6763275		
Central telefónica	6763000		
DGAC Edificio central Miguel Claro 1314-Providencia	2047715 2047737		
FACH Grupo 10	6763522		

B.- SCL

AREA DE RESPONSABILIDAD: Edificios Terminales (PAX / Carga) y accesos, servicios embarque / desembarque / puentes / buses , servicios en plataforma.

DEPENDENCIA	TELEF. / CELULAR	FAX	E - MAIL
Gerencia General	6901728	6901725	Cplass@scltas.cl
Gerencia Operaciones	6901739	6901704	
Supervisor de Aeropuerto	6901706 / 09 4491478	6901704	operaciones@scltas.cl
FIDS/PAS/BIDS	6901708	6901704	
Jefe Operaciones y Seguridad	6901712 / 09 4494578	6901704	
Mesones informaciones	6901752 / 53 /	6901704	
Coordinador CCTV	6901702	6901704	
Credenciales	6901755		
Jefe dpto. Mantenimiento	6901711 09 4491495	6901704	
Supervisor de Mantenimiento	6901745		
Gerencia Comercial	6901729	6901724	
Representante comercial	6901736	6901724	
Jefe comunicaciones	6901750	6901724	
Central telefónica CTC	6901700	6901300	
Gerencia de Administración	6901720	6901725	
Clinica PAX IST	6901761		
Centro de Operaciones	6901701 / 03 / 07	6901704	
Mesa Central CTC	6901900		

SERVICIOS EXTERNALIZADOS			
---------------------------------	--	--	--

(CONTRATOS)			
DRCO(aseo plataforma)	09 3310583		
WACKENHUT(aseoterminal)			
SSA (sanitización)	7792262	7795158	
Jardines y Prados (mantención de jardines)	09 8954772		
OSA (buses de plataforma)	09 4418501		

C.- INSPECCION FISCAL MOP – CONCESIONES

AREA DE RESPONSABILIDAD: Inspección Fiscal MOP.

DEPENDENCIA	TELEF. / CELULAR	FAX	E - MAIL
Inspector Fiscal MOP	6901490-92 09 8225124	6901499	jmaurei@sceltas.cl inspeccionmop.amb@sceltas.cl
Inspector técnico de explotación	09 4197814	6901499	

D.- EMPRESAS AEREAS

AREA DE RESPONSABILIDAD: Servicios atención a pasajeros / carga, despacho / recepción de aeronaves.

DEPENDENCIA	TELEF. / CELULAR	FAX	E - MAIL
American Airlines	6019218	6018600	
Aerolíneas Argentinas	6019300	6019300	
Air France	2231728	6010470	
Aero México	6901028 / 6901038	6011317	
Copa	6011313 / 6011314	6901023	Sckkcm@ctcreuna.cl
Cubana	6018676		
Tame	6901112 / 13	6901111	
Iberia	6901078 / 79 / 80	6019646	

LACSA	6018527 / 8897	6901260	
Lan Chile	6901070 / 6774910	6901076	
TAM	6901155 / 6901156	6901155	
Lloyd A.Boliviano	6901130	6010647	
Lufthansa	6901112 / 6901113	6901111	
Pluna	6901192		
United Airlines	6901173	690118 / 77	RenzoPontiggia@ual.com
Varig	6901347		
Cargolux	6010805 / 0803		
Fedex	6018644	6019840	
Fast – Air	6947880 / 7879		
Martin – Air	6010174 / 09 2264071		
Polar	6012029 / 2030		
SITA	6901058	6018606	

E.- SERVICIOS EN PLATAFORMA

AREA DE RESPONSABILIDAD: Servicios atención aeronaves, pasajeros y carga.

DEPENDENCIA	TELEF. / CELULAR	FAX	E - MAIL
Aerosan	6019209	6010177	
Airport Service	6947734	6947622	
Gobal	6901116	6018649	
Ogden	6018899	6018622	

F.- COMBUSTIBLE AVIACION

DEPENDENCIA	TELEF. / CELULAR	FAX	E - MAIL
Copec	6019851	6019851	
ESSO	6019267	6019267	
SHELL	6019253	601486	
YPF	6011162	6010694	

G.- CATERING

DEPENDENCIA	TELEF. / CELULAR	FAX	E - MAIL
Sky-chef	6011075	6010575	
Le marmite	64000122	6435103	

H.- INSPECCION GUBERNAMENTAL

AREA DE RESPONSABILIDAD: Fiscalización y control de atención de pasajeros/carga (salida/llegada). Orden en área pública.

DEPENDENCIA	TELEF. / CELULAR	FAX	E - MAIL
Aduana – carga	6010067		
Aduana – pasajeros	6019044	6019126	
Policía Internacional	6901000	6019380	
SAG – carga	6901049 / 6019216		
SAG – pasajeros	6901049		
Sernap	6019369	6019369	
Carabineros	6019149 / 6019278		
Narcóticos	6901011	6019746	

I.- SERVICIOS ATENCION DE CARGA

AREA DE RESPONSABILIDAD: Servicios de atención a aeronaves, pasajeros, carga y correo.

DEPENDENCIA	TELEF. / CELULAR	FAX	E - MAIL
Aerosan	6019769	6010177	
Fast – air	6947910	6947922	
Ultramar	6019483 / 6019498		
Sapsa	6019423	6019555	
Teisa	6019565	6019311	
Lan Chile	6947721	6019115	
Ladeco	6019888	6019714	
Asoc.courrier	6010798	6019100	
Fedex	6018643	6018440	
Ups	6011150	6011151	
DHL	6010940	6018632	
Correos de Chile	6010141	6010141	

J.- OTROS SERVICIOS

DEPENDENCIA	TELEF. / CELULAR	FAX	E - MAIL
CTC	6901700	6901300	
FBO (Aviation General)	6010611	6010603	
Estacionam. Vehiculos Republic Parking	6011076		
Tour express	6901372	6019021	
Centro Puerto	6010549	6010549	
Taxis oficiales	6901381 / 6019880	6901381	
Delfos (minibus)	6011111		
Transfer (minibus)	6901397		
Gatsby	6901323		
Peaje aerovías	6011103	6011103	

MÉDICOS

Clínica del Aeropuerto - Servicio Médico (de Urgencias)	6763274
Normal 24 Hrs.	6763270
Alternativo 24 Hrs.	6763273
Primeros Auxilios ACHS	6763618

DGAC

(de Urgencias)	6019255
(Normal)	6019001/6763000

CARABINEROS

(de Emergencia)	6019149 - 133
(Normal)	6019278

INCENDIO

S.E.I- Bomberos (de Emergencia)	6019255/6763345/6763283
(Normal)	6763341
Central Bomberos Qta. Normal	7732222

SCL TERMINAL AÉREO SANTIAGO

Centro de Operaciones del Aeropuerto - 24 horas
Gerente de Turno del Aeropuerto
Itinerarios 690 1701 / 1703 /1702 / 1708

OTROS ORGANISMOS

Torre de Control	6763265
Centro de Control de Áreas	6761636
Aduanas	6011165
Policía Internacional	6901001/6019060 anexo 1001

OPERACIONES DE RESCATE

CARGA PELIGROSA

Todo derrame de producto químico - (___) (24 horas)	6019255/6763345/6763283
Combustible - (___) (24 horas)	
Control de Intoxicaciones (24 horas)	6353800 (Centro de Información Toxicol y de medicam.UC)
Medio Ambiente (24 horas)	6019320/6394001

PELIGROS POR RADIACIÓN

(___)(24 horas)	09-2351143	Beeper 2811000	Código	08
				09
				15
				38
				99

4.3 ACCIDENTE DE AERONAVES EN EL AEROPUERTO

4.3.1. - En caso de un accidente de aeronave en el Aeropuerto, la DGAC-AP.AMB, toma el control de las operaciones de salvamento y evacuación de accidentados, sin embargo, el Concesionario SCL participará en las actividades de apoyo delegadas y en coordinación con la autoridad aeroportuaria.

4.3.2. - Tan pronto se tenga conocimiento de un accidente en el Aeropuerto, el Gerente de Terminales SCL o el Supervisor de Operaciones SCL en la ausencia del primero, tomará las medidas del caso para estar a disposición de la DGAC-AP.AMB en la toma de medidas.

4.3.3. - El Supervisor de Operaciones SCL tomará las siguientes medidas:

- a) Alertar el servicio de seguridad de SCL
- b) Informar al Gerente de Operaciones SCL y al Gerente de Terminales SCL
- c) Coordinar con la autoridad aeroportuaria respecto de las actividades delegadas por procedimiento que efectuará el Concesionario SCL
- d) Activar y controlar la intervención de los recursos del Concesionario SCL

4.3.4.- Las tareas delegadas en caso de emergencia son las siguientes:

- a) El Gerente de Terminales SCL deberá constituirse en el COE.
- b) Habilitar una Sala de Prensa.
- c) Habilitar un Salón o un área para familiares de los accidentados.
- d) Restringir el movimiento vehicular en el área concesionada y que pueda afectar las actividades de salvamento.
- e) Asignar estacionamiento para helicóptero de evacuación aeromédica, cuando deba estacionarse en su área de la concesión.
- f) Guiar en el área concesionada a los vehículos de apoyo exterior.
- g) Dirigir, orientar y reunir en los lugares asignados a la Prensa y Familiares.
- h) Colaborar con la Subgerencia AVSEC en el aumento de las medidas de Seguridad.
- i) Considerar la subordinación del Terminal de Carga a las instrucciones de la Subgerencia AVSEC por ser ese punto el acceso principal para el ingreso de la ayuda externa.

4.4. ACCIDENTE DE AERONAVES FUERA DEL AEROPUERTO

4.4.1.- Ante un accidente de aeronave fuera del Aeropuerto, es muy posible que se necesite tomar algunas medidas para apoyo, lo cual podría significar la utilización de recursos del Concesionario SCL.

4.4.2.- Las actividades delegadas son las siguientes:

- a) El Gerente de Terminales SCL deberá constituirse en el COE.
- b) Habilitar una Sala de Prensa.
- c) Habilitar un Salón o un área para familiares de los accidentados.
- d) Dirigir, orientar y reunir en los lugares asignados a la Prensa y Familiares.

4.4.3.- respuesta del transportista aéreo

Todas las líneas aéreas que operan desde este aeropuerto proporcionarán personal y equipos para ayudar en la resolución de situaciones de emergencia. Esto complementará los recursos de los otros organismos que procedan a poner en práctica los procedimientos que contiene este manual. El Transportista Aéreo activará y seguirá un Plan para Accidentes y Desastres de Transportistas Aéreos.

4.4.4.- Atención Médica

La Clínica del Aeropuerto de la DGAC-AP.AMB (Clínica aeroportuaria) y la Clínica de Primeros Auxilios del IST proporcionan la atención médica de emergencia para los accidentados. En todos los casos, el tratamiento estará bajo la dirección de la Clínica Aeroportuaria de la DGAC-AP.AMB.

El transporte de las víctimas de un accidente aéreo a los diferentes hospitales es responsabilidad de la Clínica Aeroportuaria de la DGAC-AP.AMB y de la Clínica del Terminal (Clínica de Primeros Auxilios del IST). Si hubiera una gran cantidad de víctimas, la Clínica Aeroportuaria de la DGAC-AP.AMB y la Central de Comunicaciones y Alarmas del Servicio SEI-AP.AMB convendrán en medios alternativos de transporte como buses, vehículos de

líneas aéreas o del aeropuerto, bajo la dirección y control de la DGAC-AP.AMB.

4.4.5.- Custodia de Equipaje y Carga

La línea aérea correspondiente proporcionará seguridad a los equipajes y bienes de valor de los pasajeros.

4.4.6.- Traslado de Restos

Todas las personas que concurran a la escena de un accidente deben estar conscientes de que no se debe intervenir en los restos u otros escombros innecesariamente. Esto también comprende partes separadas de restos de la aeronave accidentada. Aparte de aumentar el riesgo de incendio, dicha acción podrá fácilmente tener el efecto de distribuir pruebas vitales para uso en la investigación posterior.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

PARTE 5

Organización y Dotación Mínima de Personal

5.- FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL

A continuación se realizará una breve descripción de las responsabilidades y características más importantes de cada puesto de trabajo.

Como norma general, los Gerentes y el personal ejecutivo serán profesionales o funcionarios con estudios universitarios o experiencia comprobada en sus respectivos ámbitos. El resto de los jefes de servicios o técnicos, serán funcionarios de comprobada experiencia y habilidad en sus campos de responsabilidad.

5.1.- GERENTE GENERAL

La responsabilidad clave de este puesto será la administración general de la Concesión. Esto incluirá:

- Ser responsable ante el Directorio de la planificación a largo plazo de la Concesión y del desarrollo de negocios de la Sociedad Concesionaria.
- Ser responsable de la comunicación y coordinación con el MOP y otros ministerios y autoridades de gobierno que tengan participación en la Concesión.

5.2.- GERENTE DE ADMINISTRACIÓN

Las funciones que tiene esta gerencia son las siguientes:

- Diseño e implementación de procedimientos y reglamentación de las relaciones laborales y criterios de evaluación del personal.
- Proceso de selección, reclutamiento, capacitación y entrenamiento del personal necesario para el desenvolvimiento de la sociedad.
- Administración de compensaciones.
- Sistemas de control (vacaciones, permisos, licencias por enfermedad, bienestar social, etc.)
- Normativa sobre seguridad e higiene en el trabajo.
- Diseño, implementación y aplicación del Plan comunicacional de la empresa.
- Relaciones públicas con distintos estamentos públicos y privados. empresa y del Aeropuerto.

- Todo lo relativo a la contabilidad general de la empresa, así como la gestión administrativa propia del funcionamiento del aeropuerto.

5.3.- GERENTE DE OPERACIONES, SEGURIDAD Y CARGA

La responsabilidad clave de este puesto es dirigir las operaciones de la Concesión. Será responsable de:

- La planificación operacional de la terminal, en coordinación con otros departamentos del Concesionario.
- La operación diaria eficiente y segura del terminal.
- La implementación, monitoreo y seguimiento de estándares de atención al cliente y programas de recuperación del servicio.
- La implementación, monitoreo y seguimiento de programas de mantenimiento, expedición y comodidad.

5.4.- GERENTE COMERCIAL

La responsabilidad clave de este puesto será dirigir las actividades comerciales de la Concesión. Será responsable de:

- La planificación comercial a medio y largo plazo de la terminal, conjuntamente con otros departamentos.
- El desarrollo e implementación de criterios contractuales para los arrendatarios y subconcesionarios y criterios de selección.
- El desarrollo comercial del terminal.
- Las relaciones con los arrendatarios y subconcesionarios.
- El estándar de servicio a los arrendatarios y subconcesionarios.

5.5.- GERENTE DE MARKETING Y DESARROLLO

La responsabilidad de este puesto será la de liderar las negociaciones en el aspecto comercial, con las líneas aéreas y carga.

Desarrollo y negociación de las instalaciones y servicios del Aeropuerto a nivel Nacional e Internacional.

5.6.- GERENCIA DE FINANZAS

La responsabilidad clave de este puesto será dirigir las actividades financieras de la operación de la Concesión. Será responsable de:

- La planificación financiera a mediano y largo plazo para la operación del terminal, conjuntamente con otros departamentos.
- La operación eficiente de cuentas por cobrar, cuentas por pagar, y funciones de análisis y previsión financiera.

5.7.- JEFE DE OPERACIONES Y SEGURIDAD

Planificar, dirigir y controlar las actividades del Terminal Aéreo, para asegurar continuidad de servicio, LA Seguridad del área concesionada, adecuada actuación en situaciones de emergencia y establecer los mecanismos que provean orientación y direccionamiento de clientes en área concesionadas.

Coordinación y cumplimiento de las disposiciones incluidas en el Programa de Seguridad Aeroportuaria y Plan de Emergencia del AP-AMB.

Entre sus funciones figuran:

1. Elaborar, mantener y actualizar procedimientos operacionales que aseguren la continuidad de los servicios del terminal con altos niveles de calidad de servicio.
2. Establecer los mecanismos de actuación de emergencia que ocurran en el terminal y áreas concesionadas, asegurando coordinar con todos los organismos y organizaciones que se vean involucrados en estas circunstancias.
3. Mantención de un plan de seguridad para las instalaciones y operaciones de la empresa.

5.8.- SUPERVISOR DE AEROPUERTO

La responsabilidad clave de este puesto será la coordinación y planificación de las operaciones diarias del Terminal. Esto incluirá lo siguiente: asistencia en la resolución de manera inmediata las inquietudes urgentes de los arrendatarios,

subconcesionarios y clientes del aeropuerto; previsión de riesgos e investigación de incidentes; representar al Gerente de Operaciones SCL en toda situación de emergencia; coordinación en los proyectos de construcción y mantenimiento; responder a las consultas de los medios de comunicación en la ausencia del portavoz designado; supervisión en la utilización de los puentes de embarque y servicio de buses en plataforma.

5.9.- COORDINADOR DE AEROPUERTO

La responsabilidad clave de este puesto será la administración del día a día en las actividades que tienen impacto o afectan las asignaciones de estacionamiento de aeronaves en la plataforma del aeropuerto.

Entrega de información al público y a las empresas aéreas por medio del Sistema FIDS/BIDS/PAS.

Esto incluirá la planificación y monitoreo de los siguientes asuntos: la asignación de estacionamientos de aeronaves en la plataforma, la circulación de vehículos en la calle aeronáutica y otras áreas en la parte aeronáutica del área concesionada, la operación de los puentes de embarque y la prestación del servicio de buses en plataforma.

5.10.- COORDINADOR DE TERMINALES

La responsabilidad clave de este puesto será la operación día a día del Mesón de Información al Cliente. Esto se logrará por medio de: desarrollo y conducción de programas de entrenamiento de personas para dar información en los Edificios del Terminal; asegurarse que se presente un solo frente consistente ante el público; organizar eventos y efectuar reuniones informativas; desarrollar e implementar estándares de atención al cliente; y analizar y presentar soluciones sobre temas relacionados con los aspectos de atención al cliente en el Edificio Terminal de Pasajeros Nacional e Internacional.

5.11.- JEFE DE COMPRAS/CONTRATOS

La responsabilidad clave de este puesto será adquirir bienes de capital, insumos y servicios. Esto requerirá trabajar con clientes internos para establecer criterios para la preselección de proveedores y ayudar a proveedores a cumplir con dichos criterios para poder hacer negocios con el Concesionario; establecer y

monitorear un programa de evaluación de desempeño de proveedores; y administrar el programa de excedente de insumos.

5.12.- ANALISTA FINANCIERO

La responsabilidad clave de este puesto incluye: planificación, organización, coordinación y el hacerse cargo de proyectos de análisis financiero; interpretar y analizar a fondo variados informes tanto estadísticos como financieros y contables administrativos; proporcionar asesoría financiera sobre propuestas de desarrollo comercial; hacerse cargo de análisis detallados de ingresos y costos, y evaluar el impacto de iniciativas de negocios.

5.13.- INGENIEROS DE EJECUCIÓN ELECTRICA/ELECTRONICA

Las responsabilidades claves incluyen servicio y mantenimiento de complejos y sistemas electromecánicos y electrónicos controlados digitalmente. Esto incluirá el mantenimiento de equipo de audio, controladores en base a microprocesadores, equipos de seguridad, intercomunicadores. Las responsabilidades también incluyen todos los aspectos del mantenimiento preventivo en edificios y equipos, entre cuyos equipos figura el sistema FIDS, PAS control mecanizado de accesos.

5.14.- TECNICOS ELECTRICOS/MECANICOS

Las responsabilidades claves incluirán: la reparación/mantención de equipo eléctrico y mecánico incluyendo sistemas de equipaje, grupos de generadores, y sistemas de agua/alcantarillado. Las responsabilidades también incluirán todos los aspectos del mantenimiento preventivo de los edificios y equipos.

5.15.- Departamento Recursos Humanos

Tiene como principales funciones y responsabilidades:

- Procesos de selección del personal.
- Administración de remuneraciones.
- Proceso mensual de sueldos.
- Coordinación de acciones de capacitación.
- Asesoría permanente al personal de la compañía.
- Atención a empresas como AFP, ISAPRES, IST, CCAF LA Araucana, Price Waterhause, Corredoras de Seguros, Inspección de Trabajo y otros.
- Administración de beneficios al personal tales como: Creación de un Colectivo de Salud con Isapre, administración y difusión de beneficios otorgados por CCAF La Araucana, estudios de Seguros de Vida y Complementario de Salud y actividades recreativas del persona.

5.16.- JEFE DE RECURSOS HUMANOS

Las responsabilidades claves de este puesto es administrar los recursos humanos y la capacitación del personal del Concesionario SCL. Esto incluyen identificar las necesidades de capacitación y las prioridades en el Centro de Operaciones, desarrollar paquetes/materiales de capacitación; diseñar módulos de capacitación; identificar recursos de capacitación y hacer los arreglos para contar con instructores apropiados; hacer posible sesiones con empleados para obtener información respecto a capacitación operacional; programar sesiones; mantener registros y actuar como enlace de capacitación operacional.

5.17.- JEFE DE COMUNICACIONES

La responsabilidad clave de este puesto será la de administrar las comunicaciones de SCL Terminal Aéreo Santiago S.A. Sociedad Concesionaria , con todos los públicos que tengan relación con el Aeropuerto Arturo Merino Benítez. Esto implica establecer relación con los medios de comunicación, atender las necesidades de Relaciones Públicas del aeropuerto, identificar posibles áreas de conflictos comunicacionales y planificar y organizar

eventos. Deberá reunir la información y establecer la pauta del boletín informativo del aeropuerto y ser el nexo con todos aquellos proveedores del área de comunicaciones.

5.18.- SUPERVISOR DE MANTENIMIENTO

La responsabilidad clave de este puesto será administrar y supervisar un equipo de mantenimiento. Las responsabilidades incluirán todos los aspectos del mantenimiento preventivo en edificios y equipos. Además, las responsabilidades incluirán detección de problemas diarios en cualquier sistema o área del edificio del terminal a medida que hayan dificultades.

5.19.- PLANIFICADOR DE MANTENIMIENTO

La responsabilidad clave de este puesto será planificar y dirigir el programa de mantenimiento preventivo para el área de la Concesión. El programa abarcará todos los aspectos del mantenimiento preventivo en edificios y equipos. Otras responsabilidades incluirán el manejo del Sistema Computacional de Administración de Mantenimiento, el desarrollo y comprensión de la importancia de dicho sistema. Deberá elaborar los presupuestos de mantenimiento de las instalaciones, edificios y equipos incluidos en la Concesión.

5.20.- COORDINADOR TRANSPORTE TERRESTRE Y ESTACIONAMIENTOS DE VEHÍCULOS

La responsabilidad clave de este puesto será planificar y monitorear las actividades del transporte terrestre día a día para asegurar altos niveles de servicio a clientes y el uso eficiente de las instalaciones de tierra en las vías de acceso al Aeropuerto y los estacionamientos públicos de vehículos.

5.21.- JEFE DE MANTENIMIENTO DE CLIMATIZACIÓN

La responsabilidad clave será la mantención/repación de los equipos eléctricos y mecánicos. Las responsabilidades también incluirán todos los aspectos del mantenimiento preventivo así como la detección diaria de problemas en cualquier sistema o área del edificio del terminal a medida que éstos surjan.

5.22.- GASFITERS

La responsabilidad clave será la mantención/repación de los sistemas de agua y alcantarillado. Las responsabilidades también incluirán todos los aspectos del mantenimiento preventivo así como la detección diaria de problemas en cualquier sistema o área del edificio del terminal a medida que éstos surjan.

5.23.- ORGANIZACIÓN

- a) Se presenta un esquema orgánico como indicativo de los canales de mando del Concesionario.(Anexo a la presente Parte 5).
- b) La Sociedad Concesionaria administrará el área concesionada del Aeropuerto AMB conforme a la estructura que se ha diseñado para ésta. El Gerente General será el responsable de la misma contando para éllo con el equipo de trabajo especificado anteriormente y que consta como se indicó de cinco (5) áreas o gerencias.
- c) En el organigrama incorporado a esta sección se refleja la organización de la Concesionaria y las dotaciones de personal que cuenta en la actualidad.

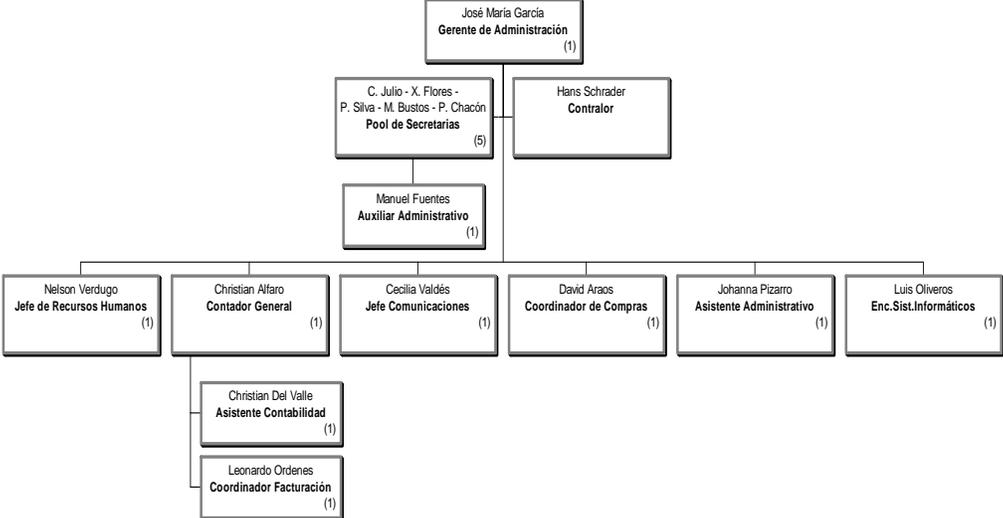
REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

SCL Terminal Aéreo Santiago S.A. S.C. Estructura Organizacional



Dotación : 07
YVR: 04
SCL: 02
FCC: 01

Gerencia de Administración



Dotación : 16
YVR: 01
SCL: 13
FCC: 01
EXTERNO : 1

Gerencia de Finanzas



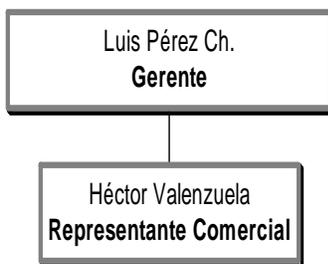
Dotación : 03
SCL: 03

Gerencia Comercial



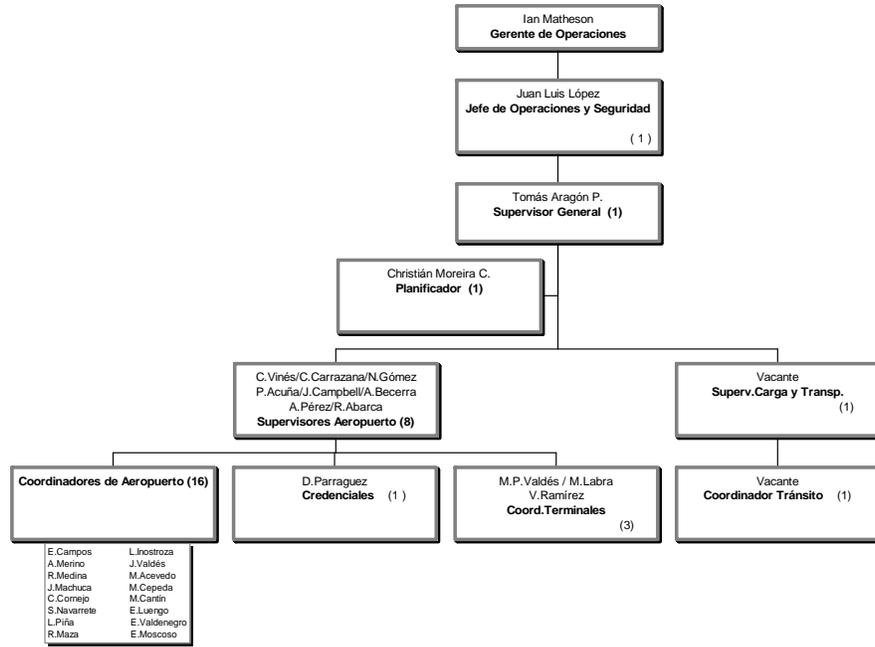
Dotación : 04
YVR:01
SCL: 03

Gerencia de Marketing y Desarrollo



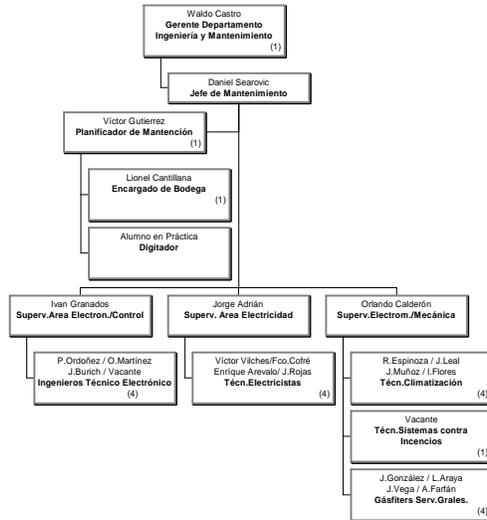
Dotación : 2
SCL : 1

Gerencia de Operaciones / Seguridad / Carga



Dotación : 34
YVR : 1
SCL : 31
Vacante : 2

Gerencia de Ingeniería y Mantenimiento



Dotación : 26
YVR : 1
SCL: 20
Vacante : 1
Externos : 2
Estud.Práctica : 2

Gerencia de Ingeniería y Mantenimiento



REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

PARTE 6

Transporte Interior del Aeropuerto y de Personal

6.- TRANSPORTE DE PUBLICO DENTRO DEL AEROPUERTO

- 6.1.- Con el propósito de proporcionar transporte dentro del Aeropuerto al público y a los empleados que se deban trasladar entre el Terminal de Carga y el Terminal de Pasajeros, los buses de movilización colectiva que tienen una concesión para operar desde el Aeropuerto, efectuarán recorridos internos en un circuito de acercamiento.
- 6.2.- Los Circuitos de Acercamiento serán gratuitos para todo tipo de público.
- 6.3. Los cambios de paraderos y la frecuencia con que se prestará este servicio serán establecidos por el Concesionario SCL, comunicando a los usuarios y a las empresas de transporte terrestre.
- 6.4. El Concesionario SCL establecerá los horarios de funcionamiento de este servicio, de tal forma que se mantenga una frecuencia de 1 bus cada 5 minutos en horario de 08:00 hrs. A 22:00 hrs., 7 días a la semana.
- 6.5. Los paraderos del circuito de acercamiento dentro del aeropuerto estarán debidamente señalizados y éstos estarán ubicado en:
 - a) Paraderos de buses.
 - b) Terminal de Pasajeros , primer nivel
 - c) Terminal de Carga
 - d) Frente a 27ª Comisaría de Carabineros, Aeropuerto AMB
- 6.6. El Consorcio SCL proveerá los recursos para que su personal pueda movilizarse hacia y desde el Aeropuerto y garantizar la permanencia del personal operativo en los horarios de operación del Aeropuerto.

PARTE 7

Plan Mantenimiento Infraestructura, Sistemas y Equipos

7.- PLAN MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA, SISTEMAS Y EQUIPOS

7.1. PRESENTACIÓN:

7.1.1 El Plan de Mantenimiento de la Infraestructura, Sistemas y Equipos (incluidas las actuales instalaciones y equipos entregados en la Fase Alfa), define la política de conservación y cronogramas en detalle del mantenimiento elegido.

7.1.2. Se describen las actividades necesarias a desarrollar con objeto de tener los bienes físicos de las áreas licitadas en condiciones de funcionamiento sin permitir su deterioro con el objeto de:

- Preservar el valor de los bienes físicos.
- Maximizar la disponibilidad de los bienes físicos, incrementando la eficiencia, eficacia y fiabilidad de los bienes físicos.
- Minimizar los costos de operación, reduciendo los costos totales a lo largo de la vida de los bienes físicos, así como los gastos (inversiones) relacionados y a consecuencia de las tareas y actividades desarrolladas sobre los bienes físicos.

7.2. POLÍTICA DE CONSERVACIÓN:

-POLÍTICA DE CONSERVACIÓN DE SCL→
MANTENIMIENTO PREVENTIVO FUERTE E INSPECCIÓN Y
CONTROL FRECUENTE

-JUSTIFICACIÓN: UN BUEN MANTENIMIENTO
PREVENTIVO CUESTA: UN MAL MANTENIMIENTO
PREVENTIVO CUESTA MÁS.

7.2.1. Con el objeto de establecer el correcto mantenimiento de los bienes físicos de las áreas licitadas, bajo los conceptos de productividad, seguridad, ecología, ética y otros parámetros de interés empresarial, SCL Terminal Aéreo de Santiago, se compromete y

basará su estrategia de conservación, dando un fuerte impulso a las actividades de mantención preventiva, implementando agresivos planes de mantenimiento preventivo. Esta tarea primordial la realizará mediante la utilización de recursos humanos propios y empresas contratistas, ejecutando rutinas de mantención diarias, semanales, mensuales, trimestrales y anuales.

7.2.2 Se ha optado por usar la modalidad mixta, utilizando recursos humanos propios (orientados especialmente al mantenimiento correctivo y la inspección y control del estado de los equipos e instalaciones las 24 horas del día) y la contratación de recursos externos fijos (contratación de planta a través de otra empresa) y externo temporal, quienes se dedicarán especialmente al mantenimiento preventivo. En una primera etapa (un año) se mantendrán las empresas contratistas seleccionadas por la Dirección General de Aeronáutica Civil-AP.AMB, las que serán evaluadas de acuerdo a su desempeño.

7.2.3. Se establecerá en función de los objetivos, de la planeación del Aeropuerto y el mantenimiento por efectuar.

7.2.4. En el desarrollo del mantenimiento se contemplarán las siguientes actividades:

- a) Aplicar el sistema de mantenimiento ajustado a la realidad del Aeropuerto (ejemplo: priorizar las actividades nocturnas)
- b) Conocimiento de las instalaciones y equipamiento
 - Definir sus fallas
 - Definir su vida útil y económica
 - Tiempo de ejecución
- c) Tipo y nivel de mantenimiento por aplicar
 - Cantidad
 - Intensidad
 - Frecuencia

7.2.5. El sistema de mantenimiento será dinámico, todas las actividades serán constantemente evaluadas para comprobar su validez y aplicación. La administración del mantenimiento se ajustara en función de:

- a) Cambio de las condiciones existentes
- b) Experiencia en la operación

- c) Retroalimentación
- d) Comportamiento del sistema
- e) Involucramiento del personal

7.2.6. Para detectar las condiciones anormales no vistas por el personal de mantenimiento, se efectuará periódicamente (trimestralmente):

- a) Recorridos del área concesionada con usuarios
- b) Solicitar sus impresiones, mediante cuestionarios simples y objetivos
- c) Charlar y promover sus sugerencias y comentarios generales (Retroalimentación)

7.2.7. Se dejará constancia de las actividades de mantenimiento a través de la documentación del trabajo, mediante los siguientes medios:

- a) Bitácoras: Registro regular de los acontecimientos importantes en el desarrollo del mantenimiento.
- b) Documentación de fallas: Análisis de falla y la evaluación de los elementos fallados. Esta documentación también permitirá evaluar al personal y al propio sistema de mantención.
- c) Mantenimiento de mejora: Cuando se obtenga una adecuada solución de una falla, no identificada previamente, de una modificación o una posible mejora que de por resultado un provecho futuro.

7.2.8. El control de la gestión de la conservación se efectuará mediante dos formas de acuerdo a la fase en que se encuentre:

- a) Fase Alfa: se efectuarán en forma manual mediante la utilización de bases de datos, Planillas electrónicas, Cartas Gantt, Gráficos y estadísticas.
- b) Fase Bravo. Se efectuará en forma automática, mediante la implementación del Software de Gestión de mantención denominado “Máximo”.

7.3. SOFTWARE PARA MANTENCIÓN

7.3.1. El Consorcio SCL ha ofrecido la instalación del Sistema “Máximo” de PSDI, el que será provisto durante la Fase B de la Concesión, pero no descarta la posibilidad de proveer un sistema mejor en caso que uno de ellos salga al mercado antes de iniciar la Fase B.

7.3.2. Los planes de mantenimiento de la infraestructura y del equipamiento, se detallan ampliamente en el Plan de Mantenimiento de la Obra (PACO), que se encuentra en volumen aparte.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

PARTE 8

Plan de Aseo del Área de la Concesión

8.- PLAN DE ASEO DEL AREA DE LA CONCESIÓN

8.1.- Antecedentes

8.1.1.- El Concesionario SCL subcontratará una empresa, para que efectúe el aseo en:

- a) el Edificio del Terminal de pasajeros Nacionales e Internacionales.
- b) las Instalaciones de Carga
- c) las áreas adyacentes a la plataforma
- d) el área de veredas adyacente al área de operaciones terrestres
- e) las vías de acceso al Aeropuerto

8.1.2.- El contratista proporcionará servicios durante 24 horas.

8.1.3.- Los niveles de rendimiento del contratista serán evaluados por el Concesionario SCL.

8.1.4.- Aunque las especificaciones del contrato incluyen una sugerencia de frecuencias mínimas de limpieza, ellas sólo son pautas y simplemente se deben ajustar según lo necesario.

8.1.5.- La limpieza principal en todas las áreas y en todos los establecimientos, tales como aspirado, lavado de alfombras, lavado/retiro de acumulaciones/sellado/encerado de pisos, lavado de muros, eliminación de polvo en lugares elevados, eliminación de basuras, etc. se hará diariamente la mayoría de las veces durante horas después de las 22:30 y antes de las 06:00 horas.

8.1.6.- La limpieza durante el día, que se denomina aseo, incluye la recolección de basura, barrido, eliminación de polvo, retiro de basura, y limpieza de los lavabos (esto incluye el fregado y la limpieza de manchas en todos los pisos, las superficies de los mesones, muros y tabiques, accesorios y dispensadores y reabastecimiento de papel) se lleva a cabo durante las horas de operación. El aseo se realiza en todas las áreas de uso público/común a las que puede acceder el público viajero durante el día.

8.2.- Política

8.2.1.- El Contratista del Aseo puede ser ubicado las 24 horas del día llamando al 09 4495654. Estas llamadas serán respondidas por el Supervisor del contratista.

8.2.2.- A continuación se informa y describe las áreas excluidas o incluidas en el alcance de trabajo del contratista para cada una de las instalaciones.

8.2.3.- Áreas EXCLUIDAS del contrato de limpieza:

- todas las concesiones de alimentos o venta al detalle arrendadas y sus bodegas o salas de existencias
- todas las cabinas u oficinas de arriendo de automóviles
- todas las bodegas de las empresas aéreas
- todos los baños de uso exclusivo y de primera clase del transportista aéreo (Salones CIP)
- el área de la Torre de Control
- el Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios
- el Área de Protocolo VIP
- las oficinas y dependencias de la DGAC-AP.AMB y organismos gubernamentales, tales como Aduana, Policía Internacional y SAG.

8.2.4.- Áreas INCLUIDAS en el contrato de limpieza:

- todas las áreas públicas/comunes dentro de los edificios incluidos en la Concesión SCL
- todas las veredas/aceras exteriores, escaleras y rampas a lo largo del frontis de los edificios de la Concesión SCL
- todos los pasillos cubiertas y áreas de operaciones aéreas y que se encuentran bajo la cobertura del edificio, tales como la sala de recolección de equipajes.
- todas las oficinas de SCL
- todos los puentes de embarque

8.2.5.- La limpieza en los sitios de espera de taxis y buses y principales sitios de estacionamiento

se hace por la noche en el turno de medianoche.

8.3.- Procedimiento

8.3.1.- Operaciones de SCL

a) La Gerencia de Operaciones SCL es responsable por la operación día a día de los contratos de aseo. Cualquier problema o inquietud relacionada con estos contratos debe ser dirigida a la Gerencia de Operaciones SCL, ubicadas en el 4° piso de la rotonda al poniente del terminal de pasajeros., teléfonos 6901739 o 6901727.

b) Todas las situaciones o problemas inusuales de cualquier tipo, que se informen al Centro de Operaciones, respecto a cualquiera de los contratos de limpieza deberán ser presentados al Supervisor de Operaciones al momento del acaecimiento.

c) Los Supervisores de Operaciones tienen contacto directo con el contratista las 24 horas del día y pueden solicitar su ayuda de ser necesario.

d) Los requisitos de limpieza relacionados con cualquier construcción no deberán ser incluidos en las renovaciones del contrato con el contratista del aseo, a menos que se haya llegado a un acuerdo previo con ellos directamente. Las partes interesadas deben contactar al contratista del aseo para llegar a los acuerdos necesarios. Los niveles de dotación diaria de personal del contratista no contemplan las limpiezas de construcción.

El detalle del Programa de Aseo del área concesionada se ha incluido en el Plan Anual de Conservación de la Obra (PACO).

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

PARTE 9

Plan de Coordinación General

9.- PLAN DE COORDINACIÓN GENERAL

- 9.1.- El Concesionario formará una “División Comercial” dentro de su organización. La principal función de este departamento es coordinar la interacción entre las diferentes organizaciones, arrendatarias y el Concesionario.
- 9.2.- Normalmente, cada arrendatario, aerolínea u otra organización tendrá un representante asignado para esta tarea. Este “representante del cliente” manejará toda la interacción en curso, e informará al Gerente Comercial sobre el estado de las propiedades individuales.
- 9.3.- Además de esto, el Supervisor de Operaciones de Turno manejará los problemas que puedan ocurrir fuera de horario de oficina.

9.4.- MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARRENDATARIO

- 9.4.1.- Este Manual de Administración del Arrendatario ha sido preparado para ayudar al operador y a su personal en la operación diaria de las instalaciones en el Edificio del Terminal. También ayudará al personal a enfrentar incidentes que pueden variar de un simple derrame de café en un corredor público a una situación de emergencia que puede requerir asistencia médica o policial.
- 9.4.2.- Cada Arrendatario del Area Concesionada recibirá una copia de este manual por local, y uno adicional para uso general de oficina.
- 9.4.3.- A continuación se adjunta el Manual de Administración del Arrendatario que el Concesionario SCL aplicará en el área concesionada.

9.5. Relación del Concesionario SCL con organismos Gubernamentales en el Aeropuerto AMB

- 9.5.1.- Debido a las responsabilidades asumidas por el Concesionario SCL para operar y administrar parte del Aeropuerto AMB, es necesario que asuma una serie de coordinaciones con organismos gubernamentales que en razón de sus funciones, son autoridades competentes en sus áreas en el aeropuerto.

9.5.2.- Cada uno de estos organismos gubernamentales opera de acuerdo a sus propias leyes, reglamentos y disposiciones internas, por lo que el Concesionario SCL debe coordinar con ellos, a fin de que las operaciones aeroportuarias no interfieran en sus actividades.

9.5.3.- Entre los organismos con los cuales el Concesionario SCL debe coordinar la operación del Aeropuerto tenemos:

a) Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC-AP.AMB):

- Cap. II, Parte 2, Secciones 1,2,4 ,5,6 y7.
- Cap.II, Parte 3, Secciones 5,6,9 y 11.
- Cap.II, Parte 4, Secciones 2,3 y 4.
- Cap.II, Parte 5, Secciones 1,2,3 y 4.

b) Dirección Regional de Aduanas Metropolitana

- Cap.II, Parte 3, Sección 7.

c) Policía de Investigaciones, Policía Internacional

- Cap.II, Parte 3, Secciones 6 y 7.
- Cap.II, Parte 4, Sección 3.

d) Policía de Investigaciones, Brigada Antinarcoáticos

- Cap.II, Parte 5, Sección 3.

e) Carabineros 27ª Comisaría Aeropuerto

- Cap.II, Parte 3, Sección 11.
- Cap.II, Parte 4, Sección 4.

f) Servicio Agrícola y Ganadero (SAG)

- Cap.II, Parte 4, Sección 3.

g) Inspección Fiscal MOP

- Cap.II, Parte 4, Sección 2.

- h) Servicio Nacional de Pesca (SERNAP)
- i) Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR)
- j) Servicio de Salud y el Medio Ambiente (SESMA)
- k) Ilustre Municipalidad de Pudahuel
- l) Servicio de Salud Metropolitano
- m) Juzgado de Policía Local de Pudahuel
- n) Asociaciones del Comercio la Producción, el Transporte y el Turismo

PLANES

- a) Plan de Emergencia Aeroportuario, Capítulo I, Parte 4
- b) Plan de Evacuación, Capítulo II, Sección 2

REUNIONES DE COORDINACION CON COMITES.

- a) Comité FAL: Mensualmente
- b) Comité Operativo: Mensualmente
- c) Comité AOC: Mensualmente
- d) Comité MOP-DGAC-SCL: 2 veces al mes
- e) Comité de Seguridad: Bimensual
- f) Comité Normativo: A solicitud de la DGAC

MANUAL
DE ADMINISTRACIÓN
DEL ARRENDATARIO

Indice de Contenidos

a) Introducción

- 1. Generalidades**
- 2. Locales comerciales, oficinas, bodegas, áreas pavimentadas y terrenos eriazos entregados en arrendamientos**
- 3. Utilización de los locales comerciales oficinas, bodegas, áreas pavimentadas y/o terrenos eriazos**
- 4. Areas de Circulación de Uso General**
- 5. Renta de Arrendamiento**
- 6. Obligaciones derivadas del Contrato de Arrendamiento**
- 7. Garantías**
- 8. Cesión por el arrendatario de los derechos emanados del contrato**
- 9. Quejas y reclamos de los clientes**
- 10. Incumplimiento del arrendatario**
- 11. El arrendamiento obliga a los sucesores legales**
- 12. Arbitraje**
- 13. Directorio Telefónico de Arrendatarios**

MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DEL ARRENDATARIO

i) APLICACIÓN

El presente manual será aplicado a todos los arrendatarios y concesionarios que tengan un contrato vigente con el Concesionario SCL, en su calidad de empresa responsable de la administración y operación del Aeropuerto Arturo Merino Benítez.

1. GENERALIDADES

1.1.- Después de asignada la distribución de las áreas en arrendamiento o subconcesiones existentes en el área concesionada a SCL Terminal Aéreo Santiago S.A., en adelante “SCL”, serán destinadas mediante arrendamiento, a las finalidades comerciales o de prestación de servicios establecidos en los contratos de arrendamiento y en el plano general de distribución de actividades. Entre éstas sólo serán admitidas aquellas caracterizadas por la adopción de las mejoras técnicas de comercialización, de prestación de servicios, de administración y de funcionamiento propios de los terminales de pasajeros, carga, accesos y áreas de servicios en plataforma.

1.2.- A fin de uniformar, regular y simplificar el funcionamiento y administración del área concesionada a SCL, se ha elaborado este documento, que contiene las normas generales que rigen a las actividades comerciales al interior del área concesionada, cuya administración corresponderá en forma exclusiva a SCL o a quién ésta designe. Este documento formará, para todos los efectos legales, parte integrante de todos los contratos de arrendamiento de los locales comerciales, oficinas, bodegas, áreas pavimentadas y terrenos eriazos entregados en arrendamiento para su explotación comercial, como si en ellos estuviere transcrito para todos los efectos de derecho, incluso para los efectos de terminación del contrato de arrendamiento, por cualquier causa.

1.3.- Si aparecen divergencias o conflictos entre éste Manual de Administración del Arrendatario y las cláusulas o condiciones de algún contrato de arrendamiento, prevalecerán las de este instrumento a excepción de lo dispuesto en el párrafo siguiente.

1.4.- Todas las modificaciones, cláusulas nuevas, especiales o excepcionales incluidas en los contratos específicos de arrendamiento y no previstas en este Manual de Administración del Arrendatario, sólo serán válidas si los contratos fueran firmados en conjunto por dos apoderados de la declarante con indicación expresa de las cláusulas generales suprimidas o modificadas.

1.5.- Todas las disposiciones y normas enunciadas en este Manual de Administración del Arrendatario, se aplicarán a los arrendatarios de los locales comerciales, oficinas, bodegas, áreas pavimentadas y terrenos eriazos entregados en arrendamiento. También les serán aplicables a los eventuales arrendatarios o usuarios a cualquier título, incluso gratuito, de pasillos y cualquiera de las áreas comunes.-

2. LOCALES COMERCIALES, OFICINAS, BODEGAS, AREAS PAVIMENTADAS Y TERRENOS ERIAZOS ENTREGADOS EN ARRENDAMIENTO

2.1- Los locales comerciales, oficinas o espacios al ser dados en arrendamiento y entregados por SCL en las condiciones enunciadas en el Contrato de Arrendamiento, tendrán en principio las medidas, superficies y localización indicadas en los planos que se anexan a dicho contrato.

2.1.1 Cuando fuere contratado un local comercial, oficina o espacio con características o medidas diferentes de aquellas indicadas en los planos referidos en el párrafo anterior, deberá elaborarse un plano específico que, firmado por las partes, formará parte integrante del respectivo contrato.

2.2- La superficie de cada local comercial, oficina, bodega, área pavimentada o terreno eriazos establecido en la forma indicada en el párrafo precedente se tendrá como definitiva, si no fuere alterada en más de un cinco por ciento; pero si tal alteración sobrepasara la superficie inicial desde un cinco por ciento hasta un diez por ciento para más o para menos, la renta de arrendamiento y los otros pagos derivados del contrato, serán ajustadas a sus valores reales, en la forma prevista en los párrafos siguientes pertinentes de este documento.

En caso que la variación de superficie ocurrida, exceda a diez por ciento de la originalmente establecida, el arrendador podrá pedir la terminación del contrato en la forma prevista en el contrato de arrendamiento.

2.3 En cualquier tiempo, si existieran áreas desocupadas o no aprovechadas en virtud de modificaciones de distribución, producto de un mejor funcionamiento de los terminales de pasajeros, SCL podrá según su único y exclusivo criterio, incorporar tales áreas enteras o divididas a los locales comerciales, oficinas, bodegas, áreas pavimentadas y terrenos eriazos, de tal modo que jamás existan espacios inútiles en el área concesionada a SCL.

2.4. Los arrendatarios tendrán la facultad de pedir a la declarante el término del contrato si las incorporaciones referidas fueran superiores a diez por ciento de las superficies brutas arrendadas.

2.5. Las normas contenidas en los párrafos precedentes, serán aplicables a variaciones en las superficies brutas de los locales comerciales, oficinas, bodegas, superficies pavimentadas y terrenos eriazos en cualquier momento durante la vigencia del contrato de arrendamiento.

2.6. Los trabajos a ejecutarse por la declarante y por los arrendatarios serán los que se indican en los párrafos que siguen:

2.6.1. SCL se reserva el derecho de introducir modificaciones en los exteriores de los locales comerciales, oficinas, bodegas, áreas pavimentadas y terrenos eriazos

2.6.2. El arrendatario deberá presentar a SCL, para el examen y aprobación escrita de ésta, con a lo menos 30 días de anticipación a la fecha de entrega material del local comercial, oficinas, bodegas, áreas pavimentadas o terrenos eriazos, todos los proyectos relativos a las instalaciones comerciales, letreros luminosos y decoración, elaborado por profesionales, conteniendo como mínimo las siguientes indicaciones:

- 2.6.2.1. Planos en la escala 1:25
- 2.6.2.2. Elevación de las paredes, inclusive de la fachada, en la escala 1:25
- 2.6.2.3. Perspectiva interna colorida
- 2.6.2.4. Perspectiva externa colorida
- 2.6.2.5. Indicación en los planos, de las especificaciones y de los materiales de terminación
- 2.6.2.6. Dos cortes, siendo uno longitudinal y otro transversal en la escala 1:25
- 2.6.2.7. Indicación de las cargas de luz, electricidad, agua, y térmica
- 2.6.2.8 Proyectos referentes a las instalaciones eléctricas e hidráulicas

Idénticas exigencias y aprobación y autorización de SCL serán necesarias para que el arrendatario pueda realizar cualquier obra, remodelación o modificación, incluso cambios en la decoración, del local comercial, oficina, bodega, área pavimentada y terreno eriazo durante la vigencia del arrendamiento.

2.6.3. Cada arrendatario deberá completar los trabajos indicados precedentemente dentro de los veinte días siguientes a la fecha en que se le efectúe la entrega material del local comercial, oficinas, bodegas, áreas pavimentadas y/o terreno eriazo

2.6.4. Con posterioridad a la terminación de los trabajos referidos en el párrafo precedente, los trabajos de cualquier tipo que realice el arrendatario deberán ser siempre autorizados por SCL.

2.7. SCL se compromete a hacer el examen a que alude el párrafo 2.6.2, así como a formular las exigencias pertinentes, en el plazo de treinta días prorrogables con motivo justificado, a contar de la recepción de los documentos referidos en ese párrafo. Si SCL no formula ninguna exigencia dentro de los plazos pactados, los referidos proyectos se considerarán automáticamente aprobados.

2.8. Las exigencias formuladas por SCL deberán ser cumplidas por los arrendatarios dentro de los treinta días siguientes a la fecha en que dichas exigencias les sean formuladas.

2.9. En caso de discrepancia entre SCL y el arrendatario respecto a los proyectos anteriormente aludidos, dichos trabajos serán efectuados en la forma que resuelva un arquitecto que seleccione SCL.

2.10. Cualquier obra o modificación deseada por el arrendatario, además de la autorización escrita de SCL en los términos y sujeta a las condiciones señaladas en los párrafos precedentes, requerirá la aprobación de la Inspección Fiscal.

2.11. A fin de preservar un control general y único sobre todas las obras realizadas en los locales comerciales, oficinas, bodegas, áreas pavimentadas y terrenos eriazos, su seguridad y prestación de servicios, SCL se reserva el derecho de fiscalizar las obras ejecutadas por las empresas contratistas y subcontratistas contratadas por el arrendatario, pudiendo pedir la sustitución de cualquiera de ellas que a su juicio considere técnicamente no idónea o inconveniente.

2.12. Todas las obras de instalación eléctrica o hidráulica serán ejecutadas por la empresa que

SCL aprobare en conformidad a los proyectos sometidos a ella y por ella aprobados.

2.13. Tan pronto se efectúe la entrega material del local comercial, oficina, bodegas, área pavimentada o terreno eriazos, cada arrendatario deberá iniciar las obras pertinentes para la terminación y decoración que son cargo del arrendatario las que deberán estar terminadas dentro de los veinte días siguientes a la fecha de entrega.

2.14. Queda establecido que los arrendatarios se obligan a respetar las siguientes disposiciones y se responsabilizan por los siguientes costos, gastos o desembolsos necesarios para la instalación de su local comercial, oficinas, bodegas, áreas pavimentadas y/o terrenos eriazos:

2.14.1. Permitir libre acceso a la obra de los fiscalizadores de SCL y atender a las exigencias de ésta.

2.14.2. Designar una persona responsable para mantener las relaciones con SCL y la fiscalización que realizará ésta última.

2.14.3. Respetar los lugares indicados por SCL para depósitos de materiales destinados a las obras o a sus instalaciones.

2.14.4. No perjudicar, perturbar o retardar la terminación del trabajo de SCL o de los otros arrendatarios en los locales comerciales, oficinas, bodegas, áreas pavimentadas y/o terrenos eriazos arrendados.

2.14.5. Pagar oportunamente el precio total debido por todo trabajo efectuado en los locales comerciales, oficinas, bodegas, áreas pavimentadas y/o terrenos eriazos arrendados, incluidos el equipamiento, las instalaciones y arreglos ejecutados por el arrendatario o sus mandatarios de manera que las mejoras o inversiones hechas en las instalaciones arrendadas no sean en ningún momento objeto de embargo o litigio.

2.14.6. Respetar las disposiciones de las autoridades competentes.

2.14.7. Informar a SCL el horario de trabajo en las obras de instalación de su local comercial, oficina, bodega, área pavimentada y/o terreno eriazos, respetando las limitaciones legales y asumiendo la responsabilidad exclusiva por eventuales infracciones.

2.14.8. Identificar a los operarios que trabajarán en la obra, en la forma que disponga SCL.

2.14.9. Indemnizar los daños causados a bienes de SCL o de terceros.

2.14.10. Ejecutar como cierre de la obra de instalación o modificación una pared de cierre de acuerdo con el modelo que deberá ser aprobado por SCL o quién ella indique.

2.14.11. Asumir íntegra y exclusiva responsabilidad de guardar los materiales y herramientas utilizadas en su obra y por las acciones y omisiones de todos sus empleados o contratistas que causen daño o perjuicios a SCL o a terceros, debiendo contratar por su propia cuenta los seguros necesarios.

2.14.12. En la ejecución de los servicios de instalación o modificación de su local comercial, oficina, bodega, área pavimentada y/o terreno eriazo, cumplir con los horarios y demás normas establecidas por SCL.

2.14.13. Cumplir con el pago de gastos de agua, de electricidad y cualquier otro gasto incurrido en la ejecución de servicios de instalación, como cualquier servicio que tenga que ser necesariamente proporcionado al arrendatario por SCL

2.14.14. El incumplimiento por parte del arrendatario de sus obligaciones, en la forma y plazo establecidos en éste capítulo, dará derecho a SCL para poner término inmediato al contrato de arrendamiento, a cobrar los perjuicios que por tales incumplimientos se originen y a la aplicación de las demás normas contenidas en este instrumento.

2.14.15. Al momento de terminar el contrato de arrendamiento, por cualquier causa, quedarán de beneficio de SCL todas las instalaciones, mejoras o transformaciones, incluidas las decoraciones, hechas por los arrendatarios en los locales comerciales, oficinas, bodegas, áreas pavimentadas y/o terrenos eriazos y en las áreas comunes que consistan en inmuebles por adherencia, sin derecho a indemnización o compensación alguna, salvo que ellas puedan ser retiradas sin causar detrimento a la propiedad o que el arrendatario haga las reparaciones que tales retiros ocasionen, restituyendo el inmueble en las condiciones en que le fue entregado.

3. UTILIZACIÓN DE LOS LOCALES COMERCIALES, OFICINAS, BODEGAS, ÁREAS PAVIMENTADAS Y/O TERRENOS ERIAZOS.

3.1 Los locales comerciales, oficinas, bodegas, áreas pavimentadas y terrenos eriazos serán destinados al desarrollo de las actividades previstas en los respectivos contratos de arrendamiento

3.2. Ninguno de los arrendatarios podrá usar o permitir la utilización, ni siquiera gratuitamente, del local comercial, oficina, bodega, área pavimentada y/o terreno eriazo o parte de ellos, para fines diversos a los señalados en el contrato de arrendamiento, salvo autorización previa de SCL.

3.3. Será obligación de los arrendatarios obtener las patentes municipales y otras autorizaciones legales que sean necesarias para desarrollar en los respectivos locales comerciales, oficinas, bodegas, áreas pavimentadas y/o terrenos eriazos las actividades comerciales o de servicios establecidas en los contratos.

3.4. Le quedan prohibido al arrendatario ejercer actividades, aunque sean esporádicas, capaces de dañar las instalaciones, el edificio o partes comunes o que sean perjudiciales a la seguridad y al patrimonio de los demás arrendatarios

3.5. Los arrendatarios, sus dependientes, funcionarios y representantes, sean cuales fueren las razones, no podrán practicar actos que estén reñidos con la moral, el orden público o con los reglamentos y normas adoptados por SCL o las autoridades competentes.

3.6. Los ingresos y salidas de cualquier tipo de mercaderías o insumo, deberán efectuarse en conformidad con las normas más adelante expuestas.

3.7. Los arrendatarios se obligan a cumplir fielmente los horarios establecidos por SCL para las actividades comerciales o de servicios establecidas en los respectivos contratos de arrendamiento.

3.8. Los arrendatarios deberán mantener ininterrumpidamente sus locales comerciales, oficinas, bodegas, áreas pavimentadas y/o terrenos eriazos, en perfecto estado de conservación, seguridad, higiene y aseo; inclusive en lo que se refiere a los accesos, áreas comunes, vidrios, marcos, vitrinas, fachadas, divisiones interiores, puertas, accesorios, equipos, instalaciones, iluminación y ventilación; de modo de mantenerlos en perfecto estado.

3.9. Si el arrendatario no diere cumplimiento a lo estipulado en el párrafo precedente, SCL podrá realizar, sin que esté obligada a hacerlo, cualquiera de los servicios enumerados en el párrafo anterior y su costo integral será pagado por los arrendatarios que de ellos se beneficiaren, junto con el pago del primer arriendo que se devengue con posterioridad.

3.10. Los arrendatarios serán responsables por todos los daños y perjuicios causados por sí, sus dependientes, representantes y funcionarios a los locales comerciales, oficinas, bodegas, áreas pavimentadas y/o terrenos eriazos, a las personas y terceros en general y serán especialmente responsables por los clientes y pasajeros dentro del respectivo local comercial, oficinas, bodegas, área pavimentada y/o terreno eriazo, siendo de su cargo el costo integral de los gastos necesarios para los arreglos, reparaciones o transformaciones, sin perjuicio de cubrir también las pérdidas y daños derivados de los actos lesivos al patrimonio ajeno y a las personas.

3.11. Las instalaciones especiales en los locales comerciales, oficinas, bodegas, áreas pavimentadas y/o terrenos eriazos que pretendan realizar los arrendatarios, cualquiera que sean, dependerán de previa aprobación de SCL.

3.12. Desde la fecha de inicio de las operaciones comerciales o de servicios ninguno de los locales comerciales, salvo autorización específica, podrá permanecer cerrado, sea cual fuere el motivo, causa o fundamento. Produciéndose, si ello ocurre, la terminación inmediata del contrato de arrendamiento.

3.13. SCL por sí o a través de representantes podrá inspeccionar el local comercial, oficina, bodega, área pavimentada o terreno eriazo arrendado a fin de verificar si el arrendatario está cumpliendo todas las obligaciones derivadas del arriendo.

3.14. El arrendatario no ejecutará acciones que puedan dañar el entorno o medio ambiente, evitando las actividades que contaminen por malos olores, contaminación acústica, visual o por otro medio.

3.15. El arrendatario debe cumplir las disposiciones que emanen de la autoridad aeroportuaria, especialmente en lo relacionado con el Programa de Seguridad Aeroportuaria y del Plan de Emergencia del Aeropuerto y el transporte, almacenaje y manipulación de mercaderías catalogadas como peligrosas según las normas dictadas por la autoridad aeronáutica nacional.

4. AREAS DE CIRCULACION DE USO GENERAL

4.1 Todas las superficies, áreas, dependencias e instalaciones de uso común, cualquiera que sea su naturaleza, destinadas en general a los arrendatarios, sus dependientes, funcionarios, representantes, agentes, pasajeros, clientes y público en general estarán siempre sujetas al control, disciplina y administración exclusiva de SCL o de quien ésta determine. Por el término superficie o áreas comunes se entenderá:

4.1.1 Áreas de circulación para pasajeros y/o clientes: corredores, pasillos, escalas, baños, accesos a estacionamientos, estacionamientos, jardines y paseos.

4.1.2 Áreas de circulación de servicios: provisión de mercaderías, insumos, repuestos, materiales, retiro de basura, bodegas, espacios de equipos y medidores, etc.

4.2. La carga y descarga de productos, mercaderías, insumos, etc., sólo se podrán realizar por las entradas y en los horarios que SCL determine.

4.3. Toda basura, desecho, sobras, deberán ser depositadas en los lugares y en la forma que SCL determine.

4.4. Las áreas de circulación, incluso las próximas a los locales comerciales, oficinas, bodegas, áreas pavimentadas y/o terrenos eriazos, deberán ser conservadas limpias y sin obstrucciones por los arrendatarios, sus empleados y representantes. Quedando prohibida cualquiera práctica o actividades que provoquen excesivo atochamiento de personas o tumulto.

4.5. Los arrendatarios no podrán utilizar ninguna dependencia del área concesionada a SCL para propaganda o publicidad de cualquier especie a no ser mediante la previa autorización escrita de la declarante y el pago de la tarifa que por ella fuere establecida, a excepción del interior de los locales comerciales, oficinas y bodegas.

4.6. Los arrendatarios no harán propuestas comerciales ni distribuirán folletos en las áreas de circulación del área concesionada a SCL a sola excepción de autorización por escrito en forma previa.

4.7. Todas las áreas de uso general estarán permanentemente bajo el control exclusivo y administración de SCL o de quien ésta designe.

5.- RENTA DE ARRENDAMIENTO

5.1. Los arrendatarios pagarán a SCL, en la forma más adelante mencionada, las sumas que enseguida se establecen.

5.2. La renta mensual de arrendamiento será igual a la cantidad resultante de multiplicar el número de metros cuadrados brutos de la oficina, bodega, área pavimentada y/o terreno eriazos objeto del contrato por el valor en unidades de fomento “UF” atribuido a cada metro cuadrado bruto en los términos establecidos en los contratos de arrendamiento respectivos y en la medida que no contravengan las tarifas máximas enunciada en las “Bases Administrativas de Licitación” BALI, más el impuesto al valor agregado que corresponda. La renta de arrendamiento de locales comerciales será la cantidad mayor resultante del número de metros cuadrados objetos del contrato de arriendo multiplicados por el valor en unidades de fomento atribuidos a cada metro cuadrado y un porcentaje sobre las ventas netas mensuales. Tanto el valor asignado por metro cuadrado de arriendo como el valor porcentual aplicado sobre las ventas netas más el impuesto IVA correspondiente, no podrán exceder lo dispuesto en las BALI.

5.3. El valor definido en el párrafo anterior, incluyendo el IVA que corresponda, será pagado mensualmente en pesos moneda legal chilena, según el valor vigente de la Unidad de Fomento el día del pago efectivo.

5.4. La superficie de que trata el párrafo 7.2 será siempre calculada de acuerdo a lo expresado en el respectivo contrato de arrendamiento y sus modificaciones contractuales posteriores.

5.5. En caso de que en el futuro la unidad de fomento no interpreten o no resultaren en la práctica representativos del alza del índice de precios al consumidor o del alza del costo de vida, SCL podrá a su sola voluntad recurrir ante un árbitro arbitrador solicitando la fijación de un índice especial que sustituya a la Unidad de Fomento, de aplicación obligatoria para todos los arrendatarios.

5.6. En caso de que se verifique una diferencia superior a 5% en la superficie bruta prevista en el contrato de arrendamiento, la fracción porcentual de contribución de los gastos comunes serán ajustados en la misma proporción.

5.7. La renta de arrendamiento se pagará por mes anticipado dentro de los cinco días del mes respectivo.

5.8. Para los efectos del cálculo y pago de dicho valor, se entenderá como mes de renta el periodo comprendido desde el primer día hasta el último día del mes calendario. En caso de producirse al inicio del contrato un periodo de arrendamiento inferior a un mes calendario, éste será calculado en la proporción de ese periodo respecto de un mes completo y pagado conjuntamente con la renta que corresponda al primer mes completo de renta dentro de los cinco primeros días siguientes al inicio de dicho primer mes completo.

5.9. La prueba del cumplimiento de las obligaciones de pago en dinero que incumbe a los arrendatarios, solo será admitida mediante la presentación del recibo firmado por la declarante o sus representantes.

5.10. El criterio adoptado por SCL para establecer la renta de arrendamiento, la forma de cálculo y los plazos fijados para su pago, son condiciones básicas, fundamentales e inmutables, tanto para la celebración del contrato de arrendamiento, como para su continuidad.

6. OBLIGACIONES DERIVADAS DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO

6.1. Aparte de la renta establecida contractualmente, se entenderá la obligación del arrendatario de concurrir en las condiciones de plazos establecidas en 7.7 la proporción que le correspondiere de los gastos comunes tales como agua, luz, gas, alcantarillado y si correspondiere teléfono y climatización.

6.2. Los cargos por gastos comunes, no podrán en caso alguno, contravenir lo dispuesto en las BALI.

6.3. Durante la vigencia del contrato de arrendamiento, cada arrendatario de local comercial, quedará obligado a entregar a SCL, cuando ésta así lo requiera, información que diga relación con las ventas, servicios o actividades desarrolladas.

6.4. Los arrendatarios indemnizarán y deberán responder ante SCL por cualquier reclamo o pérdida por accidente o daño a cualquier persona o bien, que ocurra en el local comercial, oficina, bodega, área pavimentada o terreno eriazos, no sucedidos por negligencia de SCL.

6.5. El arrendatario mantendrá libre de plagas y de desperdicios el área arrendada. Además, deberá cumplir las disposiciones que dicte el Concesionario SCL en lo referente a aseo y recolección de basura.

7. GARANTÍAS

7.1. Todos los contratos de arrendamiento serán garantizados con un depósito en dinero, de acuerdo a lo estipulado en los contratos de arrendamiento y sus anexos.

7.2. Además, los arrendatarios garantizarán el cumplimiento de sus obligaciones con fianza y codeuda solidaria amplia e ilimitada, respondiendo los fiadores y codeudores solidariamente por todas las obligaciones de los arrendatarios, hasta el vencimiento del plazo original o prorrogado del contrato de arrendamiento, especialmente de la restitución de las instalaciones en las condiciones contractuales establecidas.

7.3. A fin de garantizar todas las obligaciones provenientes de los contratos de arrendamiento podrá la declarante, si le conviniere, recibir en sustitución de la fianza antedicha, depósitos, títulos, valores o dinero equivalente, en la proporción que de común acuerdo se determine.

7.4. El depósito en garantía del arrendatario será devuelto a quien lo hizo o a sus sucesores legítimos después del vencimiento del plazo original o prorrogado del contrato, siempre que hayan sido cumplidas todas las obligaciones que dicha garantía proponía resguardar.

8.- CESIÓN POR EL ARRENDATARIO DE LOS DERECHOS EMANADOS DEL CONTRATO

8.1. Los arrendatarios no podrán sin consentimiento previo y escrito de SCL, ni ceder o transferir a otro, gratuita u onerosamente, los derechos que para ellos emanan de los respectivos contratos de arrendamiento, ni prestar o subarrendar en todo o en parte los locales comerciales, oficinas, bodegas, áreas pavimentadas y/o terrenos eriazos, o en cualquier forma permitir a terceros el uso de éstos bajo pena de terminación ipso-jure del contrato de arrendamiento. Le queda igualmente prohibido al arrendatario ofrecer, dar en subarriendo, transferir, traspasar o de cualquier modo ceder los derechos que emanan del contrato de arrendamiento o publicitar cualquiera de dichas circunstancias en cualquier forma y mediante cualquier medio de comunicación, sea por medio de avisos de prensa, de radio, televisión, volantes o cualquier otro medio público o privado. En el caso de que cualquiera de estas situaciones ocurra, la penalidad desde ya establecida será igual al valor total de los arriendos por el tiempo que falte entre la fecha de la terminación y el plazo de duración establecido en el contrato, sin perjuicio del ejercicio por parte de SCL de otros derechos que la ley o el contrato le confieren y, en especial, de la facultad de poner término de inmediato al contrato de arriendo.

8.2. Todas las solicitudes en tal sentido deberán ser formuladas a SCL con cuarenta y cinco días de antelación, acompañadas de todos los datos necesarios para su apreciación, incluso con las eventuales garantías que se ofrezcan, siendo de exclusivo arbitrio de SCL la decisión sobre estas materias, o sobre cualquier otra que implique modificación del contrato de arrendamiento, o que afecte a las disposiciones y/o garantías contractuales.

8.3. En caso de cesión parcial que emanan del contrato de arrendamiento, debidamente autorizada, el nuevo arrendatario y el cedente pagarán rentas proporcionales a las superficies ocupadas tomado en cuenta para ese efecto, las respectivas ubicaciones en el local comercial, oficina, bodega, área pavimentada y/o sitio eriazo, o el criterio que haya sido aceptado por SCL:

9. QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS CLIENTES

9.1. El arrendatario se compromete en todo momento, a considerar los reclamos de sus clientes y otorgarle la mayor atención y mantener una disposición en el sentido de resolverlos a conformidad de sus clientes.

9.2. Para cumplir con lo dispuesto en el párrafo precedente, el arrendatario deberá mantener a disposición de los clientes de un libro de reclamos, en el cual se deberá consignar la materia reclamada, fecha y hora de ocurrencia.

9.3. Sin perjuicio de lo mencionado en los párrafos precedentes, el arrendatario se compromete a mantener completamente informado a SCL de todos y cada uno de los reclamos formulados por sus clientes imputables a su administración o bien imputables a SCL.

9.4. Los reclamos deberán ser informados en forma periódica al Gerente de Terminales o a la persona en quien éste delegue tal responsabilidad.

9.5. No obstante la información periódica, el arrendatario pondrá a disposición de SCL del libro de reclamos a su más plena discreción.

9.6. Con el propósito de lograr una máxima calidad del servicio, SCL podrá intervenir y sugerir la solución del reclamo si así lo estimare pertinente o afectare la imagen de la administración o el buen funcionamiento de las dependencias de uso público.

10. INCUMPLIMIENTO DEL ARRENDATARIO

10.1. En el caso de que el arrendatario incurra en incumplimiento de una o más de sus obligaciones establecidas en la ley, en este documento o en el contrato, o si el arrendatario no observa o viola cualquier cláusula, estipulación o acuerdo de este instrumento o del contrato, SCL podrá indistinta y separada o conjuntamente ejercer a su elección una o más de las siguientes facultades:

10.1.1. Poner término ipso-jure al contrato de arrendamiento e iniciar de inmediato los trámites tendientes a obtener la desocupación del local comercial, oficina, bodega, área pavimentada y/o terreno eriazo respectivo.

10.1.2. Perseguir ejecutivamente el pago de las sumas que se le adeuden o el cumplimiento de las obligaciones exigibles del arrendatario y la indemnización de los perjuicios que éste hubiere ocasionado.

10.1.3. Exigir del arrendatario el pago de las diferencias, si las hubiere, entre la renta que se convino con él y la renta obtenida por SCL al volver a arrendar el local comercial, oficina, bodega, área pavimentada o terreno eriazo.

11. EL ARRENDAMIENTO OBLIGA A LOS SUCEORES LEGALES

11.1. Todas las estipulaciones del presente documento y del contrato de arrendamiento deberán ser respetadas en su totalidad por los sucesores legales de las partes, a cualquier título que sea, gratuito u oneroso.

12. ARBITRAJE

Cualquier dificultad, duda o cuestión que se suscite con ocasión del presente documento y del contrato de arrendamiento, respecto de su existencia o inexistencia, validez o nulidad, cumplimiento o incumplimiento, resolución, interpretación, aplicación, ejecución, terminación o por cualquier motivo relacionado directa o indirectamente con el presente instrumento, con el contrato de arrendamiento celebrado por SCL con cada uno de los arrendatarios o con los instrumentos que forman parte integrante del mismo, será resuelta por un árbitro arbitrador o amigable componedor de única instancia, en contra de cuyas resoluciones no procederá recurso alguno, a los que las partes vienen a renunciar. Al efecto, las partes tendrán un plazo no mayor al de la firma del contrato para designar al árbitro arbitrador o amigable componedor.

13. DIRECTORIO TELEFONICO DE ARRENDATARIOS

SUBCONCESIONARIO	REPRESENTANTE LEGAL	TELEFONO
A. HARTRODT CHILE S.A.	Hans Joachim Wolfgang Erasmy	2047844
A.Y SERV. DE SEG. EMPRESARIAL	Juan de Dios Peralta Stone	6874025

LTDA.(PEGASUS)		
ABP ALIMENTOS Y SERVICIOS S.A.	Vicente Manuel Galdames Brito	6901307
ACEVEDO GAMBOA ERICA AZUCENA	Acevedo Gamboa Erica Azucena	6010979
ACOSTA Y AGUAYO LTDA.	Juan Manuel Acosta Muñoz	6010542
AEDO RUIZ GUILLERMO	Aedo Ruiz Guillermo	5313281
AEROSAN AIRPORT SERVICES S.A.	Patricio Latorre Sepúlveda	6019864
AFEX S.A.	Jorge Patricio Alberto Goycolea Gana	4609750
AG. ADUANA B. PERINETTI Z. Y CIA. LTDA.	Bruno Perinetti Zelaya	4410650
AG. ADUANA C. CALDERON M. Y CIA. LTDA.	Manuel Mallard Gómez	6010500- 6010183
AG. ADUANA C. DURAN Y CIA. LTDA.	Carlos Durán Araya	6379059
AG. ADUANA DE CLAUDIO POLLMANN V. Y CIA. LTDA.	Claudio Marcelo Augusto Pollmann Velasco	6972000
AG. ADUANA E. BROWNE Y CIA. LTDA.	Edmundo Browne Vargas	6377000
AG. ADUANA GASTON PIZARRO M. Y CIA. LTDA.	Ricardo Pizarro Pérez	6963366
AG. ADUANA HERNAN PIZARRO LTDA.	Hernán Fernando Pizarro Goicochea	6324835
AG. ADUANA JORGE STEIN Y CIA. LTDA.	Estanislao Segundo Sanchez González	2707906
AG. ADUANA JUAN L. VALENZUELA Y CÍA. LTDA.	Juan León Valenzuela	6721144- (32)252001
AG. ADUANA LEOPOLDO ARIZA Y CIA. LTDA.	Leopoldo Ariza López	6392522
AG. ADUANA M. FERNANDEZ M. Y CIA. LTDA.	Manuel Fernández Miranda	3730430
AG. ADUANA P. ROJAS MAC-GIMNTY	Patricio Rojas Mac-Ginty	6718453
AG. ADUANA PEDRO FERNANDEZ Y CÍA. LTDA.	Carmen Gloria Fernández Pollmann	6728977
AG. ADUANA R. LARRAGUIBEL Y CIA. LTDA.	Ricardo Enrique Larraguibel	2362330
AG. EXPORTACION JORGE CARLE Y CIA. LTDA.	Jorge Luis Carle Arias	6010560
AG.ADUANA ALAN SMITH TAPIA Y CIA.LTDA.	Alan Smith Tapia	2640506
AG.ADUANA EDUARDO MEWES Y CIA.LTDA.	Juan Eduardo Mewes Ramirez	
AG.ADUANA H. TELLERIA RAMIREZ Y CIA.LTDA.	Hernán Tellería Ramírez	3836300
AG.DE CARGA CONTINENTAL LTDA.	Sergio Guillermo Valderrama Caceres	6010986
ALBACETE FINANCIERA Y COMERCIAL LTDA.	María Verónica Rodríguez Donoso	2445200
ALDEASA CHILE S.A.	Juan Game Mococáin	6018821
ALIMENTOS GELATO E CIOCCOLATO LTDA.	Lautaro Cristián Farías Ortega	6901054- 3630323
ANDIA CARIQUEO FORTUNATO	Fortunato del Rosario Andia Cariqueo	8592902
ARAUCARIA LTDA. SERV. GENERALES	Eduardo Acevedo Ríos	6650782

AREAS S.A. CHILE LTDA.	Juan Adroher Auroux	6559090
ASOCIACION DE COURIER DE CHILE A.G.	Juan Antonio Morel Gumucio	6010798
ASOCIACION DE EXPORTADORES DE CHILE A.G.	Ronald Steve Bown Fernandez	2066604
AUTORENTAS DEL PACIFICO LTDA.	Ernesto Pinto Claude	2361323
AVIATION SERVICES LEADER S.A. (OGDEN)	Jaime Pumarino Romo	6018622
BANCO A. EDWARDS	Gustavo Favre Dominguez	3884108
BANCO BICE	Raimundo Valdés Lyon	6922000
BANCO SANTANDER	Fernando Casasbellas Gebauer	3204600
BANCO SANTIAGO	James Walter Teare Naranjo	6019400
BAX GLOBAL	Samuel Barlow González	2323927
BELLSOUTH INV. S.A.	Domingo Cruzat Amunategui	3395000
BRINK'S CHILE S.A.	Martín Juan Carlos Rojas Rodríguez	3695300-4442700
BRIONES TELLO GILDA	Gilda Briones Tello	6901319
CARVALLO LIQUIDADORES DE SEGUROS LTDA.	Pablo Andrés Campino Edwards	2342340
CENTAURO EMPRESA DE CARGA S.A.	Rolf Kummer Senn	2467446
CENTRO AEROCOMERCIAL LTDA.	Vicente Aresti López	2443636
CIA. DE LEASING TATTERSALL	Sergio Costabal Claro	3623208
CIFUENTES Y VICENCIO LTDA. (PROYET)	José Alejandro Cifuentes Parra	6819015
CIP CHILE S.A. (SITA)	André Lyard	2078784
COM. Y DISTRIBUIDORA TREND CHILE LTDA.	José Luis Fernandois Arce	6901123-2323899
COM., IND. E INVERSIONES PIEDRA LINDA LTDA.	Mónica Díaz de Valdés Olavarrieta	6010430
COMERCIAL AEROMARKET	María Consuelo Cádiz Miranda	4621277
COMERCIAL EA'S LTDA.	María Edith Jensen Martínez	6901086
COMERCIAL GUNDERT LTDA.	Norbert Klaus Lui Gil	6901125
COMERCIAL SAFE WAY S.A.	Felipe Hurtado Campos	3342123
COMLASA CHILE LTDA.	Mónica Isaura Aravena Maldonado	6550990
CONST. MOVIM. DE TIERRA (COMTERRA S.A)	Gerardo Arteaga Oehninger	6971232
CORP.NAC. DEL COBRE DE CHILE, CODELCO CHILE	Patricio Lusting González	6903000
CTC EQUIPOS Y SERVICIOS S.A.	Diego Barros Aspillaga	3661600
DAGNINO LATORRE INES	Ines Dagnino Latorre	6019826
DAVID DEL CURTO	Félix Valenzuela Torres	3622701
DEPOCARGO S.A.	Nils Engdahl Plass	6018510

DISTRIB. STUDIO ACCESORIES LTDA.	Roberto Necochea Aspillaga	6901389
DUQUE VARGAS FRANCISCO JAVIER	Francisco Javier Duque Vargas	7813133
EAGLE GLOBAL LOGISTICA DE CHILE LTDA. (CIRCLE)	Pedro Pablo Aldunate Arriola	6972441
ECO CAR ELECTRIC S.A.	Luis Felipe Galilea Fresno	6243320
EFRAIN ZENTENO MORA	Efrain Zenteno Mora	6835611
EMERY WORLDWIDE DE CHILE	Guillermo Pedro Matthews Grez	2312822
EMP. DE CORREOS DE CHILE	José Luis Mardones	6010141
EMP.COM. DE TURISMO Y ASISTENCIA LTDA	Alejandro Salanova Murillas	6392061
EMP.DE TRANSP.DE SEG.PROSEGUR LTDA.	José Antonio Labbé Galilea	7301700
EMPRESA DE TRANSP. RURALES LTDA. (TUR BUS LTDA.)	Jesús Benito Diez González	27007500
ENTEL PCS	Hernán Carlos Mario Lores	3651000
EQUANT INTEGRATION SERVICES (ITS)	Jorge Vidal Arranz	2059550
ESTABLECIMIENTOS AEROPUERTO S.A	Francisco Mujica Heath	6010366
FAGASE S.A.	Víctor Enrique Garib Ananía	6244534-37
FARIAS AGUILAR FRANCISCO	Francisco Rafael Farias Aguilar	7465293
FARMACIAS CRUZ VERDE S.A.	Jorge Brenner Hernández	6944050
FAST AIR ALMACENES DE CARGA S.A.	Marco Jofré Marín	5653447
FEDERAL EXPRESS AG. EN CHILE	Jorge Urrutia Acuña	6018441
FOMENTO TURISTICO PUERTA PONIENTE LTDA.	Carlos Del Río Gómez	7781059
GLOBAL CARGA INTERNACIONAL LTDA.	Marcos Gabriel Vidal Lasnibat	2315204
GLOBAL SHIPPING SERVICES S.A.	Sergio Bermúdez Vildósola	
GLOBE GROUND CHILE S.A.	Guillermo Ernesto Rheinen Wolf	6901110
GLOBE MARKETING DIRECTO LTDA.	Daniel Daccarett Imbarack	2316443
GLORIA SIVELLI DE JUNEMANN Y CIA. LTDA.	Roberto Hernán Junemann Sivelli	2631393
GONZALEZ ALARCON DESIDERIO	Desiderio Leandro González Alarcón	7743023
HERRERA RONCO FRANCISCO	Francisco Javier Herrera Ronco	6010126
HOTELES TRASANDINOS S.A.	Juan Eduardo Ariztía Reyes	2035080
I.C.S. CHILE LTDA.	Sergio Pichuante	7486065
IMPORTADORA Y COM. ALTEA LTDA.	Matías Alliende Edwards	6395918
INMOBILIARIA E IMPORT. CASABLANCA S.A.	Héctor Francisco Albornoz Rodríguez	7773565
INTERNATIONAL TRANSPORT S.A.	Patricio Daniel Camus Camus	2318785
INVERSIONES A.C.	Fernando Felipe Araya Granifo	2125702
JARA Y JARA LTDA.	Manuel Jara Muñoz	6324164

JUAN CORTES LOPEZ	Juan Cortés López	6018899
JULIO GARRIDO DIAZ	Julio César Garrido Díaz	2822009
JULIO IBAÑEZ BURGOS	Julio Ibañez Burgos	6955258
LA INTERAMERICANA CIA. DE SEG.DE VIDA S.A.	Andrés Saavedra Echeverría	6303242- Anex(729)
LA MARMITE S.A.	María Cecilia Díaz Vergara	6435135
LACALLE GONZALEZ Mª SOLEDAD	María Soledad Lacalle González	2460208
LE FOURNIL S.A.	Jerôme Reynes Martin	6901146-47
LILIA CORREA ZULOAGA	Lilia Estela Correa Zuloaga	6010989
LYON Y CIA. LTDA.	Germán Lyon Sanfuentes	2744822
MANUEL VARGAS RODRIGUEZ	Manuel Vargas Rodriguez	6967294
MARIA JENSEN MARTINEZ	María Edith Jensen Martínez	6018686
MARY ANNE WILLIAMSON WYLIE	Mary Anne Williamson Wylie	8555415
MELO DOWNEY JAIME	Jaime Alejandro Carlos Arturo Melo Downey	2203618
MODERN SERVICE CONCEPTS S.A.	Diego Fernando Salas Valdés	6249456
MORALES MACUER CARLOS	Carlos Enrique Morales Macuer	2206969
MORELIA GIL Y CIA.LTDA.	Morelia Gil Reyes	6010328
MULLER AEROPUERTO S.A.	Carlos Gazmuri Corser	3343359
OLIVARES Y CIA. LTDA.	Marcelo Ervo Olivares Rubio	2253061
OPERADORA DE SS. AEROPORT. LTDA."OSA LTDA."	Jesús Benito Diez González	2905203
OSCAR NAVARRETE ABRIGO	Oscar Navarreten Abrigo	6037763
PACIFIC FEEDER SERVICES S.A.	Mark Douglas Thiermann Yeomans	6640966
PANALPINA CHILE TRANSPORTES MUNDIALES LTDA.	Juan Rodríguez Avello	6019946
PAPE & CÍA. LTDA.	Hermann Carlos Pape Masson	2258649
PARQUE ARAUCO S.A.	Jorge Spencer Soublette	6901313
PATRICIO E. EVANS ROMAGNOLI	Patricio Evans Romagnoli	6012447
PROMOPLAN S.A.	Juan José Barceló Weber	3340360
REPUBLIC PARKING SYSTEM (CHILE) S.A.	José Antonio Correa Valenzuela	6018408
ROBERTO REYES CRUZ	Roberto Antonio Reyes Cruz	(32) 973517
ROJAS MUÑOZ AIDA ORIANA	Aida Oriana Rojas Muñoz	2242553
ROSSELOT Y FIGUEROA LTDA.	Gerardo Rosselot Bert	(32) 685515
SAINZA S.A.	Pedro Compte Gana	5543640
SCHENKER CHILE S.A.	Rolf Gremler Zeh	2363060
SERGIO CARTAGENA C. Y CIA. LTDA.	Sergio Cartagena Chacanao	5527559
SERGIO TORO FONCEA	Sergio Toro Foncea	6814002

SERV. DE CARGA Y TRANSP. MAXCARGO LTDA.	Axel Mera Reyes	6018736
SERV. AEREOS PUDAHUEL S.A. (SAPSA)	Frédéric Le Baux	6019423
SERV. AEROP. AEROSAN S.A.	Patricio Latorre Sepúlveda	6019864
SERV. DE TRANSP. AEREOS FUEGUINOS S.A.	José Acevedo Mondaca	6019956
SERV. INTEGRALES R & A LTDA.	Jorge Alvarez Prado	7862400
SERVIC S.A.	José María de Aretxabala Bellalta	6019966
SERVICIO DE SEGURIDAD AMBIENTAL LTDA.	Conrado Malmus Moya	7792262
SERVICIOS CLEANBOX S.A.	Enrique Comellas Tarifa	5540863
SHELL CHILE S.A. C. E INDUSTRIAL	Francisco Javier Cox Irarrázabal	4444233
SISTEMAS GASTRONOMICOS S.A.	Jacques Alberto Albagli Ventura	6901323
SKY CHEFS CHILE S.A.	Gastón Van Kilsdonk Carrere	5658300-5658337
SOC. DE TRANSPORTES DECA S.A.C.	Mario Ernesto Stein Blau	2357171
SOC. INTERNAC. DE TELECOMUNICACIONES (SITA)	André Georges Lyard	2078080
SOC.COMERCIAL GASTRONOMICA FRICA LTDA.	Elsa Segner Salinas	2172064
SOC.DE EDUCACION PRE-ESCOLAR LTDA.(SALA CUNA)	Carolina García Chevecic	5306809
SOC.MONDACA, M. M.Y HARTOG LTDA.	Hermann Roberto Mondaca Raiteri	3416569-3414863
SOCIEDAD DE SEGURIDAD AEREA S.A.	Francisco José Sotomayor Gutiérrez	6651150
SOSERTRANS LTDA.	Cristian Herrera Rivera	6880032
TELEFONICA EMP. CTC CHILE S.A.	Mateo Budinich Diez	6912020
TELEFONICA MOVIL DE CHILE S.A. (CTC COMUNIC.MOVILES)	Carlos Saenz de la Fuente	6617336
TERM. DE EXPORTACION INTERNAC. S.A..	Patricio Bustos Stargardter	6019565
TNT EXPRESS WORLDWIDE CHILE	Helmer Knust Rosales	3605000
TRANSPORTE AEREOS DEL MERCOSUR S.A.	Luis Alberto Martínez Tapia	3811332
TRANSPORTE ROMANINI BUS LTDA.	Enzo Dante Romanini	2268651
TRANSPORTE URBANO Y RURAL LTDA.	Jorge Latrach Ammar	7792947
TRANSPORTES CENTROPUERTO LTDA.	Walter Sebastián Vicherat Mauro	6967777
TRANSPORTES SALINAS AGUILAR LTDA.	Viviana Salinas Aguilar	6010992
TRANSPORTES TRANSIBERICA LTDA.	Jaime Yanguas Martin	7740148
TUNNER CARGO SERVICES LTDA.	Herman Antonio Silva Martínez	7464720
TURISMO COCHA S.A.	Julio Fuenzalida Besa	4641000
VALENZUELA DONOSO HECTOR	Hector Enrique Valenzuela Donoso	2741085
VIA MAT INTERNATIONAL LTDA.	Martin Boni	3348791

VIALEMAR S.A	Alejandro Ponce Ramos	2729887
VICTOR VALLEJOS	Victor Manuel Vallejos Villa	6018530
WACKENHUT CHILE S.A.	Andrés Leontic Goñi	3615000
WACKENHUT VALCORP SERVICIOS S.A.	Juan Andrés Leontic Goñi	4403475
WHSMITH CHILE S.A	Sergio Enrique Hernández Nuñez	6954121

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

PARTE 10

Reclamos de Usuarios

10. RECLAMOS

10.1.- Los reclamos de los usuarios del terminal se pueden presentar de una de las siguientes formas:

- a) A través de los mesones de Atención al Cliente
- b) Por teléfono al Funcionario de Operaciones
- c) Encauzando al cliente a las personas apropiadas para que sus reclamos sean manejados efectiva y eficientemente.
- d) Cartas al Gerente de Terminales de SCL
- e) Por los Libros de Reclamos de los concesionarios.
- f) Cartas de observaciones o reclamos en medios de comunicación oral o escrita.

10.2.- La sección de Políticas y Procedimientos del Manual de Servicio al Cliente contendrá una reseña de la política del Concesionario respecto a quejas y reclamos.

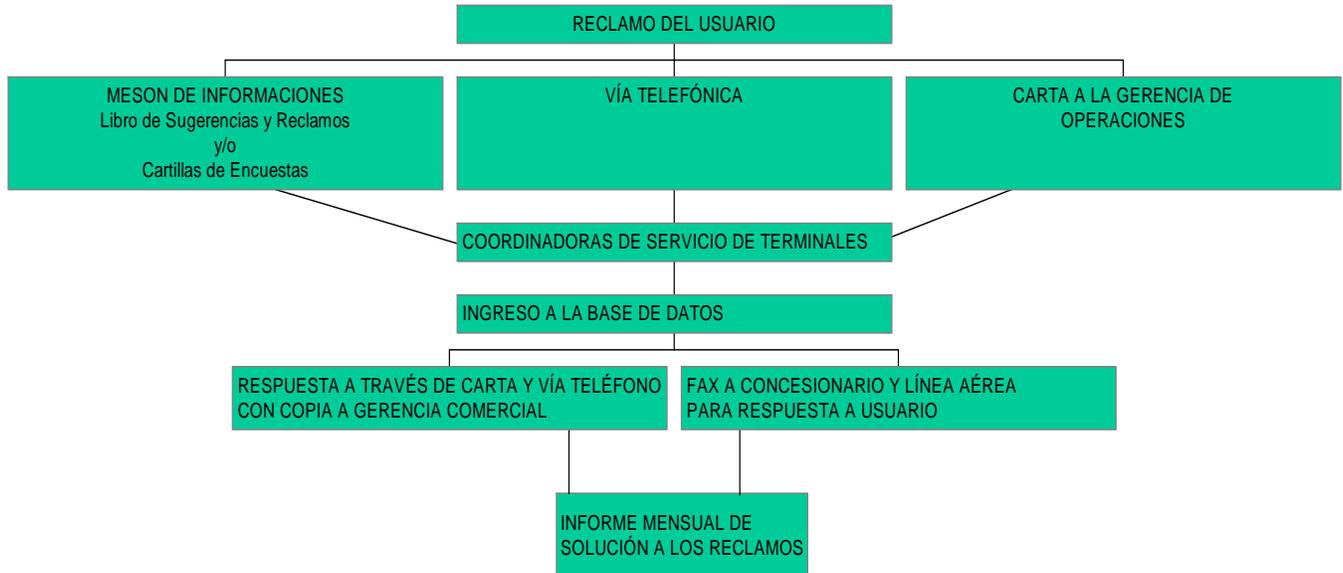
10.3.- El seguimiento de los reclamos hechos telefónicamente o en tarjetas de comentarios especialmente diseñadas, se hará por medio de una Base de Datos de Servicio al Cliente. Se preparará informes periódicos basados en los comentarios de los clientes.

10.4.- POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS – RECLAMOS

PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE.

- a) Se debe entender claramente la naturaleza y origen del problema antes de intentar responder.
- b) En casos en los cuales los pasajeros insistan en hablar con alguna autoridad o hacer un reclamo por escrito, invite a su supervisor a estar presente o proporciónale una tarjeta de comentarios, que estarán disponibles sin costo en los Mesones de Informaciones o en los dispensadores emplazados en distintos lugares en el Interior de los Terminales de Pasajeros.
- c) Todos los reclamos ya sea de concesiones o de líneas aéreas deben ser referidas directamente al Supervisor de Informaciones al Cliente SCL o al personal administrativo SCL. Solicitar nombre, números telefónicos y direcciones cuando sea posible.
- d) Todo reclamo respecto a la operación del aeropuerto debe ser considerada y se debe asegurar a todos los pasajeros que se tomará nota de sus comentarios, serán informados a la administración, y serán resueltos eficientemente.
- e) Cuando sea posible, se deben proporcionar razones, explicaciones o información que puede ayudar a los pasajeros a comprender la razón de los problemas en cuestión. Ante todo, se debe mostrar empatía y comprensión.
- f) Los reclamos telefónicos deben ser atendidos y se debe proporcionar a las personas que llaman, nombres de quienes deben contactar y sus teléfonos.
- g) Si un supervisor no está disponible, solicitar ayuda al Centro de Operaciones a los Teléfonos 6901700 / 6901707
- h) Se debe registrar los reclamos verbales en el Registro de Incidentes e Información del Mesón de Atención al Cliente, el cual será leído regularmente por el Supervisor de Información al Cliente, dependiente de la Gerencia de Operaciones SCL.

DIAGRAMA DE FLUJO DE SERVICIO AL CLIENTE



REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

PARTE 11

Manual de Operaciones

RESUMEN EJECUTIVO

El presente resumen ejecutivo pretende mostrar como SCL prestara los servicios operacionales y como manejará las diferentes situaciones tanto de carácter cotidiano como emergencias en áreas de concesión. Este resumen se presenta dividido en partes que especifican cada gran área de operación, entre las cuales se encuentran la presentación y explotación de los servicios aeronáuticos definidos en las BALI, operaciones en plataforma, operación de edificios terminales, operaciones de emergencia, operaciones de seguridad, operación de accesos y estacionamientos y de medio ambiente. Para más detalle, cada parte está dividida en secciones que expliquen cada procedimiento en particular.

Parte 1: En esta parte se hace la presentación de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos que SCL prestará y que han sido definidos en el BALI, que se prestarán básicamente a través de operadores de servicios a terceros o por subconcesionarios especializados en cada área específica. Los servicios en comento son los siguientes:

1. - Servicios aeronáuticos

- Sistema de embarque /desembarque.
- Areas para servicio en plataforma.
- Areas para servicio de catering.
- Cintas transportadoras de equipajes
- Servicios aeronáuticos en general.

2. - Servicios no aeronáuticos no comerciales.

- Servicios de conservación de las obras.
- Servicios de aseo de áreas públicas.
- Servicios de mantención de áreas verdes.
- Servicios de retiro de basuras.
- Servicios de señalización.
- Servicios de información de vuelos.
- Servicios de información al público.

3. - Servicios no aeronáuticos comerciales.

- Servicios de alimentación y bebida.
- Areas para servicios de comunicaciones.
- Estacionamientos públicos para vehículos en general.
- Servicios de transporte de equipajes dentro del terminal.
- Counters para compañías aéreas.
- Oficinas de apoyo a counters para compañías aéreas.
- Almacén de venta libre de impuestos, o duty free shop.
- Servicios de gestión del terminal de carga.
- Servicios de transporte público y sus áreas de estacionamiento.
- Áreas para locales comerciales.
- Areas para servicios comerciales financieros.
- Areas para publicidad y propaganda.
- Servicios de custodia, sellado y embalaje de equipaje.
- Servicios de pasajeros de primera clase y ejecutivos.
- Estacionamiento para vehículos de arriendo.
- Estacionamientos para custodias de vehículos
- Oficinas en general.
- Sala cuna.
- Música ambiental.
- Areas de juegos para niños.
- Otros.

Parte 2:Esta parte muestra y detalla la forma de operación de SCL en la plataforma, donde lo explica en los siguientes procedimientos:

- Procedimiento Asignación puesto de estacionamientos de aeronaves y puentes de embarque.
- Procedimiento de Operación puentes de embarque.
- Procedimiento asignación de buses y camioneta minusvalidos.
- Procedimiento inspección condiciones plataforma.
- Procedimiento circulación de vehículos, personas y aeronaves.
- Procedimiento para autorización de ingreso y operación de vehículos en plataforma.
- Procedimiento de seguridad durante trabajos de mantenimiento de plataforma.

- Anexos. Procedimientos DGAC – DAP 14-02 (Operación para Aeronaves en Plataformas del Aeropuerto Arturo Merino Benitez) , DAP 11-05 (Procedimiento de los Servicios de Tránsito Aéreo) DAP 14-04 (Procedimiento para el movimiento de vehículos y personas en las plataformas del Aeropuerto AMB en condiciones de visibilidad reducida) y DAP 11-105 (Procedimiento de los Servicios de Tránsito Aéreo para el Aeropuerto Arturo Merino Benitez en Condiciones de Visibilidad Reducida).

Parte 3:En esta parte se especifica la forma de operar los edificios terminales, a través de los procedimientos que a continuación se presentan.

- Procedimiento de inspección de rutina de los supervisores de operaciones.
- Procedimiento de asignación de cintas de llegadas.
- Procedimiento de asignación de puertas de embarque
- Procedimiento de operación del sistema FIDS/BIDS.
- Procedimiento de pasajeros en tránsito.
- Procedimiento emergencia médica en terminales.
- Procedimiento tratamiento de grandes grupos de pasajeros y personajes importantes.
- Procedimiento tratamiento de la prensa.
- Procedimiento bultos o especies olvidadas.
- Procedimiento de servicios de información al público y sistema de megafonía.
- Procedimiento para direccionamiento aerolíneas y denuncias de robo.
- Procedimiento de contingencia para enfrentar “virus 2000”. (Transitorio).
- Procedimiento traslado concesiones afectadas por ampliación poniente Terminal Internacional.
- Procedimiento de carros porta equipajes.
- Procedimiento Programa de visitas Aeropuerto AMB.
- Procedimiento de notificación, captura y retiro de perros vagos del Aeropuerto AMB.
- Política de fumadores.
- Procedimiento para pasajeros minusválidos.
- Política de eventos, promociones y filmaciones.
- Política de comunicación interna y externa.

- Política de señalética.
- Política de separadores de fila.
- Política de mapas.
- Política de Entertainment Television ETV.
- Política de sala cuna.
- Política de áreas de juegos(play areas)
- Política de reciclado.
- Política de extracción de residuos.
- Operación CCTV.
- Procedimiento de Carros de Información, Seguridad y Vigilancia Móvil.

Parte 4: En la parte D se presenta la forma como SCL enfrentará cada una de las emergencias que puedan suceder y que sea de responsabilidad de SCL. Los siguientes son los procedimientos relacionados a la materia:

- Procedimiento de prevención de riesgos en interior de terminales.
- Procedimiento incendio estructural y evacuación.
- Procedimiento desastres naturales.
- Servicios y equipos de emergencia.

Parte 5: En esta se especifican las operaciones de seguridad que SCL desarrollará en el periodo de explotación de la concesión, y son detallados en los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de seguridad en áreas públicas.
- Procedimiento Interferencia ilícita.
- Procedimiento control accesos a áreas restringidas.
- Plan de control de estacionamientos y accesos de vehículos

Parte 6: Esta parte del manual de operaciones pretende definir los procedimientos que regulan los accesos al aeropuerto manteniendo fluidez de tránsito y condiciones seguras, y se estipulan en los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de operación de transportes terrestres licitados.
- Procedimiento control funcionamiento estacionamientos frente a los terminales.

- Procedimiento inspección condición seguridad tránsito de accesos (vías ingresos/salida).
- Mecanismo de asignación de áreas de estacionamientos para vehículos de transporte público y de arriendo.

Parte 7:La parte en comento tiene por finalidad explicar las medidas que tomará SCL para cumplir las normas relativas al medio ambiente que estén vigentes o que en su momento defina la DGAC.

Parte 8:Revisión de manual de operaciones.

Parte 9: Relación entre el Concesionario y el Inspector Fiscal.

Parte 10: Multas.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

PARTE 12

Reglamento Uso Areas Comunes Terminal de Carga

12.-REGLAMENTO DE USOS DE AREAS COMUNES DEL TERMINAL DE CARGA

12.1.- INTRODUCCION

Este documento contiene los Reglamentos del Concesionario para el Uso de Areas comunes del Terminal de Carga. **El documento complementa al Manual de Operación, la mayoría de cuyas directrices se aplican tanto a las operaciones del Terminal de Pasajeros, como a las del Terminal de Carga y áreas de servicios en plataforma.**

12.2.- TRAFICO EN LOS CAMINOS INTERIORES Y ESTACIONAMIENTO

- a) Las normas habituales del tránsito se aplican a los caminos interiores y áreas de estacionamiento cercanas al Terminal de Carga conforme a la Ley.
- b) Dichas áreas estarán claramente demarcadas señalando los límites de velocidad, áreas donde está prohibido estacionar, áreas de estacionamiento, derechos de vía, etc.
- c) Del mismo modo, los estacionamientos estarán normados y se cobrarán de la misma forma que en el resto del aeropuerto, y en conformidad a las tarifas autorizadas por el documento del Contrato de la Concesión SCL
- d) Cualquier infracción a las normas y disposiciones será manejada por Carabineros de la 27ª Comisaría del Aeropuerto.

12.3.- CALLE DE SERVICIOS, CALLE AERONAUTICA Y OTRAS AREAS

12.3.1.-El Concesionario dará prioridad a la Seguridad. El área de carga será controlada de la siguiente forma:

- a) Todos los equipos tendrán áreas designadas, es decir, no se podrá almacenar equipos, carga, basura u otros materiales fuera de las áreas específicamente designadas para tales efectos. El objetivo de esto es crear un medio donde deben permanecer los equipos, por lo tanto los equipos no serán dejados en lugares que puedan producir daño u obstruir las vías de circulación.
- b) El área de carga se mantendrá limpia y ordenada permanentemente. Una de las razones es para estimular a los operadores de carga y a los empleados a llevar a cabo una operación organizada y ordenada. Otra es el hecho de que una operación limpia asegura que el material no deseado no entorpecerá el tránsito de vehículos en movimiento, de aviones o empleados y no causará daño.

- Los incidentes serán llevados inmediatamente por el Concesionario (y la DGAC-AP.AMB si correspondiere) ante el operador de carga / aerolínea involucrada y se tratarán de resolver a través de conversaciones y aclaraciones de normas y reglamentos.
- **Habrá un sistema de multas como último recurso para el incumplimiento de las normas vigentes.**

En general, es la intención del Concesionario aplicar las normas internacionales de seguridad establecidas por OACI y aquellas publicadas por la DGAC-AP.AMB.

El objetivo del Concesionario es brindar a los operadores de carga un medio seguro y eficiente que aumente su capacidad de movilizar la carga aérea en el aeropuerto.

12.4.- LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS

La limpieza se realizará de acuerdo con las especificaciones establecidas en el contrato firmado entre el Consorcio SCL y el contratista que provee el aseo de las dependencias y áreas. También se debe dar cumplimiento al Manual del Arrendatario.

12.5.- MANTENIMIENTO DE LAS AREAS VERDES

12.5.1. Mantención de áreas Verdes

Aspectos a considerar

El servicio de mantención de jardines y áreas verdes en el área concesionada consideran los siguientes aspectos: mantención, análisis de suelo, corte de pasto, riego, sembrado de pasto, pradera natural, control de maleza, poda, micronivelación, fertilización, diseño, plantación de los arboles, extracción de basura, mantención y aseo de jardines, prados y jardineras.

Areas Involucradas

- Parque central acceso AP.AMB, incluyendo bermas hasta puente sobre río Mapocho
- Jardín monumento Arturo Merino Benítez (353 mt2)
- Jardín monumento Rotary, Terminal Nacional, Terminal Internacional (32.533 mt2)
- Jardín interior Terminal Internacional segundo nivel (855 mt2)
- Jardín y Plantas en frontis del Edificio Terminal Internacional (1.848 mt2)
- Jardines en Area Primaria del Terminal de Carga

El servicio de mantención se efectuará mediante la contratación de servicios a terceros, por lo cual la empresa indicara la cantidad de personal requerido, frecuencia de los trabajos, tipo de trabajo, etc., con el objeto de entregar los requerimientos solicitados.

Retiro de residuos y pallets

Aspectos a considerar

El Servicio de extracción de Residuos del área concesionada consideran los siguientes aspectos: retiro de residuos desde 03 contenedores metálicos de 13 mt3, 03 contenedores de 20 mt3 y 68 contenedores plásticos (800 lts), el cual comenzará a las 07:00 horas y considera retiros complementarios si es necesario. La frecuencia de los retiros para los contenedores de plástico será diaria, y para los contenedores metálicos será de acuerdo a las necesidades.

El servicio de extracción de residuos se efectuará mediante la contratación de servicios a terceros.

12.6.- MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS

Los edificios del Terminal de Carga serán mantenidos por los respectivos dueños o concesionarios y SCL verificará su ejecución, para que se efectúe de acuerdo a las instrucciones del Concesionario SCL.

12.7.- SEGURIDAD

Los siguientes planes y normas serán aplicadas por el Concesionario:

- Plan de Seguridad y Vigilancia
- Plan de Control de Acceso a Areas Restringidas y a Plataforma
- Plan de Prevención de Incendios
- Plan para Desastres/Emergencia en el Aeropuerto – que incluye políticas para amenazas de bomba, terremotos y manipulación de materiales peligrosos.

Estos planes son desarrollados y controlados por la DGAC-AP.AMB.

12.8.- SERVICIOS BASICOS

Los servicios de electricidad, agua, alcantarillado y gas natural deberán contar con instalaciones que cumplan con todas las normas emitidas por las autoridades competentes en sus áreas, cuyo cumplimiento será verificado por el Consorcio SCL.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

CAPITULO II

Manual de Operaciones

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

PARTE 1.

– PRESENTACION Y EXPLOTACION DE SERVICIOS AERONAUTICOS Y NO AERONAUTICOS DEFINIDOS EN LAS BASES DE LICITACION.

El Consorcio SCL entregará servicios aeronáuticos y no aeronáuticos según bases de licitación y oferta técnica de SCL, tal como sigue:

1.1. SERVICIOS AERONAUTICOS

a.- Sistema de Embarque y desembarque de pasajeros.

Este servicio se entregará a través de puentes de embarque, que conectan a la aeronave con el edificio terminal. Cuando no sea posible entregar este servicio por estacionarse la aeronave en posición remota, se entregará el servicio a través de buses.

b.- Areas para servicios en plataforma.

SCL explotará las áreas para servicios en plataforma a través de la entrega en subconcesión a empresas especializadas en cada uno de los servicios que sean necesarios para la atención de aeronaves, tales como asistencia de pasajeros, equipaje, correo y carga; entrega de combustible y lubricantes; mantenimiento de línea; operaciones de vuelo, entre otros.

c.- Areas para servicio de Catering.

SCL entregará en subconcesión la explotación de esta área a empresas especializadas en la entrega de este servicio, a modo de asegurar alto nivel de servicio y continuidad.

d.- Cintas transportadoras de equipajes

Se proveerán cintas transportadoras de equipajes en los terminales de pasajeros de forma continua durante el periodo de explotación.

e.- Servicios aeronáuticos en general.

SCL entregará otros servicios aeronáuticos adicionales que considere necesario, previa consulta y aprobación del Inspector Fiscal, con el fin de mantener altos niveles de servicio de acuerdo a los aumentos en el tráfico aéreo y a los avances tecnológicos.

1.2. SERVICIOS AERONAUTICOS NO COMERCIALES

a.- Servicio de conservación de obras

SCL entregará este servicio el que se detalla en el PACO del presente reglamento.

b.- Servicio de aseo en áreas públicas.

Este servicio se entregará a través de la contratación de una empresa especialista en aseo industrial.

c.- Servicio de mantenimiento de áreas verdes

Servicio entregado con la contratación de una empresa especializada en el rubro.

d.- Servicio de retiro de basura

Servicio entregado a través del contrato de una empresa especialista en el rubro.

e.- Servicio de señalización.

Entrega del servicio por medio de la contratación de una empresa especialista.

f.- Servicio de información de vuelos y al público

SCL entregará servicio de información de vuelos y al público durante las 24 hrs del día.

1.3. SERVICIOS NO AERONAUTICOS COMERCIALES

a.- Servicios no aeronáuticos comerciales obligatorios

Desde la puesta en marcha SCL prestará servicios comerciales no aeronáuticos a través de la subconcesión de estos y entre los que se incluyen los servicios de bebidas y alimentación, comunicaciones (telefonía, fax, otros), estacionamientos de vehículos, transporte de equipaje en terminales, counters, oficinas, tiendas libres de impuestos, servicio de gestión de carga aérea y servicio de transporte público.

b.- Servicios Comerciales facultativos

SCL prestará estos servicios por medio de la subconcesión a empresas. Estos servicios son: áreas para locales comerciales y servicios financieros, para propaganda y publicidad, servicio de custodia, sellado y embalaje de equipaje, servicios para pasajeros de primera clase,

custodia de vehículos, estacionamientos para vehículos en arriendo (rent a car), áreas para oficinas en general, sala cuna, hotel, centro de negocios, entre otros.

1.4 CRITERIOS DE MEDICIÓN DE DESEMPEÑO EN CUANTO A CALIDAD Y SERVICIO

Los criterios a emplear son múltiples y dependen del segmento de usuarios a los que requiera conocer su opinión (pasajeros, líneas aéreas y concesionarios, etc.), o si se trata de cubrir temas relacionados con el servicio entregado o la continuidad de sistemas operacionales que no necesariamente impactan en el nivel de servicio otorgado a los usuarios.

1.4.1 Parámetros Básicos: A la luz de la experiencia, los siguientes 11 parámetros permiten cubrir los principales aspectos que importan en cualquier proceso de operación aeroportuaria. Los primeros cuatro, son de aplicación genérica y los restantes son referidos a materias específicas. Estos parámetros son:

- a) Disponibilidad. Tiempo total de funcionamiento por equipo y/o servicio por período, esta medición puede ser utilizada para todos los sistemas técnicos tales como puentes, FIDS / BIDS, mesones, sistemas de equipaje, escaleras mecánicas, etc.
- b) Confiabilidad: Medida en tiempo medio entre deficiencias.
- c) Mantenimiento: Medido en tiempo promedio de restaurar la operación (para el mismo equipo anterior)
- d) Precios de Mercado versus Precios del Aeropuerto: Es una medición importante vista que la Política Comercial del Concesionario será ofrecer a los pasajeros compra detallista a precios razonables.
- e) Niveles de precios de mercado: Además de ofrecer precios comparativos, serán utilizados para medir la renta por metro cuadrado por el arriendo de espacio de oficinas, tiendas detallistas y áreas de carga, etc.
- f) Temperatura promedio en el edificio: Utilizando para medir la eficiencia del sistema de aire acondicionado.
- g) Número de pasajeros por metro cuadrado en áreas públicas: Utilizado para medir la congestión en el terminal durante horas peak. Una indicación de nivel de comodidad.
- h) Número de pasajeros por mesón: una forma de medir el nivel de atención en el chequeo (check-in).
- i) Tiempo promedio de espera por pasajero para chequearse (check in): una forma de medir el nivel de servicio proporcionado por la aerolínea, o sea, este no es un parámetro controlado por el Concesionario. Sin embargo, el Concesionario
- j) Tiempo promedio de espera por pasajero para control de inmigración: nuevamente, este no es un servicio controlado por el Concesionario, pero es una medición que debe tomarse en cuenta cuando se evalúe el flujo general de pasajeros a través del edificio.
- k) Tiempo promedio de espera por pasajero para control de aduana: ver punto 7 anterior.

Sección 1. - “ Formas de Medir el Desempeño”

Para conocer si el desempeño ha sido bueno o malo es necesario compararlo contra algo. En este manual se consideran las siguientes herramientas para determinar el desempeño relativo basado en comparación histórica contra propio desempeño, comparación contra estándares, comparación contra estándares internos predefinidos, y comparación contra estándares internacionales de otros aeropuertos.

1.1. “Benchmarking” o Puntos de Referencia Internos: utilizado para medir el desempeño de distintos niveles de servicios a través del tiempo. Se utilizarán tres encuestas para establecer un sistema de puntos de referencia.

- Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del Cliente: Este es un sistema de encuestas que será utilizado anualmente para monitorear los servicios proporcionados basándose en información recopilada de los pasajeros. Cada informe puede ser utilizado independientemente o bien como parte de un sistema de puntos de referencia según se describe arriba.
- Sistema de Desarrollo y Garantía de la Calidad: Se utiliza para monitorear el desempeño de los arrendatarios en cualquier momento específico o de período en período.
- Sistema de Auditoría de Garantía de la Calidad: Será utilizado para monitorear todos los contratos de aseo, así como el contrato de carros de equipaje, sistema de equipaje y sistemas de seguridad.

1.2. Puntos de Referencia Internacionales: Según se reporta en informes anuales, revistas de negocios, etc., de una manera que se pueda comparar directamente con la operación del Aeropuerto en Santiago. El grupo referencial de aeropuertos será usado específicamente con este propósito son:

-	Perth	Australia
-	Baltimore	EE.UU.
-	Montreal (Dorval)	Canadá
-	Vancouver	Canadá
-	Calgary	Canadá
-	Glasgow	Escocia

Debe tenerse presente que todos los aeropuertos tienen características diferentes y pueden ser operados de manera distinta, por lo tanto algunos niveles de servicios no pueden ser comparados directamente. Por lo tanto, este ítem será utilizado como un suplemento, una referencia, a otra información de puntos de referencia en el aeropuerto.

Sección 2. - “Investigación De Mercado Para Monitorear El Nivel De Satisfacción Del Cliente”

- 3.1. El concesionario efectuará una Encuesta sobre Servicios al Usuario para lo que contratará a una firma independiente de investigación. Se realizarán entrevistas en terreno durante siete días continuos cada trimestre del año. Se preparará un corto reporte trimestral así como un reporte anual que será utilizado por el Concesionario, el Inspector Fiscal y los arrendatarios individuales que les concierna. Los resultados de la encuesta se compararán con los de los años precedentes y las áreas problemáticas serán analizadas por cada área de monitoreo, si fuese necesario. Si son comparables, los resultados también se compararán con los aeropuertos “de referencia” identificados en este manual.
- 3.2. Se preparará un cuestionario diseñado según las necesidades específicas de cada área del Edificio Terminal en cooperación con la firma de investigación. Una vez que se haya reunido la información, se realizará un análisis de regresión estadística de la información para revelar los aspectos específicos según la experiencia de los pasajeros del aeropuerto que influyen positivamente (o negativamente) en su nivel general de satisfacción.
- 3.3. Cada servicio, además, será analizado separadamente para determinar el rendimiento independiente de cada servicio.
- 3.4. Además, se harán regresiones individuales por segmentos de pasajeros. Esto es importante ya que diferentes pasajeros (segmentos) tienen diferentes opiniones sobre lo que es un servicio excelente.

Sección 3. - “Sistema de Desarrollo y Seguro de Calidad”

- 3.1. Se creará una Junta de Calidad de Servicios formada por el Concesionario, y los Arrendatarios. La Junta es la encargada de crear un Sistema de Desarrollo y Seguro de Calidad y utilizar esta técnica para realizar mediciones sistemáticas de las reacciones subjetivas de los usuarios hacia los elementos de los servicios clave. La participación en dicha Junta será parte de un acuerdo contractual con el Concesionario, y los resultados serán recogidos y compilados por el Arrendatario.
- 3.2. Los reportes se pondrán a la disposición del Inspector Fiscal para sus comentarios y revisión.

Sección 4. - “Descripción y Muestras de los Mecanismos de Evaluación y Control”

- 1.1. El siguiente material describe los diferentes mecanismos de evaluación y control que servirán de base para el sistema a implementar en el Aeropuerto Arturo Merino Benítez, Santiago.
- 1.2. Los mecanismos que se utilizarán son los siguientes:
 - a) Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario
 - b) Reportes del Resumen de la Base de datos del Servicio de Usuarios
 - c) Reportes de Mantenimiento
 - d) Sistema de Desarrollo y Garantía de la Calidad
 - e) Sistema de Auditoría de Garantía de la Calidad
 - f) Reportes ad-hoc de Pasajeros Incógnitos
 - g) Aeropuertos de Referencia
- 1.3. Las bitácoras de los centros de operaciones, los reportes y listas de revisiones serán establecidos como parte de la toma de posesión y transición del nuevo edificio terminal y del área concesionada.
- 1.4. Los reportes sobre incidentes de seguridad serán parte de la responsabilidad del centro de operaciones.
- 1.5. Las ganancias por m² y las ganancias por pasajeros serán monitoreadas a partir del sistema general de contabilidad.

Sección 5. - “Descripción De Los Servicios Que Se Prestaran En El Area De La Concesión SCL”

ANEXO 1

CUADRO 1

Servicios Aeronáuticos

DESCRIPCION DE SERVICIOS

ITEM	SERVICIOS	DESCRIPCION
1	Sistemas de Embarque/Desembarque (puentes incluyen potencia de 400 Hz. , aire acondicionado y agua potable, más un moderno sistema de asistencia automatizada en el atraque de aeronaves a los puentes de embarque "automatic aircraft docking system". Este sistema estará Disponible en la Fase B.	<p>Se ofrecerá a las aerolíneas un sistema que consiste en puentes y plataformas remotas para permitir el abordaje o descensos de sus pasajeros. Este sistema será de uso común y el Concesionario asignará puertas en base a un programa presentado por cada aerolínea. Si ocurriere que no hay plataformas de contacto disponibles, se dará prioridad a los vuelos Internacionales sobre los locales. Se utilizarán plataformas remotas para evitar retrasos Cuando todas las plataformas de contacto estén ocupadas y la espera pueda ocasionar retrasos en los arribos o salidas programados de una aerolínea. Las plataformas remotas serán Atendidas por buses que llevarán a los pasajeros a y desde el edificio terminal. Cada puente será equipado con una potencia de 400hz., aire acondicionado y agua potable para dar un servicio más rápido y eficiente a los aviones.</p> <p>Un sistema automatizado estará disponible para ayudar a los pilotos a maniobrar y estacionar Correctamente el avión en las puertas de embarque.</p> <p>Ver especificaciones en folletos de equipos en Documento N° 6 c "Equipamiento aeroportuario</p>
2	Servicio de Plataformas	<p>Los Servicios de atención en tierra serán proporcionados a lo menos por tres compañías en base a contratos con el Concesionario. El personal en tierra deberá encargarse de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Asistencia administrativa en tierra y la supervisión Asistencia a pasajeros Asistencia al equipaje Asistencia a la carga y correos Asistencia de operaciones a los aviones en tierra Asistencia de limpieza y servicio de la aeronave Asistencia de mantenimiento en línea Asistencia de operaciones de vuelo y servicios de apoyo a la tripulación
3	Servicio de Alimentos	<p>Cocinas de vuelo también serán contratadas por el Concesionario para proporcionar servicios de alimento abordo a las aerolíneas que lo requieran. Estos servicios incluyen la preparación, empaquetado y despacho a bordo de alimentos y bebidas según las especificaciones de cada aerolínea.</p>
4	Sistemas de Equipaje Saliente	<p>Se proporcionará un sistema de alimentación directa desde cada isla de chequeo (check - in)</p>

		al área de preparación de equipaje en el primer nivel. El sistema de equipaje se asignará en base a uso común y de acuerdo a los mesones de chequeo, asignados a cada aerolínea en un momento dado o para vuelos específicos.
4,1	Sistema de Equipaje Entrante	Se proporcionará carruseles de equipaje entrante en el área de reparto de equipaje en el primer nivel. Los carruseles son de uso común y serán asignados a cada aerolínea de acuerdo a su programa.

ANEXO 2

CUADRO 2

Servicios Aeronáuticos Facultativos

DESCRIPCION DE SERVICIOS

ITEM	SERVICIOS	DESCRIPCION
1	Agua potable y aire acondicionado en puertas de embarque. En Fase B.	Permite suministro de agua potable y aire acondicionado a los aviones mientras están conectados a los vuelos.
2	Paneles teleindicadores para información de vuelos. En Fase B se complementará el actual sistema.	Pequeños letreros " Led" contiguos a los puentes en las áreas de embarque, que indican hora salida de los vuelos.

ANEXO 3

CUADRO 3

Servicios No Aeronáuticos Comerciales Obligatorios

DESCRIPCION DE SERVICIOS

ITEM	SERVICIOS	DESCRIPCION
1	Alimentos y Bebidas	El Concesionario, a través de un proceso de licitación, asignará contratos para los locales de alimentos y bebidas de acuerdo al Anteproyecto Referencial.
2	Areas de Servicios de Comunicación	El Concesionario, proporcionará un mínimo de cinco casetas telefónicas por área de comunicación, uno de los cuales será apto para persona discapacitadas.
3	Instalaciones de Estacionamientos	El Concesionario operará y mantendrá el área de estacionamiento público del Aeropuerto.
4	Servicio de transporte de Equipaje en el Terminal	Carros de equipaje, estarán disponibles en ubicaciones claves para que los pasajeros transporten su propio equipaje. Además, el Concesionario asignará a un tercero para proporcionar servicios de portería
5	Mesones de Aerolíneas	Estarán disponibles para todas las aerolíneas que operen en el aeropuerto. Los mesones serán de uso común y según los programas de las aerolíneas. Cada mesón contará con un espacio adicional para permitir filas de pasajeros. Se contempla la habilitación de un mesón multi – usuario, para las líneas aéreas que necesiten acceder el sistema CUTE para fines específicos, fuera de su horario de despacho de vuelos.
5,1	Mesones de chequeo (check - in)	Ver el punto anterior.
6	Oficinas de Apoyo a mesones	Se proporcionará oficinas para las labores de apoyo de las aerolíneas en el nivel 4.20 del edificio del terminal. Las oficinas contarán con líneas telefónicas y cables LAN para permitir la conexión de computadores
7	Tiendas Libres de Impuestos	Hasta el año 2006, el Concesionario se limitará a ejecutar lo establecido en el contrato vigente con el operador del "duty - free". El Concesionario asistirá a dicho operador en el diseño, ubicación y otros aspectos que ayudarán a maximizar los ingresos por ventas libres de impuestos.
8	Servicio de administración para terminal de carga	El Concesionario arrendará espacios para almacenes a operadores de carga. También será responsable de todos los espacios comunes del terminal de carga y de su mantención. Los contratos de arriendo y normas para el uso de espacios comunes de carga se definen en otro documento
9	Transporte público y sus áreas de estacionamientos	El transporte público se proporcionará a través de compañías locales de buses y taxis. El Concesionario se asegurará que exista espacio adecuado de estacionamiento y espera disponible cerca del terminal para permitir que se provea el mejor servicio posible al público y a los operadores de los vehículos

ANEXO 4

CUADRO 4

Servicios No Aeronáuticos Comerciales Facultativos

DESCRIPCION DE SERVICIOS

ITEM	SERVICIOS	DESCRIPCION
1	Area para tiendas	En la misma forma que con los locales de alimentos y bebidas, el Administrador, a través de un proceso de licitación, asignará contratos para la operación de tiendas dentro del edificio del terminal. El Concesionario decidirá la ubicación y tipo de dichos locales. Los siguientes son ejemplos de las tiendas que podrían instalarse en el terminal, entre muchas otras opciones. *Librerías * Vinos * Música * Insumos de Oficina * Servicio de correo * Alimentos locales, tales como Salmón Ahumado, etc. * Vestuario, como poleras, corbatas, etc. * Regalos y Recuerdos * sellado de Equipaje * Artesanía y arte local * Bancos, Casas de Cambio, Cajeros Automáticos *
2	Servicios Financieros	Se dispondrá de un área para servicios como Bancos, Casas de Cambio, Cajeros Automáticos.
3	Publicidad	Se permitirá la publicidad tanto dentro como fuera del edificio de acuerdo con las normas del proyecto y la aprobación del Inspector Fiscal.
4	Custodia, sellado y empaquetado de equipaje El sistema se contemplará durante la Fase C.	El Concesionario operará, ya sea directamente o a través de un contrato, los servicios de custodia, sellado y empaque. El área designada para sala de custodia esta en el nivel +00, detrás de los mesones de las empresas de arriendo de autos, y tiene la particularidad que contará con una máquina de rayos X para el chequeo del equipaje de entrada de esa instalación, y sus muros y cielos serán reforzados contra explosiones, de acuerdo con los últimos conceptos en este servicio (no se contempla el uso de lockers).
5	Servicios a pasajeros en primera clase y ejecutiva	habrá salones disponibles para pasajeros de primera clase y ejecutiva con teléfono, fax, y conexiones de módem/computadores, ya sea en áreas separadas o conjuntamente con las líneas aéreas a través de sus salones VIP.
5,1	Salones VIP	Se proveerá a las aerolíneas espacio para salones VIP para ser operadas por ellas según sus estándares de servicio.
6	Estacionamientos para Autos de Arriendo	Habrà disponibilidad de espacio para estacionar vehículos de arriendo cerca del edificio del terminal para permitir a las compañías de arriendo de vehículos proporcionar un servicio rápido y eficiente a sus clientes.
7	Estacionamientos para períodos largos	Se designará un área para estacionamiento por períodos largos.
8	Oficinas en General	Se permitirá terceros, además de las líneas aéreas, arrendar espacio de oficina en el edificio del terminal mientras haya espacio disponible.

ANEXO 5**CUADRO 5****Servicios No Aeronáuticos Comerciales Adicionales****DESCRIPCION DE SERVICIOS**

ITEM	SERVICIOS	DESCRIPCION
1	Hotel	SCL construirá un hotel de 86 Habitaciones según especificaciones que forman parte de la oferta. Mercado objetivo: Tripulaciones, pasajeros en tránsito y barrio industrial en las cercanías del aeropuerto. Marca del Hotel debe ser franquicia de renombre.
2	Standard de productos chilenos	se habilitarán módulos para la exhibición (y degustación) de productos de exportación Chilenos Mercado objetivo son las asociaciones gremiales.
3	Sala Cuna	Se habilitará una sala cuna para atender a los hijos menores de 2 años de las empleadas de SCL; que prestan servicios en el aeropuerto, pero se cobrará por el servicio a las empresas privadas.
4	Centro de Negocios	Se habilitará un centro de negocios según especificaciones adjuntas a oferta de licitación.

ANEXO 6

CUADRO 6

Servicios No Aeronáuticos No Comerciales Facultativos

DESCRIPCION DE SERVICIOS

ITEM	SERVICIOS	DESCRIPCION
1	Programa embajadores del aeropuerto	Grupos de voluntarios que asisten a los o pasajeros en su paso por las instalaciones del aeropuerto. Son entrenados y uniformados por SCL .
2	Señalización interior	se adjuntan antecedentes del proyecto de señalización interior. Se habilitará bajo el mismo estándar, la totalidad del terminal de pasajeros.
3	Paisajismo Interior	SCL destinará un monto aproximado de U.F. 8.900 para elaborar un proyecto de paisajismo interior y llevarlo a cabo durante la duración del contrato.
4	Módulos para exhibiciones de arte	Se habilitarán 24 módulos para la exhibición permanente de arte. Temáticas serán decididas por comisión ad-hoc.
5	Música ambiental	Habrà música ambiental uniforme en todo el edificio, incluyendo locales arrendados a terceros.
6	Areas de juegos para niños.	En las áreas de espera internacionales se habilitarán rincones con juguetes plásticos de grandes dimensiones para distraer a los niños y evitar molestias a los demás pasajeros.
7	Mejoras para discapacitados	
7,1	Sistema de audio y botonera Braille en ascensores En Fase C	Una voz digitalizada anuncia el piso de origen y el de destino, en español e inglés. La botonera del ascensor tiene código Braille.
7,2	Mapas Braille en Fase C	Los mapas para ubicación dentro del terminal de pasajeros, permitirán la lectura Braille.
7,3	Counters con diseño especial	Los Counters permitirán un fácil acceso a personas en sillas de rueda.
7,4	Alarma de Incendio con señal visual	Aparte del sonido habitual, las alarmas de incendio contarán con alerta luminosa.
7,5	Servicio de información al público conectado a sistema FIDS	A través de las pantallas FIDS, se reproducirán los mensajes enviados por medio del sistema de audio ambiental (facilidad para sordos).
7,6	Carritos tipo Golf (GTI Full Inyec), eléctricos para traslado de discapacitados y ancianos. En Fase B	
8	Tours en el Aeropuerto para colegios e instituciones. En Fase B.	Visitas guiadas al aeropuerto.

ANEXO 7**CUADRO 7****Servicios Aeronáuticos****DESCRIPCION DE SERVICIOS****CRITERIOS UTILIZADOS PARA MEDIR LA CALIDAD Y EL DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS**

ITEM	SERVICIOS	DESCRIPCION
1	Sistema de Embarque / Desembarque	Disponibilidad – medición del número de horas / días en que cada puente se encuentra disponible Confiabilidad – tiempo medio entre desperfectos Mantenimiento – tiempo promedio en restaurar las operaciones
2	Servicios de Manejo en Tierra	Servicio a tiempo Registro de incidentes (seguridad)
3	Servicio de Alimentación	Servicio a tiempo Calidad de los productos y el servicio
4	Sistema de Equipaje que Sale	Disponibilidad – medición del número de horas/días en que cada sistema de equipaje se encuentra disponible Confiabilidad – tiempo medio entre desperfectos Mantenimiento – tiempo promedio en restaurar las operaciones
4.1	Sistema de Equipaje Entrante	Disponibilidad – medición del número de horas/días en que cada carrusel de equipaje se encuentra disponible Confiabilidad – tiempo medio entre desperfectos Mantenimiento – tiempo promedio en restaurar las operaciones

ANEXO 8

CUADRO 8

Servicios No – Aeronáuticos No-Comerciales

DESCRIPCION DE SERVICIOS

CRITERIOS UTILIZADOS PARA MEDIR LA CALIDAD Y EL DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS

ITEM	SERVICIOS	DESCRIPCION
1	Construcción Mantenimiento	Puntualidad Calidad del Mantenimiento Costo vs. Eficiencia del Mantenimiento
1.1	Infraestructura Pago de Impuestos	Puntualidad en los pagos Exactitud de los pagos
1.2	Infraestructura Policía Internacional	Información recibida de los clientes
1.3	Infraestructura relativa a Revisiones Periódicas	Número de ítemes que no pasan revisión
1.4	Infraestructura Relativa a Aduana y SAG	Cumple con los criterios de Aduanas y el SAG Nivel de respuesta a cambios solicitados
1.5	Estética del Edificio	Información recibida de los clientes
1.6	Iluminación	Niveles de iluminación Información recibida de los clientes
1.7	Aire Acondicionado	Variaciones de temperatura Humedad del aire Información recibida de los clientes
1.8	Servicios proporcionados en forma automática: escaleras mecánicas, puertas, detección de incendio, ascensores y equipo de seguridad, sistema de monitoreo y otros	Disponibilidad – medición del número de horas/días en que cada equipo se encuentra disponible Confiabilidad – tiempo medio entre desperfectos Mantenimiento – tiempo promedio en restaurar las operaciones
2	Higiene de Áreas Públicas	Disponibilidad de los baños Limpieza de baños Información recibida de los clientes
2.1	Servicio de Baños	
2.2	Áreas Públicas	Limpieza Número de pasajeros por metro cuadrado Información recibida de los clientes
3	Mantenimiento de Prados	Información recibida de los clientes
4	Eliminación de Desperdicios	Remoción puntual Facilidad de la remoción Frecuencia de la remoción
5	Señalización	Incidencia de problemas ubicándose dentro del edificio del terminal Satisfacción general con la señalización (información recibida de cliente)

6	Información de Vuelos	Tiempo de para mecánica Tiempo de para computacional Frecuencia de desperfectos Puntualidad de información actualizada Satisfacción General con FIDS (Información recibida de clientes)
7	Información Pública	Tiempo de espera para ser atendido Habilidad del personal para responder preguntas Cordialidad del personal Información recibida de “compradores misteriosos” Satisfacción General con el Mesón de Información al Público (Información recibida de clientes)
7.1	Servicios Públicos	Disponibilidad – medido en horas/día Confiableidad – tiempo medio entre desperfectos Mantenimiento – tiempo promedio en restaurar las operaciones

ANEXO 9

CUADRO 9

Servicios No – Aeronáuticos Comerciales Obligatorios

DESCRIPCION DE SERVICIOS

CRITERIOS UTILIZADOS PARA MEDIR LA CALIDAD Y EL DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS

ITEM	SERVICIOS	DESCRIPCION
1	Alimentación y Bebidas	Calidad del Servicio Selección de Instalaciones Rapidez del servicio Comodidad de la ubicación Cordialidad del personal Lo que se obtiene por el dinero (valor/costo) Ingresos por mt2 Ingresos por pasajero Aseo
2	Área de servicios de comunicación	Disponibilidad de teléfonos Tiempo de para por desperfectos Frecuencia de desperfectos Ingresos por teléfono Aseo
3	Instalaciones de Estacionamiento	Disponibilidad Señalización y facilidad para ubicarse Satisfacción general con las instalaciones (información recibida de clientes)
4	Servicios de Transporte de Equipajes en el Terminal	Disponibilidad de carros de equipaje Ubicación Calidad de los carros Comodidad de uso
5	Mesones de Aerolíneas	Disponibilidad de acuerdo con el programa Tiempo de para de terminales de chequeo (ckeck-in) por desperfectos 1.1.1.
5.1	Mesones de Chequeo (ckeck-in)	Frecuencia de desperfectos Tiempo de procesamiento Aseo
6	Oficinas de Apoyo a mesones	Espacio disponible para oficinas Calidad de las oficinas (iluminación, aire acondicionado, aseo, etc.)
7	Tiendas Libres de Impuestos	Calidad del servicio Selección de las instalaciones Rapidez del servicio Comodidad de la ubicación Cordialidad del personal Lo que obtiene por el dinero (valor /costo) Ingresos por m2 Ingresos por pasajero Aseo

8	Servicios de administración para terminal de carga	Calidad del área de carga Tiempo de respuesta del personal del Administrador Información recibida de clientes
9	Transporte público y sus áreas de estacionamiento	Frecuencia de los servicios Precio valor – costo Calidad del Servicio

ANEXO 10

CUADRO 10

Servicios No – Aeronáuticos Comerciales Facultativos

DESCRIPCION DE SERVICIOS

CRITERIOS UTILIZADOS PARA MEDIR LA CALIDAD Y EL DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS

ITEM	SERVICIOS	DESCRIPCION
1	Áreas para Tiendas	Rapidez del Servicio Comodidad de la ubicación Cordialidad del personal Lo que se obtiene por el dinero (valor – costo) Ingresos por m2 Ingresos por pasajero Aseo
2	Servicios Financieros	Ver punto anterior
3	Publicidad	Ingresos por m2 Clientes que vuelven
4	Custodia, sellado y empaquetado del equipaje	Ver primer punto de este cuadro (área de tiendas). Respecto de la custodia, se excluye para esta el atributo de “Comodidad de la Ubicación”, por razones de seguridad Esta debe estar distante de las áreas de circulación de pasajeros.
5	Servicio de pasajeros en primera clase y ejecutiva	Comodidad de la ubicación Cordialidad del personal La variedad de servicios ofrecidos
5.1	Salones VIP	Aseo
6	Estacionamiento para autos de arriendo	Disponibilidad de estacionamiento Comodidad de la ubicación Cordialidad del personal Rapidez del servicio Ingresos por m2

7	Estacionamiento por períodos largos	Disponibilidad de estacionamiento Aseo Cordialidad del personal Señalización y facilidad de ubicación Comodidad de la ubicación Precio Ingresos por estacionamiento Ingresos por pasajero
8	Oficinas en general	Ver punto sobre oficinas de Aerolíneas

ANEXO 11

CUADRO 11

Servicios Aeronáuticos Facultativos

DESCRIPCION DE SERVICIOS

CRITERIOS UTILIZADOS PARA MEDIR LA CALIDAD Y EL DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS

ITEM	SERVICIOS	DESCRIPCION
1	Agua potable y aire acondicionado en puentes de embarque	Satisfacción de los pasajeros
2	Paneles teleindicadores para información de vuelos	Satisfacción pasajeros

ANEXO 12

CUADRO 12

Servicios No Aeronáuticos Comerciales Optativos

DESCRIPCION DE SERVICIOS

CRITERIOS UTILIZADOS PARA MEDIR LA CALIDAD Y EL DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS

ITEM	SERVICIOS	DESCRIPCION
1	Hotel	Calidad del Servicio Selección de Instalaciones Rapidez del Servicio Comodidad de la ubicación Cordialidad del personal Lo que se obtiene por el dinero (valor/costo) Ingresos por m2 Ingresos por pasajeros Aseo

2	Stands productos chilenos	Satisfacción de los pasajeros Consultas recibidas
3	Sala cuna	Satisfacción de las madres Calidez de la atención
4	Centro de negocios	Comodidad de la ubicación Cordialidad del personal La variedad de servicios ofrecidos

ANEXO 13

CUADRO 13

Servicios No Aeronáuticos – No Comerciales Facultativos

DESCRIPCION DE SERVICIOS

CRITERIOS UTILIZADOS PARA MEDIR LA CALIDAD Y EL DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS

ITEM	SERVICIOS	DESCRIPCION
1	Programa de embajadores del aeropuerto	Mayor facilidad para acceder a las diferentes áreas del edificio terminal Satisfacción de los pasajeros Disminución del stress propio de los viajes Calidez del entorno
2	Señalización interior	Satisfacción de los pasajeros Visibilidad Ubicación Colores
3	Paisajismo interior	Tranquilidad Satisfacción de los pasajeros
4	Módulos par exhibiciones de arte	Atractivos a la vista Elemento de distracción Valoración
5	Música ambiental	Satisfacción del pasajero Carácter temático
6	Áreas de juego para niños	Seguridad Atractivo para niños de 2 a 7 años
7	Mejoras para discapacitados	Satisfacción de los grupos favorecidos
7.1	Sistema de audio y botonera Braille en ascensores	
7.2	Mapas Braille	
7.3	Counters con diseño especial	
7.4	Alarma de incendio con señal visual	
7.5	Servicio de información al público conectado a sistema FIDS	

7.6	Carritos tipo golf eléctrico para traslado de discapacitados y ancianos	
8	Tours en el aeropuerto para colegios e instituciones	

ANEXO 14

CUADRO 14

Servicios Aeronáuticos

MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL

ITEM	SERVICIOS	DESCRIPCION
1	Sistema de Embarque /Desembarque	Bitácora a utilizar por los operadores de puente Inspecciones del Supervisor de Turno en el terminal – lista de revisiones operacionales Reportes de mantenimiento preventivo mensual/trimestral y anuales Reportes del sistema de gestión del mantenimiento por puente Gastos de mantenimiento por puente Reportes y bitácoras del centro de operaciones Informes Inspector Fiscal
2	Servicios de Manipulación en Tierra	Cantidad de incidentes /accidentes reportados Reportes y bitácoras del centro de operaciones Ganancias brutas (incluyendo cambios en el tiempo) Informes Inspector Fiscal
3	Servicios de Catering	Retroalimentación de las aerolíneas Reportes y bitácoras del centro de operaciones Ganancias brutas (incluyendo cambios en el tiempo)
4	Sistema de Embarque de Equipaje	Reportes de mantenimiento preventivo mensuales/trimestrales / anuales Reportes del sistema de gestión de mantenimiento Reportes y bitácoras del centro de operaciones Gastos de mantenimiento Comentarios y retroalimentación de las aerolíneas Informes Inspector Fiscal
4.1	Sistema de Desembarque de Equipaje	Reportes de mantenimiento preventivo mensuales/trimestrales/anuales Reportes del Sistema de Gestión de Mantenimiento Reportes y bitácoras del centro de operaciones Gastos de mantenimiento Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario

ANEXO 15
CUADRO 15

Servicios No Aeronáuticos – No Comerciales

MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL

ITEM	SERVICIOS	DESCRIPCION
1	Mantenimiento de la Construcción	Reportes de mantenimiento mensuales/trimestrales/anuales Inspecciones del Gerente de Turno en el terminal Reportes sobre los Sistemas de Gestión de Mantenimiento Gastos de Mantenimiento Comentarios y retroalimentación ofrecida por los arrendatarios Informes Inspector Fiscal
1.1	Pago de Impuestos de la Infraestructura	Reportes de cuentas por pagar
1.2	Infraestructura de Policía Internacional	Reporte de Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario
1.3	Infraestructura sujeta a Revisión Periódica	Reportes retroalimentados por revisiones anteriores Informes Inspector Fiscal
1.4	Infraestructura de aduanas y SAG	Reportes de mantenimientos mensuales / trimestrales/ anuales. Inspecciones del Supervisor de Turno en el terminal Reportes sobre los Sistemas de Gestión de Mantenimiento Gastos de Mantenimiento Comentarios y retroalimentación ofrecidos por funcionarios de Aduanas y SAG Informes Inspector Fiscal
1.5	Estética del Edificio	Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario Informes Inspector Fiscal
1.6	Iluminación	Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario Reportes sobre el Sistema de Gestión de Mantenimiento Informes Inspector Fiscal
1.7	Aire acondicionado	Reportes sobre el sistema de Gestión de Mantenimiento Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario Informes Inspector Fiscal
1.8	Servicios automáticos: Escaleras eléctricas, pisos móviles, puertas, detección de incendios, elevadores y equipos de seguridad, sistemas de monitoreo y otros	Reportes de mantenimientos mensuales, trimestrales y anuales. Inspecciones del Supervisor de Turno en el terminal Reportes sobre los sistemas de Gestión de mantenimiento Gastos de mantenimiento Investigación sobre el nivel de Satisfacción del Usuario Informes Inspector Fiscal
2	Higiene de Áreas Públicas	Sistema de auditoria de Garantía de la Calidad Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario
2.1	Servicio de Baños Públicos	Informes Inspector Fiscal

2.2	Áreas públicas	Inspecciones y evaluaciones según el Sistema de Garantía de la Calidad Investigación sobre el nivel de Satisfacción del Usuario Informes Inspector Fiscal
3	Mantenimiento del pasto	Inspecciones y evaluaciones según el Sistema de Garantía de la Calidad Investigación sobre el nivel de Satisfacción del Usuario Informes Inspector Fiscal
4	Eliminación de Basura	Inspecciones y evaluaciones según el Sistema de Garantía de la Calidad Libro de retiro de basura (incluyendo hora/fecha de retiro) Informes Inspector Fiscal
5	Instalación de avisos	Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario Reportes del Sistema de Gestión de Mantenimiento
6	Información de vuelos	Reportes de mantenimientos preventivos mensuales, trimestrales y anuales Reportes del sistema de Gestión de Mantenimiento Gastos de Mantenimiento Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario
7	Información Pública	Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario Reportes sobre el Resumen de la Base de Datos de Servicios al Usuario Reportes ad-hoc de comprador misterioso Sistema de Garantía de la Calidad y el Desarrollo
7.1	Servicios Públicos	Reportes del Sistema de Gestión y Mantenimiento

ANEXO 16
CUADRO 16

Servicios No Aeronáuticos – Comerciales Obligatorios

1.1.2. MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL

ITEM	SERVICIOS	DESCRIPCION
1	Alimentos y Bebidas	- Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario - Reportes del Resumen de la Base de Datos de los Servicios al Usuario - Sistema de Garantía de la Calidad y el Desarrollo - Reportes de las Ganancias - Informes al Inspector Fiscal
2	Área de Servicios de Comunicación	- Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario - Reportes del Resumen de la Base de Datos de Servicios al Usuario - Información Contable - Informes Inspector Fiscal
3	Estacionamientos	- Sistema de Auditoría de Garantía de la Calidad - Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario - Reporte del Resumen de la Base de Datos de Servicios al Usuario - Reportes de ganancias - Informes Inspector Fiscal
4	Servicio de transporte del equipaje en el terminal	- Sistema de Auditoría de Garantía de la Calidad - Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario - Reportes del Resumen de la Base de Datos de Servicios al Usuario - Inspecciones ad-hoc por parte de los Supervisores de Turnos de la Terminal - Informes Inspector Fiscal
5	Mostradores de las aerolíneas	- Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario - Reportes del resumen de la Base de Datos de Servicios al Usuarios - Informes Inspector Fiscal
5.1	Mostradores de check-in	
6	Apoyo a las oficinas de mostradores	- Sistema de Auditoría de Garantía de la Calidad
7	Tienda libre de impuestos	- Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del usuario - Reportes del Resumen de la Base de Datos de Servicios al Usuario - Sistema de Garantía de la Calidad y Desarrollo - Reportes de Ganancias - Informe Inspector Fiscal
8	Servicio de Administración de la carga	- Reportes del Resumen de la Base de Datos de servicios al Usuario - Sistema de Garantía de Calidad y Desarrollo - Informes Inspector Fiscal
9	Transporte Público y su área de estacionamiento	- Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del usuario - Reportes del Resumen de la Base de Datos de Servicios al Usuario - Sistema de Garantía de la Calidad y Desarrollo - Reportes de Ganancias - Itinerario de las rutas

ANEXO 17
CUADRO 17

Servicios No Aeronáuticos – Comerciales Opcionales

1.1.3. MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL

ITEM	SERVICIOS	DESCRIPCION
1	Área de Tiendas	- Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del usuario - Reportes del Resumen de la Base de Datos de Servicios al Usuario - Sistema de Garantía de la Calidad y Desarrollo - Reportes de Ganancias - Informes Inspector Fiscal
2	Servicios Financieros	- Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del usuario - Reportes del Resumen de la Base de Datos de Servicios al Usuario - Sistema de Garantía de la Calidad y Desarrollo - Reportes de Ganancias
3	Publicidad	- Reportes de Ganancias
4	Custodia, sellado, y empaque de equipajes	- Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del usuario - Reportes del Resumen de la Base de Datos de Servicios al Usuario - Sistema de Garantía de la Calidad y Desarrollo - Reportes de Ganancias - Informes Inspector Fiscal
5	Servicios a pasajeros de primera clase y ejecutivos	- Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del usuario - Reportes del Resumen de la Base de Datos de Servicios al Usuario - Sistema de Garantía de la Calidad y Desarrollo
5.1	Salones VIP	
6	Estacionamiento para autos arrendados	- Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del usuario - Reportes del Resumen de la Base de Datos de Servicios al Usuario - Sistema de Garantía de la Calidad y Desarrollo - Reportes de Ganancias - Reportes de las compañías de arriendo de autos y su retroalimentación
7	Estacionamiento por período prolongado	- Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del usuario - Reportes del Resumen de la Base de Datos de Servicios al Usuario - Sistema de Garantía de la Calidad y Desarrollo - Reportes de Ganancias
8	Oficina en general	- Ver oficinas de las aerolíneas

ANEXO 18
CUADRO 18

Servicios Aeronáuticos Facultativos

1.1.4. SERVICIOS ADICIONALES SCL TERMINAL AÉREO SANTIAGO

1.1.5. MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL

ITEM	SERVICIOS	DESCRIPCION
1	Agua potable y aire acondicionado en puentes de embarque En Fase B	- Bitácora a utilizar por operadores de puentes - Inspecciones de jefe de turno – lista de revisiones operacionales - Reportes periódicos de mantenimiento - Gastos de mantenimiento por sistema - Reportes y Bitácoras del centro de operaciones
2	Paneles teleindicadores para información de vuelos en las puertas	- Investigación sobre nivel de satisfacción del usuario - Reportes periódicos de mantenimiento

ANEXO 19
CUADRO 19

Servicios No Aeronáuticos Comerciales Facultativos

1.1.6. SERVICIOS ADICIONALES SCL TERMINAL AÉREO SANTIAGO

1.1.7. MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL

ITEM	SERVICIOS	DESCRIPCION
1	Hotel. En Fase B	- Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del usuario - Reportes del Resumen de la Base de Datos de Servicios al Usuario - Sistema de Garantía de la Calidad y Desarrollo - Reportes de Ganancias - Reportes de las compañías del hotel y su retroalimentación
2	Stands productos chilenos	- Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario - Reportes de ganancias
3	Sala Cuna	- Información recibida de nuestros propios empleados y sugerencias de terceros usuarios
4	Centro de negocios	- Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del usuario - Reportes del Resumen de la Base de Datos de Servicios al Usuario - Sistema de Garantía de la Calidad y Desarrollo - Reportes de Ganancias

ANEXO 20
CUADRO 20

Servicios No Aeronáuticos No Comerciales Facultativos

1.1.8. SERVICIOS ADICIONALES SCL TERMINAL AÉREO SANTIAGO

1.1.9. MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL

ITEM	SERVICIOS	DESCRIPCION
1	Programa de embajadores del aeropuerto. En Fase B	- Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario - Informes del Inspector Fiscal
2	Señalización interior	- Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario - Reportes del sistema de gestión del mantenimiento
3	Paisajismo Interior	- Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario - Sistema de Garantía de la Calidad y el Desarrollo
4	Módulos para exhibiciones de arte	- Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario - Opinión de gente del mundo del arte
5	Música Ambiental	- Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario - Informes del Inspector Fiscal
6	Areas de juegos para niños	- Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario
7	Mejoras para discapacitados	-
7.1	Sistema de audio y botonera Braille en ascensores En Fase C	- Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario - Sistema de Garantía de la Calidad y el Desarrollo
7.2	Mapas Braille En Fase C	- Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario - Sistema de Garantía de la Calidad y el Desarrollo
7.3	Counters con diseño especial	- Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario - Sistema de Garantía de la Calidad y el Desarrollo
7.4	Alarma de incendio con señal visual	- Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario - Sistema de Garantía de la Calidad y el Desarrollo
7.5	Servicio de Información al público conectado al sistema FIDS	- Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario - Sistema de Garantía de la Calidad y el Desarrollo
7.6	Carritos tipo golf eléctricos para traslado de discapacitados y ancianos. En Fase C	- Investigación sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario - Sistema de Garantía de la Calidad y el Desarrollo
8	Tours en el aeropuerto para colegios e instituciones. En Fase B	- Comentarios de los jefes de grupo que visitan

Sección 6 “Definición De Los Estándares A Aplicar (cualitativo)”

ESTANDARES CUALITATIVOS DE LAS OPERACIONES

Algunos servicios son difíciles de medir totalmente a través del registro de una cantidad específica. Para poder apreciar un cuadro completo acerca del nivel de servicio e identificar áreas problemáticas se deberían utilizar medidas cualitativas.

La mejor forma de obtener dicha información es acudiendo directamente al usuario final del servicio. **Esto quiere decir que a menudo las consultas cualitativas toman la forma de encuestas que se describen en la Sección 5 del Manual de Operación.**

Medidas netamente cualitativas incluyen:

1. **Informe de Resumen de las Base de Datos de Atención al Cliente**, el cual se basa en los comentarios de los pasajeros y la información recogida en el mesón de atención al cliente o por teléfono por el funcionario de operaciones.
2. **Informes Ad-hoc de Pasajeros Incógnitos**, se basa en información recogida de personas contratadas por el Concesionario específicamente para poner a prueba ciertos servicios. Usualmente se utilizará este método para verificar que los arrendatarios cumplan con la estrategia de “precios de mercado” y su desempeño en general.
3. **Comentarios y observaciones en general recibidos por los Administradores de Terminal de Turno y personal del aeropuerto en general.**

Favor ver Cuadros 6.1. a 6.4 para metas específicas.

Sección 7 “Estándares De Operación Por Servicio (cuantitativo)”

ESTANDARES CUANTITATIVOS DE LAS OPERACIONES

Los estándares cuantitativos de las operaciones se refieren a mediciones que pueden ser registradas como números absolutos y utilizadas en forma comparativa de período en período.

Existen dos grupos principales de estándares cuantitativos:

- ▶ **Servicios medidos en base a desempeño/rendimiento técnico**
- ▶ **Servicios medidos en base a encuestas, o sea, preguntas cualitativas, las cuales son traducidas a números comparables a través de análisis estadístico.**

La normativa fundamental para todo servicio es que éstos se rijan por las leyes y reglamentos del país y de la municipalidad, y por las normas y convenios establecidos entre el MOP y el Concesionario.

Los Cuadros 6.1 a 6.4 definen las metas del nivel de servicio del Concesionario las cuales se basan en los criterios utilizados para medir el desempeño en calidad y servicio (para mayor información, ver la Sección 4 del Manual de Operaciones).

Por favor, notar que SCL usará un sistema donde los objetivos cuantitativos serán reevaluados y posiblemente éstos se pondrán a un nivel más alto para el período siguiente en la medida que los niveles de servicio vayan mejorando.

MANUAL DE OPERACIONES
CUADRO 6.1.
Servicios Aeronáuticos

ESTANDARES OPERACIONALES

ITEM	SERVICIO	INDICADOR	META SCL
1	Sistema de Embarque/Desembarque	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad – medición del número de horas/días en cada puente se encuentra disponible. - Confiabilidad – tiempo medio entre desperfectos. - Mantenimiento – tiempo promedio en restaurar las operaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - 85% - 350 minutos - 30 minutos
2	Servicios de Manejo en tierra	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio a tiempo. - Registro de incidentes (seguridad) 	<ul style="list-style-type: none"> - 90% - 0
3	Servicio de Alimentación	Servicio a tiempo	- 90%
4	Sistema de Equipaje que Sale	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad – medición del número de horas/días en que cada sistema de equipaje se encuentra disponible. - Confiabilidad – tiempo medio entre desperfectos. - Mantenimiento- tiempo promedio en restaurar las operaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - 85% - 350 minutos - 30 minutos
4.1.	Sistema de Equipaje Entrante	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad – medición del número de horas/días en que cada carrusel de equipaje se encuentra disponible. - Confiabilidad – tiempo medio entre desperfectos. - Mantenimiento – tiempo promedio en restaurar las operaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - 85% - 350 minutos - 30 minutos

Nota: La escala de notas se explica en la sección 5 de este Manual, en el apartado en que se explica como funciona esta herramienta.

La nota máxima es un cinco(5,0).

MANUAL DE OPERACIONES
CUADRO 6.2.
Servicios No-Aeronáuticos No-Comerciales

ESTANDARES OPERACIONALES

ITEM	SERVICIO	INDICADOR	META SCL
1	Construcción Mantenimiento	- Puntualidad - Calidad del Mantenimiento - Costo vs. Eficiencia del Mantenimiento	- Se siguió el Plan Mantenimiento - Reducción relativa de los costos de mantenimiento como resultado de las medidas preventivas.
1.1	Infraestructura Pago de Impuestos	- Puntualidad de los pagos - Exactitud de los pagos	- Siempre a tiempo - Siempre exactos
1.2	Infraestructura Policía Internacional	- Información recibida de los clientes	- Promedio 3,8 en la Encuesta de Satisfacción de Clientes.
1.3	Infraestructura Relativa a Revisiones Periódicas	- Número de ítemes que no pasan revisión	- Ninguno de importancia
1.4	Infraestructura Relativa a Aduana y SAG	- Cumple con los criterios de Aduana y el SAG - Nivel de respuesta a cambios solicitados	
1.5	Estética del Edificio	- Información recibida de los clientes	- Promedio 3,8 en la Encuesta de Satisfacción de Clientes
1.6	Iluminación	- Niveles de iluminación - Información recibida de los clientes	- Promedio 3,8 en la Encuesta de Satisfacción de Clientes
1.7	Aire Acondicionado	- Variaciones de temperatura - Humedad del aire - Información recibida de los clientes	- Promedio 3,8 en la Encuesta de Satisfacción de Clientes
1.8	Servicios proporcionados en forma automática: Escaleras mecánicas, puertas, detección de incendio, ascensores y equipo de seguridad, sistema de monitoreo y otros	- Disponibilidad – medición del número de horas/días en que cada equipo se encuentra disponible - Confiabilidad – tiempo medio entre desperfectos	- 85% - 350 minutos
		- Mantenimiento – tiempo promedio en restaurar las operaciones	- 30 minutos
2.	Higiene en Áreas Públicas	- Disponibilidad de baños - Limpieza de baños - Información recibida de los clientes	- Promedio 3,8 en la Encuesta de Satisfacción de Clientes - 85% (Auditoría de Calidad Asegurada)
2.1	Servicio de Baños	-	-
2.2	Áreas Públicas	- Limpieza	- 85% (Auditoría de Calidad)

		<ul style="list-style-type: none"> - Número de pasajeros por metro cuadrado - Información recibida de los clientes 	Asegurada)
3.	Mantenimiento de Prados	<ul style="list-style-type: none"> - Información recibida de los clientes - Basura visible 	<ul style="list-style-type: none"> - 85% (Auditoría de Calidad Asegurada)
4.	Eliminación de Desperdicios	<ul style="list-style-type: none"> - Remoción puntual - Comodidad de la remoción - Frecuencia de la remoción 	<ul style="list-style-type: none"> - 85% - Ningún reclamo de Arrendatarios
5.	Señalización	<ul style="list-style-type: none"> - Incidencia de problemas ubicándose dentro del edificio del terminal - Satisfacción general con la señalización (información recibida de clientes) 	<ul style="list-style-type: none"> - Promedio 3,8 en la Encuesta de Satisfacción de Clientes
6.	Información de Vuelos	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de para mecánica - Tiempo de para computacional - Frecuencia de desperfectos - Puntualidad de Información Actualizada - Satisfacción General con FIDS (Información recibida de clientes) 	<ul style="list-style-type: none"> - Promedio 3,8 en la Encuesta de Satisfacción de Clientes.
7.	Información Pública	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de espera para ser atendido - Habilidad del personal para responder preguntas 	<ul style="list-style-type: none"> - Promedio 3,8 en la Encuesta de Satisfacción de Clientes.
		<ul style="list-style-type: none"> - Cordialidad de personal - Información recibida de “compradores misteriosos” - Satisfacción General con el Mesón de Información al Público (Información recibida de clientes) 	-
7.1	Servicios Públicos	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad–medición del número de horas/días en que cada puente se encuentra disponible. - Confiabilidad – tiempo medio entre desperfectos. - Mantenimiento – tiempo promedio en restaurar las operaciones 	<ul style="list-style-type: none"> - 100% - 10 minutos

MANUAL DE OPERACIONES
CUADRO 6.3
Servicios No-Aeronáuticos Comerciales Obligatorios

ESTANDARES OPERACIONALES

ITEM	SERVICIO	INDICADOR	META SCL
1	Alimentación y Bebidas	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad del servicio - Selección de instalaciones - Rapidez del servicio - Comodidad de la ubicación - Cordialidad de personal - Lo que se obtiene por el dinero (valor/costo) - Ingresos por mt2 - Ingresos por pasajero - Aseo 	<ul style="list-style-type: none"> - Promedio 3,8 en la Encuesta de Satisfacción de Clientes - 85% en QUADS
2	Área de Servicios de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de teléfonos - Tiempo de parar por desperfectos - Frecuencia de desperfectos - Ingresos por teléfono - Aseo 	<ul style="list-style-type: none"> - Promedio 3,8 en la Encuesta de Satisfacción de Clientes.
3	Instalaciones de Estacionamiento	Disponibilidad de espacio para estacionar <ul style="list-style-type: none"> - Señalización y facilidad para ubicarse - Satisfacción general con las instalaciones (información recibida de clientes) 	Promedio 3,8 en la Encuesta de Satisfacción de Clientes. <ul style="list-style-type: none"> - 85% (Auditoría de Calidad Asegurada)
4	Servicio de Transporte de Equipaje en el Terminal	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de carros de equipaje - Ubicación - Calidad de los carros - Comodidad de uso - Ingresos por carro - Ingresos por pasajero 	<ul style="list-style-type: none"> - Promedio 3,8 en la Encuesta de Satisfacción de Clientes

5	Mesones de aerolíneas	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de acuerdo con el programa - Tiempo de para de terminales de chequeo (“check-in”) - Frecuencia de desperfectos 	<ul style="list-style-type: none"> - 100% - 0% que afecte el desempeño/rendimiento - Dependiente del nivel de servicio de la aerolínea
5.1	Mesones de chequeo (“check-in”)	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de procesamiento - Aseo 	<ul style="list-style-type: none"> - 85% (Auditoría de Calidad Asegurada)
6	Oficina de apoyo a mesones	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio disponible para oficinas - Calidad de las oficinas (iluminación, aire, acondicionado, aseo, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Ningún reclamo de aerolíneas - 85% (Auditoría de Calidad Asegurada)
7	Tiendas Libres de Impuestos	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad de servicio - Selección de instalaciones - Rapidez del servicio - Comodidad de la ubicación - Cordialidad del personal - Lo que se obtiene por el dinero (valor/costo) - Ingresos por mt2 - Ingresos por pasajero - Aseo 	<ul style="list-style-type: none"> - Promedio 3,8 en la Encuesta de Satisfacción de Clientes - 80% en QUADS
8	Servicio de administración para terminal de carga	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad del área de carga - Tiempo de respuesta del personal del Administrador - Información recibida de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> - Ningún reclamo de Arrendatarios
9	Transporte público y sus áreas de estacionamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Frecuencia de los servicios - Precio – Valor/Costo - Calidad del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> - Promedio 3,8 en la Encuesta de Satisfacción de Clientes

MANUAL DE OPERACIONES
CUADRO 6.4
Servicios No-Aeronáuticos Comerciales Opcionales

ESTANDARES OPERACIONALES

ITEM	SERVICIO	INDICADOR	META SCL
1	Area para tiendas	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidez del servicio - Comodidad de la ubicación - Cordialidad del personal - Lo que se obtiene por el dinero (valor/costo) - Ingresos por mt2 - Ingresos por pasajero - Aseo 	<ul style="list-style-type: none"> - Promedio 3,8 en la Encuesta de Satisfacción de Clientes - 80% en QUADS
2	Servicios Financieros	<ul style="list-style-type: none"> - Ver punto anterior 	<ul style="list-style-type: none"> - Promedio 3,8 en la Encuesta de Satisfacción de Clientes - 80 % en QUADS
3	Publicidad	<ul style="list-style-type: none"> - Ingresos por mt2 - Clientes que vuelven 	<ul style="list-style-type: none"> - Precios comparables con los del Centro de la ciudad - 50% de clientes vuelven
4	Custodia, sellado y empaquetado de equipaje	<ul style="list-style-type: none"> - Ver primer punto (Tiendas) 	<ul style="list-style-type: none"> - Promedio 3,8 en la Encuesta de Satisfacción de Clientes. - 80% en QUADS
5	Servicio a pasajero en primera clase y ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> - Comodidad de la ubicación - Cordialidad del personal - La variedad de servicios ofrecidos 	<ul style="list-style-type: none"> - Promedio 3,8 en la Encuesta de Satisfacción de Clientes - 80% en QUADS
6	Estacionamiento para Autos de Arriendo	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de estacionamiento - Comodidad de la ubicación - Cordialidad del personal - Rapidez del servicio - Tiempo de rotación - Ingresos por local 	<ul style="list-style-type: none"> - Promedio 4,0 en la Encuesta de Satisfacción de Clientes - 80% en QUADS - Coger el vehículo no debe tomar más de 15 minutos

7	Estacionamiento para períodos largos	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de estacionamiento - Aseo - Cordialidad del personal - Señalización y facilidad de ubicación - Comodidad de la ubicación - Precio - Ingresos por puesto - Ingresos por pasajero 	<ul style="list-style-type: none"> - Promedio 3,8 en la Encuesta de Satisfacción de Clientes - 85% (Auditoría de Calidad Asegurada)
8	Oficinas en general	<ul style="list-style-type: none"> - Ver punto sobre Oficinas de Aerolíneas 	<ul style="list-style-type: none"> - Ver oficinas de Aerolíneas

MANUAL DE OPERACIONES
CUADRO 6.5
Servicios Aeronáuticos Opcionales

ESTANDARES OPERACIONALES

ITE M	SERVICIO	INDICADOR	META SCL
1	Sistema automatizado de atraque de aeronave	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad – medición del número de horas/días en que cada puente se encuentra disponible - Confiabilidad – tiempo medio entre desperfectos - Mantenimiento – tiempo promedio en restaurar las operaciones 	<ul style="list-style-type: none"> - 85% - 350 minutos - 30 minutos

MANUAL DE OPERACIONES
CUADRO 6.6
Servicios Adicionales SCL Terminal Aéreo Santiago
Servicios Aeronáuticos Facultativos

ESTANDARES OPERACIONALES

ITEM	SERVICIO	INDICADOR	META SCL
1	Agua potable y aire acondicionado en puentes de embarque	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad – medición del número de horas/días en que cada puente se encuentra disponible - Confiabilidad – tiempo medio entre desperfectos - Mantenimiento – tiempo promedio en restaurar las operaciones 	<ul style="list-style-type: none"> - 85% - 350 minutos - 30 minutos
2	Paneles teleindicadores para información de vuelos	<ul style="list-style-type: none"> - Confiabilidad: actualización hora salida del vuelo 	<ul style="list-style-type: none"> - 0 reclamo por esta causa

MANUAL DE OPERACIONES
CUADRO 6.7
Servicios Adicionales SCL Terminal Aéreo Santiago
Servicios No Aeronáuticos Comerciales Facultativos

ESTANDARES OPERACIONALES

ITE M	SERVICIO	INDICADOR	META SCL
1	Hotel	- Cordialidad del personal - Encuestas a huéspedes - Precio - Información recibida de compradores misteriosos	- 85% - 3,8 en la Encuesta de Satisfacción a Clientes
2	Stands productos chilenos	- Personas que paran a mirar y/o pedir información	- 10% en una muestra de mínimo 50 pax.
3	Sala Cuna	- Cantidad de reclamos recibidos	- 0
4	Centro de negocios	- Disponibilidad - Satisfacción del usuario	- 85% - 3,8 en la Encuesta de Satisfacción de Clientes

MANUAL DE OPERACIONES
CUADRO 6.8
Servicios Adicionales SCL Terminal Aéreo Santiago
Servicios No Aeronáuticos No Comerciales Facultativos

ITE M	SERVICIO	INDICADOR	META SCL
1	Programa de embajadores del aeropuerto	- Optima actitud de servicio	- 3,8 en la Encuesta de Satisfacción de Clientes
2	Señalización interior	- Incidencia de problemas ubicándose dentro del edificio terminal de pasajeros - Satisfacción general con la señalización (información recibida de clientes)	- Promedio 3,8 o superior en la encuesta de satisfacción de clientes.
3	Paisajismo interior	- Satisfacción general con el proyecto - Limpieza de los maceteros - Apariencia de los materiales exhibidos	- Promedio 3,8 en la Escala de Satisfacción de Clientes
4	Módulos para exhibiciones de arte	- Satisfacción general con el proyecto - Aceptación del material exhibido - Limpieza	- Promedio 3,8 en la Escala de Satisfacción de Clientes
5	Música Ambiental	- Desviaciones sobre/bajo la norma respecto del sonido ambiente	- Control automático impide esta anomalía
6	Areas de juego para niños	- Seguridad - Tranquilidad para padres y pasajeros	- 0 accidentes - 3,8 en Encuesta de Satisfacción
7	Mejoras para discapacitados	- Disponibilidad de medios para atención de discapacitados	- 3,8 en la Encuesta de Satisfacción de Clientes
7.1	Sistema de audio y botonera Braille en ascensores	-	-
7.2	Mapas Braille	-	-
7.3	Counters con diseño especial	-	-
7.4	Alarma de incendio con señal visual	-	-
7.5	Servicio de información al público conectado a sistema FIDS	-	-
7.6	Carritos tipo golf eléctricos para traslado de discapacitados y ancianos	-	-
7.8	Tours en el aeropuerto para colegios e instituciones	- Frecuencia de visitas como indicador de éxito del programa	- 1 grupo por semana

AREA DE CONCESION SCL/TERMINALES DE PASAJEROS POLÍTICA DE ASIGNACIÓN DE POSICIONES DE EMBARQUE DE AERONAVES

1. GENERALIDADES

El Gerente del Terminal Aéreo SCL de Santiago y el Gerente de Operaciones SCL serán responsables del desarrollo de políticas y pautas para la asignación de Posiciones de Embarque de Aeronaves que deberán ser utilizadas por los Transportistas Aéreos.

Este documento establece los principios de acceso al Terminal Aéreo SCL de Santiago. Los procedimientos específicos serán definidos previo a la operación de las instalaciones siguiendo una minuciosa consulta con la Comunidad de Aerolíneas.

2. AUTORIDAD

El SCL tendrá responsabilidad de emitir y modificar las políticas y procedimientos para la utilización de recursos. SCL podrá dar comienzo a cambios razonables de las políticas y procedimientos observando un período de comentario y revisión de treinta días antes de la fecha de emisión y de la fecha efectiva de cualquier cambio. Sin embargo, se entiende que SCL podrá implementar ajustes menores y notificar a los Transportistas Aéreos sobre aquellos ajustes.

La administración diaria de políticas y procedimientos será realizada por el Centro de Operaciones de SCL. Las actividades de este Centro serán administradas por SCL quien coordinará tales actividades con las aerolíneas a través del Comité AOC y Comité CUTE.

El Gerente de Terminales de SCL arbitrará los conflictos relacionados con la interpretación de políticas y procedimientos. Todas las partes afectadas serán invitadas a estar presentes durante aquellas reuniones del Comité de Operaciones de SCL.

3. PRIORIDADES

Todos los Puentes de Embarque y las Posiciones de Estacionamiento en la Plataforma, relacionados con el Edificio del Terminal Internacional serán de uso común. Las Puertas en el Edificio del Terminal Nacional también serán coordinadas utilizando la base de datos operacional de SCL. El acceso que tengan los Transportistas Aéreos programados y los Transportistas Aéreos no itinerantes al edificio y a sus posiciones de estacionamiento será establecido sobre la base de la Guía de Procedimientos de IATA. Los principios de prioridad son las siguientes. Sólo los Transportistas Aéreos con vuelos regulares, podrán mantener o establecer una prioridad de puente de embarque, y una prioridad de puente de embarque no es transferible entre Transportistas Aéreos. Sin embargo, sujeto a la aprobación de SCL, se pueden negociar canjes de uno a otro.

4. ACCESO A ENTRADA GENERAL/PROCEDIMIENTOS DE ASIGNACIÓN

COMITÉ AOC

El Comité AOC y SCL determinarán un proceso mutuamente acordado para la asignación de puertas en la fecha de vuelo. Se utilizarán los siguientes principios:

a) La programación de aeronaves a puentes de embarque y posiciones de estacionamiento en la plataforma, se efectuará tomando como referencia los procedimientos de programación de IATA, que considera:

1. Itinerario
2. Tamaño aeronave
3. N° de pasajeros
4. Tiempo de estacionamiento en Plataforma

b) El plan de estacionamiento de aeronaves se basará en tiempos programados de llegada. La prioridad asociada con una asignación de puerta planificada con anticipación será mantenida en todo momento para una aeronave dentro del programa.

c) La prioridad de asignaciones de puertas planificadas para aeronaves de llegada atrasadas se mantendrá mientras se pueda seguir con la planificación y no afecte a otras aerolíneas. Cualquiera de las partes podrá entablar un proceso de consulta entre SCL y los transportistas afectados, a modo de obtener el consenso entre las partes afectadas.

d) Se podrá requerir que se retire una aeronave de una puerta en una situación de atraso, operación irregular o para maximizar la utilización de puentes o estacionamientos. Los costos extras que el cambio en la posición genere, serán de cargo de la empresa aérea.

5. ESTIPULACIONES DE USO

El uso de Puentes de Embarque y Estacionamiento en la plataforma para Aeronaves será otorgado de conformidad con las autorizaciones de operaciones de la DGAC-AP.AMB. Si se estima necesario, los Transportistas Aéreos no podrán permanecer en el Puente de Embarque más de 3 horas programadas. Podrá ser necesario remolcar desde o hacia una puerta de embarque debido a los requisitos operacionales. En el caso de demoras en el día de la operación, SCL podrá solicitar que los aviones sean remolcados a fin de desocupar un puente de embarque para un vuelo programado. Se podrán imponer aranceles penales por utilización de puentes de embarque a todos los usuarios por un tiempo determinado de ocupación de un puente, que afecte en forma adversa los usos posteriores del mismo.

6. SANCIONES

De conformidad con las pautas de IATA, el uso inapropiado de Puentes de Embarque significará la pérdida de los derechos de Prelación.

DIRECCION DE AERODROMOS Y SERVICIOS AEROPORTUARIOS
AEROPUERTO ARTURO MERINO BENITEZ
GERENCIA DE OPERACIONES

OF. (O) N° 09, 111, 507

ORI.: Informa medidas dispuestas por congestión de plataforma.

REF.: Sin Referencia.

PUDAHUEL, 24 FEB 1999

DE AEROPUERTO ARTURO MERINO BENITEZ
GERENCIA GENERAL

PARA SR. JOHNNY MORALES
GERENTE DE TERMINALES

Con relación a algunos problemas suscitados especialmente en las horas peak, por congestión en plataforma, informo a Ud. que se han impartido las siguientes instrucciones ante determinadas situaciones:

Situación N° 1

Una aeronave aterriza y por distintos motivos el puente que tiene asignado está aún ocupado y el piloto solicita esperar hasta que se desocupe el puente.

Acción N° 1

El Centro de Operaciones SCL debería coordinar previamente con la Oficina ARO, un estacionamiento en plataforma donde efectuar la espera. Si esta coordinación no se hiciera, la Torre de Control instruirá a la aeronave para esperar en alguno de los estacionamientos que se vea desocupado.

La Torre de Control podrá autorizar esperar de hasta 5 minutos como máximo, en calle de rodaje, siempre y cuando esto no signifique obstaculizar o dificultar el normal desplazamiento de otras aeronaves en plataforma o calles de rodaje.

Situación N° 2

Una aeronave aterriza y el estacionamiento asignado está ocupado.

Es responsabilidad del Centro de Operaciones SCL, verificar que los estacionamientos asignados estén, disponibles a la llegada de los vuelos o hacer una reasignación con la debida antelación, informando a la Línea Aérea y a la Oficina ARO

Acción N° 2

La Torre de Control instruirá a la aeronave para que se estacione en un estacionamiento que esté desocupado y le informará a la Oficina ARO para que ésta se lo comuniqué por la línea caliente al Centro de Operaciones SCL.

Situación N° 3

Respecto al estacionamiento asignado, hay discrepancia entre la información que tiene la Torre de Control y la del piloto.

Acción N° 3

La Torre de Control instruirá a la aeronave para que se dirija al estacionamiento que tiene coordinado la Línea Aérea.

Lo que se pone en conocimiento del Consorcio SCL para una mejor coordinación.

Saluda a Ud.,


LEON DUBEY TRESKOW
GERENTE GENERAL

DISTRIBUCIÓN:

- 1.- Sr. JOHNNY MORALES
 - 2.- INSPECCION FISCAL CONCESION AP. AMB.
 - 3.- AP.AMB. GERENCIA DE OPERACIONES
 - 4.- AP.AMB. GERENCIA DE OPERACIONES, SUBDEPTO AREA DE MOVIMIENTO
 - 5.- AP.AMB. GERENCIA DE OPERACIONES, SUBDEPTO. SERVICIOS AERONAUTICOS
 - 5.- AP.AMB. REGISTRATURA Y ARCHIVO
- RMC/cdm (284)

PARTE 2

OPERACIONES EN PLATAFORMA

SECCIÓN 1 “Procedimientos de asignación de estacionamientos de Aeronaves y puentes de embarque”

a) APLICACIÓN

Transportistas Aéreos, Supervisor de Aeropuerto, Coordinador de Aeropuerto.

b) ANTECEDENTES

El Coordinador de Aeropuerto tiene una autoridad global para asignar las posiciones de estacionamiento de aeronaves. Todas las posiciones de estacionamiento de aeronaves son de uso común y están a disposición por orden de llegada, tamaño de la aeronave, N° de pasajeros, tiempo de permanencia e itinerario. En caso de ser necesario, el Supervisor de Aeropuerto modificará la planificación realizada por motivos especiales.

La programación de los sitios de estacionamiento será entregada por el Centro de Operaciones de SCL a la oficina operativa ARO/AIS del Aeropuerto Arturo Merino Benítez.

c) PROCEDIMIENTO

- **TRANSPORTISTA AEREO**

Cualquier movimiento en plataforma será autorizado por la DGAC-AP.AMB, seguir procedimientos propios vigentes, previa coordinación y aviso de movimiento a coordinación SCL.

d) CRITERIO

El criterio general para la asignación se basará en:

1. El itinerario
2. Tamaño aeronave
3. Tipo de vuelo (PAX o Cargo)
4. Tiempo de estacionamiento
5. N° de pasajeros
6. Vuelo Internacional o Nacional

Estos criterios serán tomados en cuenta al momento de la planificación que haga el coordinador de aeropuerto, a fin de que la plataforma sea utilizada de la forma más eficiente.

- **CENTRO DE OPERACIONES**

El Coordinador de Aeropuerto planificará diariamente la asignación de estacionamientos de aeronaves en puentes, posiciones remotas y calles de rodaje (previa autorización de DGAC), en un software denominado Sistema de Asignación de Estacionamientos para Aeronaves, NAPA. Los datos contenidos los traspasará a una cartilla EXCEL y luego las transmitirá vía fax a la oficina de Operaciones de la DGAC-AP.AMB, para que la autoridad aeronáutica los entregue a las tripulaciones.

PUENTES DE EMBARQUE NO UTILIZABLES

a) **APLICACIÓN**

Transportista Aéreo, Coordinador de Aeropuerto SCL.

b) **PROCEDIMIENTO**

TRANSPORTISTA AEREO

- Avisará al Coordinador de Aeropuerto de SCL si un puente de embarque no está utilizable.

COORDINADOR DE AEROPUERTO

- Avisará al Supervisor de Aeropuerto SCL y al Programador de FIDS/BIDS sobre un puente de embarque no utilizable;
- Contactará a Mantenimiento SCL para reparar el puente;
- Avisará al Coordinador de Aeropuerto de SCL sobre el tiempo de la reparación.
- Notificará a la oficina ARO vía caliente, el tiempo estimado que el puente estará fuera de servicio, para la publicación del NOTAM correspondiente.
- Avisará a los Transportistas Aéreos sobre los cambios en las Puentes de embarque.

COORDINADOR DE AEROPUERTO PROGRAMADOR DE FIDS/BIDS SCL

- Reorganizará las asignaciones de Puertas de Salida, según lo requerido;
- Avisará a los Transportistas Aéreos sobre los cambios en las Puertas;
- Actualizará la información del sistema FIDS.

Sección 2 “Operaciones en condiciones de visibilidad reducida”

a) **APLICACIÓN**

Transportista Aéreo, Coordinador de Aeropuerto programador FIDS/BIDS

b) **ANTECEDENTES**

En caso de operación bajo condiciones de visibilidad reducida se producirán atrasos, desvíos y cancelación de vuelos que implicará reasignación de puestos de estacionamientos, puertas de embarque y actualización de FIDS.

c) **PROCEDIMIENTO**

TRANSPORTISTA AEREO

- Comunicar al programador para actualizar FIDS utilizando los procedimientos normales para ajustes de tiempos de operación, cambios de puertas y remolques;
- Se podrá requerir una asignación por orden de llegada en los puentes a medida que se encuentran a disposición.
- Asignará correas de equipaje de llegada, según requerimientos y disponibilidad de ellas.
- Notificará a la oficina ARO sobre los cambios en los puentes asignados.

COORDINADOR DE AEROPUERTO PROGRAMADOR DE FIDS/BIDS SCL

- Actualizará FIDS utilizando los procedimientos normales para ajustes de tiempos de operación, cambios de puertas y remolques;
- Avisará a los Transportistas Aéreos sobre los cambios en los planes para las puertas
- Debido a operaciones irregulares, se puede esperar que se efectúen numerosos cambios de puertas;
- Se podrá requerir una asignación por orden de llegada en las Puertas de Llegada a medida que se encuentren a disposición.

LLEGADAS ATRASADAS

a) **APLICACIÓN**

Transportista Aéreo, Coordinador de Aeropuerto.

b) **PROCEDIMIENTO**

TRANSPORTISTA AEREO

- Contactará al Coordinador de Aeropuerto para comunicar nueva ETA y solicitar nueva asignación de estacionamientos.
- Contactará al Coordinador de Aeropuerto de FIDS/BIDS para exhibir información relativa a la demora en pantallas y monitores.

COORDINADOR DE AEROPUERTO, FIDS SCL

- Coordinar con el transportista aéreo la nueva hora de arribo de la aeronave para asignar nuevo estacionamiento.
- Revisar los posibles conflictos y disponibilidad de Puentes
- Reasignar el estacionamiento y la puerta de embarque según se disponga
- Avisar al Transportista aéreo respecto de los nuevos cambios y la posible utilización de buses.
- Comunicar al programador de FIDS/BIDS para actualización de información en pantallas y monitores.
- Comunicará a la oficina ARO, la reasignación de estacionamientos.

PROGRAMADOR DE FIDS/BIDS SCL

- Revisar mensajes SITA respecto al mensaje de llegada y revisar la nueva ETD, de ser necesario, o
- Revisar la nueva ETD con el Transportista Aéreo, o
- Estimar una nueva ETD si fuera imposible contactarse con el Transportista Aéreo;
- Reasignar la Puerta de ser necesario para un “vuelo fuera de programa”;
- Si NO se dispone de una Puerta, avisar al Transportista Aéreo sobre la nueva disponibilidad de puerta; el Transportista Aéreo solicita un bus desde una posición remota.
- Actualizar FIDS
- Reasignará correas de equipajes de llegada, según disponibilidad y requerimiento.

VUELOS DE CODIGO COMPARTIDO

a) APLICACIÓN

Transportista Aéreo, Coordinador de Aeropuerto de FIDS/BIDS

b) DEFINICIÓN

Un Vuelo de Código Compartido significa que dos o más Transportistas Aéreos tienen un acuerdo interno para vender conjuntamente asientos en un vuelo en particular. Un Transportista Aéreo opera el vuelo mientras que uno o más Transportistas Aéreos publican sus propios Números de Vuelo y venden asientos en el vuelo de Operación.

c) PROCEDIMIENTO

TRANSPORTISTA AEREO

El Transportista Aéreo informa al Programador FIDS/BIDS sobre el número del Vuelo de Código Compartido para que sea ingresado en FIDS.

PROGRAMADOR DE FIDS/BIDS SCL

El Programador ingresa el número de Vuelo matriz en el formulario de la bitácora de control de aeródromo.

El Programador ingresa el Número de Vuelo de Código Compartido en FIDS

Se aplican procedimientos normales en el manejo de Vuelos de Código Compartido cuando hay cambios de puertas y tiempos involucrados.

DESVIOS: VUELOS DE LLEGADA

a) APLICACIÓN

Transportista Aéreo, Coordinador de Aeropuerto, Programador FIDS/BIDS

b) PROCEDIMIENTO

TRANSPORTISTA AEREO

El Transportista Aéreo avisará al Coordinador de Aeropuerto sobre:

- Desvíos
- Nuevos tiempos de operación

COORDINADOR DE AEROPUERTO PROGRAMADOR DE FIDS/BIDS SCL

- Reasignará el Puesto de estacionamiento cuando se reciban los tiempos revisados de operación;
- Avisará al Transportista Aéreo sobre la nueva asignación de Puesto de estacionamiento si es el caso.
- Informará a la oficina ARO sobre la nueva asignación de estacionamientos.
- Actualizará FIDS utilizando los procedimientos normales para ajustes de tiempos de operación, cambios de puentes, remolques y correas de equipajes de llegada
- Debido a operaciones irregulares, se puede esperar que se efectúen numerosos cambios de puentes
- Se podrá requerir una asignación por orden de llegada en los Puentes de Llegada a medida que se encuentren a disposición

DESVIOS: VUELOS DE LLEGADA NO PROGRAMADOS

a) APLICACIÓN

Transportista Aéreo, Coordinador de Aeropuerto.

b) PROCEDIMIENTO

TRANSPORTISTA AEREO

El Transportista Aéreo avisará al Coordinador de Aeropuerto sobre:

- Los tiempos de operación,
- El tipo de aeronave,
- De donde está llegando la aeronave o a donde se dirige la aeronave.

COORDINADOR DE AEROPUERTO SCL

- Avisará al Supervisor de Aeropuerto SCL
- Comunicará al programador de FIDS/BIDS para actualización de la información
- Asignará el Estacionamiento para la aeronave.
- Comunicará a la oficina ARO la asignación de estacionamiento.

COORDINADOR DE AEROPUERTO PROGRAMADOR DE FIDS/BIDS SCL

El Programador de FIDS/BIDS:

- Actualizará FIDS utilizando los procedimientos normales para ajustes de tiempos de operación, cambios de puentes, remolques y correas de equipaje de llegada.
- Avisará a los Transportistas Aéreos sobre los cambios en los planes para los puentes
- Debido a operaciones irregulares, se puede esperar que se efectúen numerosos cambios de puentes
- Se podrá requerir una asignación por orden de llegada en los Puentes a medida que se encuentren a disposición

LLEGADA CON ADELANTO A HORA DE ITINERARIO

a) APLICACIÓN

Transportista Aéreo, Coordinador de Aeropuerto programador FIDS/BIDS

b) PROCEDIMIENTO

TRANSPORTISTA AEREO

- Avisará, indicando la nueva hora de llegada al Coordinador de Aeropuerto por teléfono.

COORDINADOR DE AEROPUERTO SCL

- Comunicará al Coordinador de Aeropuerto programador de FIDS/BIDS para actualización de la información
- Podrá requerir mantener la puerta o cambiar la puerta
- Contactar al Transportista Aéreo si no se dispone de una puerta
- Los pasajeros pueden ser desembarcados en una puerta y la aeronave remolcada a otra para la salida

COORDINADOR DE AEROPUERTO PROGRAMADOR DE FIDS/FIDS SCL

El Coordinador de Aeropuerto Programador de FIDS/BIDS:

- Actualizará FIDS utilizando los procedimientos normales para ajustes de tiempos de operación, cambios de puentes, remolques y correas de equipajes de llegada.
- Avisará a los Transportistas Aéreos sobre los cambios en los planes para los puentes
- Debido a operaciones irregulares, se puede esperar que se efectúen numerosos cambios de puentes

SECCIÓN 3 “Procedimiento asignación de buses y camioneta minusválidos”

a) APLICACIÓN

Transportista Aéreo, Coordinador de Aeropuerto, Operador de Buses.

b) ANTECEDENTES

SCL tiene la responsabilidad de transportar a los pasajeros desde y hacia las aeronaves cuando no se dispone de un puente de embarque para atención del vuelo.

c) PROCEDIMIENTO

TRANSPORTISTA AEREO

1. Solicita un estacionamiento al Coordinador de Aeropuerto de SCL con 01 hora de anticipación e informa número de pasajeros para asignación de buses.
2. Solicitará vehículo de minusválidos en caso de ser requerido al Coordinador de Aeropuerto

COORDINADOR DE AEROPUERTO SCL

1. Se registra ETA/ETD en sistema NAPA entregado por transportista aéreo.
2. Se asigna posición de Estacionamiento en la Plataforma
3. Se comunica estacionamientos a transportista aéreo y operador de buses de SCL.
4. Avisa a empresa de buses para atención del vuelo
5. Al final del día se proporcionará a Finanzas de SCL una cartilla de utilización de buses para efectos de cobro.

OPERADOR DE BUSES SCL

Concurrirá a atender a la aeronave que le sea asignada

OPERADOR DE VEHÍCULO MINUSVALIDOS

Concurrirá a la atención según le fue solicitado

SECCIÓN 4 “Procedimiento inspección, condiciones Plataforma”

a) APLICACIÓN

Supervisor de Aeropuerto, Mantenimiento SCL.

b) ANTECEDENTES

SCL ha recibido la responsabilidad de efectuar el mantenimiento preventivo de la plataforma y supervisión de las empresas prestadoras de servicios.

c) PROCEDIMIENTO

SUPERVISOR DE AEROPUERTO SCL

- Inspeccionará permanentemente las condiciones físicas de los pavimentos, juntas de la plataforma y de señalización.
- Fiscalizará el cumplimiento del contrato de aseo de plataforma, calles de servicio y patios de maletas.
- Reportará a mantenimiento SCL las condiciones físicas de la plataforma.
- Supervisará a las empresas de servicios a terceros, en cuanto a las actividades que desarrollan en plataforma y patio de equipajes como las condiciones de seguridad que presentan.
- Supervisará el movimiento y acopio de carga que realizan las empresas en plataforma y calles de servicio, con la finalidad de evitar la permanencia de obstáculos a las aeronaves y a la circulación de vehículos.

MANTENIMIENTO SCL

- Acudirá a solucionar problemas en plataforma que sean de urgencia
- Evaluará y programará el mantenimiento preventivo necesario de los pavimentos de la plataforma
- Mantendrá un programa permanente de señalización en la plataforma.

SECCIÓN 5 “Procedimiento circulación de vehículos, personas y aeronaves”

a) APLICACIÓN

Transportistas aéreos, Supervisor de Aeropuerto y usuarios subconcesionarios de SCL

b) ANTECEDENTES

SCL se preocupará de informar a sus usuarios la normativa que la DGAC-AP.AMB mantiene vigente en esta materia. Además, sólo está permitida la circulación por las calles de servicio, cualquier otra circulación debe estar autorizada por el Supervisor de Plataforma de la DGAC..

c) PROCEDIMIENTOS

TRANSPORTISTA AEREO

- Podrán ingresar y transitar sólo las personas y vehículos autorizados por SCL y acreditados por la DGAC-AP.AMB.
- Mantendrán en conocimiento el DAP-14 01 de la DGAC-AP.AMB respecto de este tema.
- Despejará las áreas utilizadas en plataforma una vez terminada la operación con aeronaves.

SUPERVISOR DE AEROPUERTO SCL

- Se preocupará de orientar a los vehículos externos al aeropuerto respecto de las normas vigentes y supervisará la circulación de estos en plataforma.
- Notificará al Supervisor de Plataforma DGAC, acerca de los vehículos que deban ingresar a la Plataforma.

USUARIOS SUBCONCESIONARIOS DE SCL EN GENERAL

- Deberán transitar paralelamente a la línea de edificación del aeropuerto, por la calle de servicio, a una velocidad no superior a 20 km./hrs y virar al destino solo cuando se encuentre perpendicular a él.
- Los vehículos de servicios a terceros y auxiliares a aeronaves podrán acercarse a esta última solo cuando permanezca detenida y con motores apagados.
- Cualquier autorización de ingreso a plataforma será solicitada a la DGAC-AP.AMB por SCL, así como la solicitud de cese del acceso a esta área, en caso de que el usuario no cumpla con la normativa vigente.

SECCIÓN 6 “Procedimiento para autorización de ingreso y operación de vehículos de servicios en plataforma”

a) APLICACIÓN

Gerencia de Operaciones SCL, Transportista Aéreo, Otros Usuarios y subconcesionarios en general.

b) ANTECEDENTES

SCL debe solicitar a la DGAC-AP.AMB las credenciales y pases de accesos de vehículos al área concesionada de SCL.

c) PROCEDIMIENTO

USUARIOS EN GENERAL

- Todo usuario que necesite operar en plataforma, solicitará a SCL le vise la autorización de operación en plataforma
- Cumplirá las condiciones impuestas por SCL respecto de adiestramiento del conductor y del tipo de operación que sirve.
- Cumplirá la normativa vigente que mantenga la DGAC-AP.AMB.
- Cumplirá todos los requisitos que le imponga la Ley del Tránsito, a modo de asegurar las condiciones operacionales del vehículo.

GERENCIA DE OPERACIONES SCL

- Visará los permisos de ingreso y operación de sus subconcesionarios y clientes en general, a la DGAC-AP.AMB.
- Se preocupará de hacer saber al cliente de las normas y condiciones que impone SCL y la DGAC-AP.AMB.

SECCIÓN 7 “Procedimiento de seguridad durante trabajos en Plataforma”

a) APLICACIÓN

Mantenimiento SCL, Supervisor de Aeropuerto SCL, usuarios de Plataforma.

b) ANTECEDENTES

SCL deberá hacer trabajos de mantención de pavimentos y señalización de plataforma, por lo que deberá mantener condiciones seguras en torno a las operaciones en plataforma.

c) PROCEDIMIENTO

MANTENIMIENTO SCL

- Comunicará al Centro de Operaciones SCL el día, la hora y ubicación de los trabajos.
- Exigirá a las empresas contratadas para los trabajos equipo reflectante para el personal y carros para circular el área en mantención y se asegurará que cumplan con las normas relativas a la plataforma.

SUPERVISOR DE AEROPUERTO SCL

- Controlará que los trabajos en plataforma se ejecuten de forma que no afecten las operaciones en plataforma.
- Coordinará con la Gerencia de Operaciones DGAC, Subdpto. Area de Movimiento, con la debida antelación, los trabajos que se efectúan en la plataforma.

USUARIOS DE PLATAFORMA

- Se informarán, a través del Coordinador de Aeropuerto SCL de los trabajos en plataforma
- Respetarán los acuerdos derivados de la coordinación efectuada para la mantención de la plataforma.

SECCIÓN 8 “Procedimiento para obtener habilitación en puentes de embarque Thyssen y Stearn.”

a) APLICACION

Personal de compañías aéreas, servicios a terceros, Centro de Operaciones SCL y entidades públicas relacionadas con operaciones aéreas.

b) ANTECEDENTES.

SCL debe otorgar una habilitación que autorice la operación de los puentes de embarque, estableciendo requisitos para ello.

c) PROCEDIMIENTO.

1.- Para operar puentes de embarque se debe obtener la habilitación que lo autoriza.

2.- El Centro de Operaciones es el responsable de la capacitación del personal que requiere operar puentes de embarque, otorgando la habilitación una vez cumplidos los requisitos establecidos.

3.- Las compañías o empresas que requieran capacitar a su personal, deberán solicitarlo a la Gerencia de Operaciones indicando la cantidad de personas, que por grupo no debe exceder de 05 a la vez. El curso tiene una duración de 4 horas.

4.- Se establecen los siguientes requisitos para obtener la habilitación:

- a.- Asistir a clase teórica.
- b.- Asistir a práctica en terreno.
- c.- Rendir prueba escrita.

5.- La clase teórica tendrá una duración de 120 minutos, la que está basada en el manual de operaciones de los puentes, siendo complementada con la experiencia obtenida en la operación de los puentes.

6.- Se debe efectuar una práctica en los puentes THYSSEN y STEARN, de aquellos procedimientos vistos en la clase teórica. La práctica consistirá en operar los puentes, realizando simulaciones con o sin aeronave de maniobras de atraque, desconexión, fallas, accidentes y mecanismos de emergencia. Además, demostrar conocimientos de los equipos y sistemas de seguridad y complementarios disponibles. Conocer el funcionamiento y posibles fallas que pudieran ocurrir. Esta práctica será evaluada, observando el cumplimiento de los procedimientos vistos y la habilidad en la conducción del puente. Si alguno de estos aspectos es deficitario, será reprobado. El tiempo de duración por grupo es de 90 minutos.

7.- Una vez efectuada la clase teórica y la práctica en terreno, se rendirá una prueba escrita. Aprobarán aquellos que superen el 70% con respuestas satisfactorias. La prueba tiene una duración de 30 minutos.

8.- La clase teórica, denominada Operación Segura de Puentes de Embarque, es una exposición en power point que contempla fotografías y esquemas explicativos de los procedimientos de operación de puentes.

9.- Serán habilitadas aquellas personas que cumplan con los requisitos establecidos en el numeral 3 y que aprueban las evaluaciones efectuadas. El Centro de Operaciones mantendrá un listado actualizado de quienes han sido habilitados.

10.- La habilitación que entrega SCL autoriza a operar puentes de embarque, entregándole como herramienta los conocimientos necesarios de cómo operar en forma segura los puentes, aspectos técnicos y qué hacer en caso de emergencias. De esta forma, no se deben producir accidentes a menos que estos procedimientos no se cumplan.

11.- Cada compañía o empresa deberá procurar que los operadores de puentes adquieran la destreza necesaria bajo fiscalización de operadores de mayor experiencia, antes que manipulen los puentes bajo su propia responsabilidad.

12.- Cabe hacer presente que, desde el momento que el operador inicia sus funciones en el puente, asume la responsabilidad absoluta de su operación y funcionamiento, como asimismo de la utilización

SECCIÓN 9 “Procedimiento de verificación de eficiencia en la operación de puentes de embarque.”

a) APLICACIÓN

Operadores de puentes de embarque habilitados por SCL.

b) ANTECEDENTES

RSO, Curso de puentes de embarque y sus cartillas.

c) PROCEDIMIENTO

La finalidad de este procedimiento será verificar el cumplimiento de las maniobras previas a la operación del puente de embarque como la operación misma, efectuadas por el personal habilitado por SCL, de forma de aumentar los estándares de seguridad en la operación de estos equipos.

Servirá como base el curso de operación de puentes de embarque como asimismo las cartillas operacionales .

La observación será registrada en una cartilla que individualizará al operador, la compañía para la cual trabaja y el cumplimiento a los procedimientos. El empleado de SCL que realice la inspección, deberá estampar conceptos de aprobación y/o reprobación según haya sido su apreciación.

Aquellos operadores que no aprueben como mínimo el 70% de la apreciación realizada, deberán someterse a un re-entrenamiento en terreno si se trata de falencias posibles de corregir en el momento. De tratarse de falta de conocimientos o efectúa maniobras que puedan conducir a un posible accidente, deberá realizar un curso de re-entrenamiento ante personal de SCL en los días y horas que se acuerden. Mientras ello no ocurra, no podrán operar los puentes de embarque, lo que será informado a la compañía aérea o empresa de servicios para la cual trabaje.

La cartilla de inspección será la siguiente:

CARTILLA DE VERIFICACIÓN DE EFICIENCIA.

Nombre del Operador:			Compañía:	
Puente:	Vuelo:	TICA N°	Fecha:	
Inspeccionado por:				
Maniobra:	Efectuado (si/no)	Aprobado	Reprobado	
Inspección de plataforma.				
Inspección de puente.				
Espera detención de aeronave.				
Avance lateral y luego frontal.				
Reporta fallas a SCL.(en caso que ocurran)				
Conducción con precaución.				
Correcciones con precaución.				
Demuestra conocimiento de controles.				
Demuestra conocimiento de sistemas de seguridad.				
Retiro del puente con precaución.				
Deja puente en posición correcta.				

Total apreciación			
Evaluación (+70% Aprueba - 70% reprueba)			
Se re-capacita en terreno			
Debe asistir a curso re- entrenamiento.			

* En caso de requerir re-entrenamiento se debe avisar al Jefe de Operaciones y Seguridad para coordinar curso.

SECCIÓN 10 “Procedimiento de operación de puentes de embarque”

a) APLICACIÓN

Transportista aéreo, Supervisor de Aeropuerto, Supervisor de Mantenimiento.

b) ANTECEDENTES

Establecer el procedimiento que norma y regularice adecuada y segura operación de los puentes de embarque en el Aeropuerto Arturo Merino Benitez, de acuerdo al manual de operaciones de puentes de embarque THYSSEN/STEARNS.

c) PROCEDIMIENTO

TRANSPORTISTA AEREO

Una vez que la compañía recibe la asignación del puente de embarque por parte del Centro de Operaciones SCL, personal habilitado para la operación de puentes de embarque STEARNS o THYSSEN que atenderá la aeronave deberá:

- Comunicar vía citófono al Centro de Operaciones SCL anexo 1701 al momento que el puente sea utilizado indicando el nombre de la persona que lo operará y a la empresa que pertenece. Además, deberá indicar si utilizará algunos de los servicios que dispone el puente (400 hz., aire acondicionado o agua).
- Deberá respetar la cartilla de operación de puentes de embarque SCL para puentes STEARNS y THYSSEN.
- Deberá notificar al Centro de Operaciones SCL al anexo 1701 el término de la operación del puente de embarque e informar cualquier falla que sea detectada durante la operación o previa a ésta.

SUPERVISOR DE AEROPUERTO SCL

- Será el responsable de controlar que la operación de puentes de embarque se realice de la manera adecuada.
- Concurrirá al puente de embarque cuando ocurra una situación de mala operación o conflicto con el puente de embarque, junto con el Supervisor de Mantenimiento y personal de mantenimiento de los puentes.

d) Cartillas.

- Cartilla de operación de puentes de embarque SCL.

CARTILLA PARA OPERAR PUENTES DE EMBARQUE STEARNS

Todo operador de puente de embarque que esté autorizado para ello, deberá ajustarse a cumplir lo establecido en los siguientes pasos, de modo de asegurar la funcionalidad del sistema :

1.- ATRAQUE DE PUENTES:

- (Revisión interior y exterior del puente.
- (Colocar cordón de seguridad.
- (Llave en posición “**MANUAL**”
- (Presione “**ON**” en “**FUERZA**”
- (Active la fuerza hidráulica.
- (Ilumine el puente, cabina y plataforma.
- (Presione y verifique encendido luces de control.
- (Presione “**PARTIDA**” (bocina)
- (Acomode dirección de ruedas.
- (Acomode cabina giratoria.
- (Pre-posicionar altura de puente.
- (Espere detención del avión.
- (Atraque el puente y ajústelo.
- (Baje el toldo.
- (Llave en posición “**ELEVACIÓN AUTOMÁTICA**”.

2.- RETIRO DE PUENTE

- (Presione bocina, 15 segundos.
- (Llave en posición manual.
- (Suba el toldo.

- (Espere desconexión de 400 hz.
- (Retire puente 03 metros atrás.
- (Nivele el puente en posición estacionamiento.
- (Cierre cortina para pernoctar o por mal tiempo.
- (Apagar todas las luces (plataforma, cabina giratoria).
- (Llave a posición “OFF”
- (**Switch power OFF.**

CARTILLA PARA OPERAR PUENTES DE EMBARQUE THYSSEN Y SISTEMA DE GUIA DE ATRAQUE SAFEGATE.

Todo operador de puente de embarque que esté autorizado para ello, deberá ajustarse a cumplir lo establecido en los siguientes pasos, de modo de asegurar la funcionalidad del sistema :

1.- ATRAQUE DEL PUENTE:

- (Fijar el modo de operación “ACTIVADO” (de posición “OFF” a posición “ON”)
- (Mover el puente hacia LA POSICION DE ESPERA
- (Fijar la ALTURA DE OPERACIÓN del puente
- (Acercar el puente al avión (Paralelamente)
- (PARAR muy cerca del avión (A la altura de la puerta del avión)
- (GIRAR la cabina
- (ACERCAR el puente a la puerta de pasajeros
- (Colocar el SUELO horizontalmente a la puerta del avión
- (Reajustar LA ALTURA de atraque a la aeronave si es necesario
- (Producir CONTACTO con la aeronave y colocar JOYSTICK en neutro
- (Quitar CADENA DE SEGURIDAD
- (Abandonar el ÁREA DE GIRO de la puerta del avión
- (Colocar ZAPATA de seguridad una vez abierta la puerta de la aeronave
- (Apagar FOCOS si es necesario
- (Fija modo de operación “EN SERVICIO” (de posición “ON” a posición “AUTONIVELACIÓN”)

2.- PARA EL RETIRO DE PUENTES:

- (Esperar que se cierre la puerta del avión.
- (Fijar modo de operación “ACTIVO” (pasar de “AUTONIVELACION” a “ON”)
- (Retraer CAPOTA
- (Retirar ZAPATA de seguridad
- (Colocar la CADENA de seguridad y persiana.
- (Retirar el puente del avión
- (Encender FOCOS si es necesario

- (Alinear el SUELO de la cabina
- (Colocar LA ALTURA del puente en posición de estacionamientos
- (Retraer el puente hasta POSICION DE ESTACIONAMIENTO
- (Fijar modo de posición “DESACTIVADO” (llavín en posición OFF)
- (Desconectar ILUMINACIÓN INTERIOR

PARTE 3 OPERACIÓN DE EDIFICIOS TERMINALES

SECCIÓN 1 “Procedimientos de inspección de rutina de los supervisores de aeropuerto”

a) APLICACIÓN

Supervisor de Aeropuerto SCL

b) ANTECEDENTES

El Supervisor de Aeropuerto de SCL, es el encargado de verificar que los servicios operacionales que presta SCL sean continuados y fluidos.

c) PROCEDIMIENTO

SUPERVISOR DE AEROPUERTO SCL

- Se enterará de las actividades que sucedan en el turno, respecto de mantenimiento, seguridad y operación.
- Se preocupará que los entes involucrados en cada actividad especial que se desarrolle en áreas de concesión SCL estén coordinados.
- Se preocupará de generar las gestiones que aseguren la mitigación de problemas de congestión o de otro tipo que puedan producirse en el terminal o en la plataforma.
- Reportará al Centro de Operaciones las discrepancias y fallas que pueda observar en áreas concesionadas.
- Coordinará con los organismos involucrados en situaciones de emergencia aeroportuaria.
- Entregará el turno al supervisor entrante haciéndole saber las actividades realizadas y aquellas que están en progreso, a modo de asegurar continuidad y seguimiento de las operaciones.

SECCIÓN 2 “Procedimiento de asignación de cintas de llegada y salida de equipaje”

a) APLICACIÓN

Líneas Aéreas, Coordinadores de Aeropuerto FIDS/BIDS, Supervisor de aeropuerto SCL.

b) ANTECEDENTES

La asignación de cintas, es el resultado de una planificación asociada al tipo de operación del vuelo, si es nacional o internacional, envergadura de la aeronave, cantidad de pasajeros, estacionamiento, etc. Es obligación de las compañías aéreas, proveer al Centro de Operaciones, de los antecedentes antes señalados.

La política de FIDS (Flight Information Displays Sistem) opera en coordinación con las compañías aéreas mediante comunicación telefónica directa, rápida y eficaz, conforme a la planificación de estacionamientos del Centro de Operaciones, optimizando la información en los teleindicadores del terminal nacional e internacional.

c) PROCEDIMIENTO

Las cintas para la salida del equipaje se encuentran al interior de las islas de counters, por lo tanto la asignación que realiza el CUTE mensualmente, asigna indirectamente la cinta de salida.

Para la asignación de cintas transportadoras de equipaje se tomarán en cuenta parámetros priorizados como la confirmación del arribo del vuelo, cumplimiento de itinerario, tipo de aeronave, cantidad estimada de pasajeros, etc., información que podrá proveer la compañía a través del sistema SITA, fax o vía telefónica.

La recepción y revisión del equipaje que se embarca, es responsabilidad de las compañías aéreas o handling que corresponda.

Las compañías aéreas deberán acatar la asignación del Centro de Operaciones. Las solicitudes de cambio, deberán ser solicitadas con la anticipación debida, de lo contrario se mantendrá en criterio utilizado.

SECCIÓN 3 “Procedimiento de asignación de Puertas de Embarque en Terminal Internacional y Nacional”

3.1. APLICACIÓN

Transportistas aéreos, Coordinador de Aeropuerto FIDS/PAS.

3.2. ANTECEDENTES

SCL asignará las puertas de embarque con criterio de eficiencia en la utilización de los espacios y de comodidad para pasajeros y operadores aéreos.

3.3. PROCEDIMIENTO

3.3.1. COORDINADOR DE AEROPUERTO PROGRAMADOR FIDS/PAS

En base a la planificación de estacionamientos realizada por el Coordinador de Aereopuerto asignará algunas de los 2 tipos de puertas de embarque, accesos directos a puentes o para salida por estacionamiento remoto, siendo de responsabilidad de la Línea Aérea, el correcto embarque de sus pasajeros a la aeronave.

3.3.1.1. A puentes de embarque.

Se deberá considerar 2 tipos de criterios para su asignación con el único fin de no perjudicar la planificación y de descongestionar la plataforma.

3.3.1.1.1. Itinerarios: Se dará prioridad a los vuelos que cumplan con los horarios de llegadas, en desmedro de los aviones con atraso.

3.3.1.1.2. Envergadura: Este criterio va relacionado con la cantidad de pasajeros que transporte el vuelo.

3.3.1.2. A estacionamiento remoto.

Se deberá considerar 2 tipos de criterios, con el fin de facilitar el flujo de embarque de pasajeros a sus respectivas aeronaves, además de mejorar la coordinación entre puentes y posición remota de estacionamiento de aeronaves.

3.3.1.2.1. Línea Aérea con embarque simultaneo.

Será responsabilidad de la Compañía Aérea una vez asignada la puerta de embarque, distribuirá el flujo de pasajeros, por un representante de la compañía aérea.

3.3.1.2.2. Considerando el estacionamiento de la aeronave en plataforma.

En los casos de embarque para los estacionamientos remotos de aeronaves, se asignarán desde la puerta 28 a la 31.

SECCIÓN 4 “Procedimiento operación FIDS/PAS”

a) APLICACION

Supervisor de Aeropuerto, Compañías aéreas.

b) ANTECEDENTES

El Supervisor de Aeropuerto programador FIDS/PAS tiene la función de programar la información que permita mantener los monitores y pantallas de los terminales actualizados respecto de los Vuelos llegados y salidos, así como la megafonía para terminales a petición da la compañía aérea, factores los cuales van en directa ayuda a mantener informado al pasajero.

c) PROCEDIMIENTO

Este procedimiento regula las diferentes actividades del sistema FIDS/PAS, en sus diferentes funciones:

- Efectuar llamados de embarque y llegadas de vuelo.
- Asignar logotipo a los mostradores de check-in.
- Ingresar información de llegadas y salidas de los vuelos en las pantallas y teleindicadores de los terminales.
- Megafonía solicitada por las Cías Aéreas

- 1.-Continuamente los Coordinadores de Aeropuerto programadores de FIDS/PAS programarán y actualizarán la información que solicite el sistema .
- 2.-Los operadores aéreos mantendrán informado al centro de operaciones SCL, respecto de las condiciones operacionales de sus vuelos , de donde a su vez quedará informado el programador FIDS, para que actualice la información
- 3.-El Coordinador de Aeropuerto SCL, informará de cualquier circunstancia operativa que implique actualizaciones en el sistema al personal de FIDS/PAS.
- 4.-Cualquier falla de sistema FIDS/PAS, será comunicado al Coordinador de Aeropuerto SCL para que direcciona la información y se proceda al arreglo por parte del área que Corresponda.

- 5.-Los llamados de embarque, serán 03 como máximo por vuelo. Esto con el fin de descongestionar el sistema de megafonía y evitar el sonido constante en el terminal, lo cual es molesto para el pasajero.
- 6.-Los llamados individualizados de embarque , solo serán canalizados por la propia Cía. Aérea , quedando a criterio del supervisor de operaciones la aprobación del mismo.
- 7.-Los llamados a pasajeros con nombre y apellido, no por su título, cargo o empresas de cualquier tipo.
- 8.-La asignación de logotipos den los counters de check-in, irá en relación al comité Cúte, documento proveniente de las mismas Cías. Aéreas donde figuran las posiciones en las islas de chequeo , de cada cía. Aérea, para una semana tipo.

SECCIÓN 5.- “Procedimiento pasajeros en tránsito”

a) APLICACIÓN

Transportista aéreo, Supervisor de Aeropuerto SCL.

b) ANTECEDENTES

En el Terminal Internacional los pasajeros en tránsito deben efectuar un circuito que les permita acceso expedito y rápido a sus vuelos de conexión.

En el Terminal Nacional, los pasajeros no tendrán necesidad de salir del edificio, debiendo efectuar un tránsito interior dependiendo del nivel al cual llegan.

c) PROCEDIMIENTO

TRANSPORTISTAS AÉREOS

- Guiarán y orientarán a los pasajeros en tránsito por el Aeropuerto Arturo Merino Benítez, en su llegada tanto por puente de embarque o desde estacionamiento remoto.
- Realizarán chequeo de pasajes, cotejándolo con el pasaporte u otro documento válido para la identificación positiva del pasajero, en los mesones de atención ubicados en el segundo nivel del terminal internacional, dispuestos para tal efecto.
- Guiarán a los pasajeros al control de Rayos X obligatorio, para luego subir al tercer nivel, hall de espera de embarque, donde serán contactados por personal de la empresa aérea que corresponda.
- El explotador debe retirar con la debida anticipación y previo al vuelo, los objetos que han sido retenidos por la persona de Seguridad DGAC en el Puesto de Control de Seguridad, los que deben ser transportados en la bodega de la aeronave y entregado al propietario en el punto de destino final.
- Todos los pasajeros en tránsito que lleguen por estacionamiento remoto al primer nivel, deberán ser contactados por las compañías aéreas para ser guiados al segundo nivel, de forma de cumplir con lo establecido en el punto precedente.

- El pasajero en tránsito nacional, con salida en otro vuelo nacional, deberá tomar contacto con personal de la compañía aérea en los counters ubicados en el hall principal, quienes le otorgarán un nuevo boarding pass.

SUPERVISOR DE AEROPUERTO SCL

- Supervisará que el proceso se cumpla de acuerdo a lo establecido.
- Mediará para resolver los conflictos que ocurran en la aplicación del procedimiento.

SECCIÓN 6.- “Procedimiento de Emergencia Médica en Terminales.

a) APLICACIÓN

Coordinador de Aeropuerto SCL, Coordinadora de Servicios Terminales, Supervisor de Aeropuerto SCL.

b) ANTECEDENTES

Establecer las normas y pautas que recurren la atención primaria en caso de accidente producido en áreas concesionadas por SCL.

c) PROCEDIMIENTO

COORDINADOR DE AEROPUERTO SCL

- Recibida la información de accidente, solicitará la presencia del personal paramédico de la Clínica Aeroportuaria (DGAC-AP.AMB) o IST según el área en que se encuentre el afectado.
- Notificará del hecho ocurrido al Supervisor de Aeropuerto SCL y a la Coordinadora de Servicios Terminales SCL.
- Comunicar al explotador sobre el incidente, para que acompañe al pasajero accidentado a la Clínica y coordine con Policía Internacional cuando corresponda, ante un eventual traslado y atención en un servicio hospitalario externo.
- Actuará de acuerdo a lo establecido en el Plan de Evacuación de los Terminales de Pasajeros y Carga. De acuerdo a la emergencia solicitará las primeras atenciones al IST.

COORDINADORA DE SERVICIOS TERMINALES SCL

- Atenderá al afectado y realizará las coordinaciones pertinentes con las compañías aéreas y organismos internos como externos.

SUPERVISOR DE AEROPUERTO SCL

- Verificará que el procedimiento se haya llevado en forma correcta con el fin de establecer responsabilidades del afectado, de terceros o del Consorcio SCL.
- Elabora el Informe para traspasar la información a efectos de seguro.

SECCIÓN 7.- “Procedimiento para Tratamiento de grandes grupos de Pasajeros”

a) APLICACIÓN

Transportistas aéreos, Aduana, SAG, Supervisor de Aeropuerto SCL.

b) ANTECEDENTES

En la atención de grandes grupos de pasajeros es fundamental el orden, expedición y seguridad de este grupo (personas/equipaje). Por lo tanto resulta eficaz que sea tratado en zona especial para tal efecto, lo cual tiene que estar asociado con la participación y coordinación estrecha entre el operador de aeronaves y operador de turismo encargado del paquete respectivo. En el caso de atención especial (carga de equipaje directo en plataforma), deben participar ADUANA - S.A.G. – D.G.A.C, adicionalmente, es necesaria la designación especial de áreas de estacionamiento de vehículos en frente de los terminales.

Definición de la idea general de atención de grandes equipos de pasajeros para lo cual se debe considerar una clara señalización de direccionamiento de grupos, una zona de atención pasajeros y acopio (equipaje) de tal forma de evitar disgregación y por ende conflictos.

c) PROCEDIMIENTO

Elaboración, publicación y distribución regulaciones en cuanto a la atención de este grupo de pasajeros que faciliten su tránsito y atención tanto en zona de mesones, emigración / inmigración , control AVSEC / Aduana / S.A.G. , como responsables, Carabineros y SCL en cuanto a la seguridad y gestión área eventual de estacionamiento.

SECCIÓN 8.- “Procedimiento de tratamiento de la Prensa”

a) APLICACIÓN

Supervisor de Aeropuerto.

b) ANTECEDENTES

Plan de emergencia DGAC y Procedimientos Seguridad SCL.

c) PROCEDIMIENTO

1. Responsabilidades para entregar informaciones a la Prensa.

1.1. El Concesionario SCL podrá entregar información a la Prensa en los siguientes casos:

- a) Por eventos que sucedan dentro del área concesionada, donde no está involucrada alguna autoridad del aeropuerto.
- b) Cuando se trate de un accidente o incidente de aeronaves, sólo se limitará a indicar el hecho en forma muy general, indicando dónde puede recurrir para obtener mayor información. Por ningún motivo se darán opiniones respecto a las posibles causas del incidente o accidente.
- c) En lo posible se debe emplear el sistema de entregar Informes de Prensa, donde se relatarán los hechos, sin agregar comentarios personales o conclusiones que no han sido emitidas por una autoridad competente.

1.2. Antes, durante o después que se presente algún hecho que concentre la atención del público, el Concesionario SCL dará las facilidades para que los medios de comunicaciones puedan contar con la Sala de Prensa para recibir comunicados oficiales u otra forma de recibir información. El Supervisor de Aeropuerto SCL tiene la autoridad para disponer de esta Sala de Prensa, a fin de utilizarla en actividades oficiales con los medios de comunicaciones.

1.3. Cuando el Informe de Prensa involucre a alguna persona o empresa aérea, es necesario contar con la autorización previa de la persona o empresa.

- 1.4. La DGAC-AP.AMB, es la autoridad aeroportuaria, por lo tanto, cualquier comunicado que involucre algún incidente o accidente de aeronave no debe ser informado por el Consorcio SCL, limitándose a indicar a los medios de comunicaciones dónde se puede obtener información.
- 1.5. En ausencia del Gerente de Operaciones SCL, el Supervisor de Aeropuerto SCL, asumirá la responsabilidad de entregar comunicados oficiales relacionados con las operaciones en el área concesionada.

SECCIÓN 9.- “Procedimiento bultos o especies olvidados”

a) APLICACIÓN

Supervisores de Aeropuerto, Coordinadoras de terminales y servicio al cliente, guardias SCL y personal de mesones de información.

b) ANTECEDENTES

Establecer un procedimiento para objetos extraviados, que consideren la recepción, registro, custodia, devolución, donación y/o destrucción de aquellos elementos que se encuentren en los terminales.

c) PROCEDIMIENTO

RECEPCION.

Existen una serie de organizaciones y/o personas, a través de las cuales se pueden recibir objetos, las que se detallan a continuación:

Servicio de Informaciones al Público.

Los funcionarios de informaciones, quienes se encuentran en los mesones de atención al público del Terminal, tienen la función de recepcionar los objetos en dicha ubicación de la siguiente forma.

a.1) El funcionario de informaciones de turno, recepcionará los objetos que sean entregados por, pasajeros, usuarios en general, guardias de seguridad, subconcesionarios, subcontratistas, supervisores de Aeropuerto, y coordinadoras de servicios de terminales.

a.2) Una vez recepcionado el elemento éste deberá ser ingresado en el registro de objetos perdidos, el cual es provisto por las coordinadoras de terminales, en dicho registro quedará

especificado el tipo de objeto, sus características, su contenido detallado, el cual será revisado en conjunto con los supervisores de Aeropuerto, guardias de seguridad y/o coordinadoras de terminales. También se indicará la fecha y hora en la cual se recepcionó, el nombre y firma tanto de la persona que lo recibe como el que entrega.

a.3) En el caso de recepcionar especies valoradas, tales como dinero, joyas, cámaras fotográficas y/o video, billeteras, carteras, bolsos y/o maletas, el funcionario de turno de informaciones, deberá solicitar la presencia de un supervisor de Aeropuerto, o de un guardia de seguridad y/o de una coordinadora de terminales como testigo de las especies que están siendo recepcionadas en ese momento. En dicho registro se deberá incluir el nombre y la firma del o los testigos.

a.4) Una vez que haya terminado el procedimiento de recepción del objeto, luego de cumplir todo el procedimiento, el funcionario de turno de informaciones deberá informar a las coordinadoras de terminales de la presencia del objeto en el mesón para conocimiento de éstas, en el caso que el dueño de la o las especies llamara para consultar por dicho objeto.

a.5) Los funcionarios de Informaciones deberán custodiar los objetos mientras se encuentren éstos en los mesones, a excepción de los objetos de valor, los cuales deberán ser retirados por las coordinadoras de terminales en un máximo de una hora de recepcionado en el mesón.

a.6) Una vez terminado el turno de dichos funcionarios, tendrán la obligación de entregar todas las especies encontradas (dichas especies que han sido recepcionadas después del horario de turno de las coordinadoras de terminales), al supervisor de Aeropuerto de turno en su oficina. En el próximo turno, los funcionarios de informaciones, deberán informar a las coordinadoras de terminales de la existencia de los objetos, para que éstas los retiren.

Guardias de Seguridad.

b.1) Una de las funciones de los guardias de seguridad, es la de entregar los objetos que encuentren en el terminal al mesón de informaciones.

b.2) Al momento de la entrega de la especie al funcionario de Informaciones, la función del guardia será de chequear el objeto encontrado, confirmar en conjunto con el funcionario de informaciones el detalle del contenido del objeto en cuestión, firmar el registro de objetos perdidos conforme al procedimiento establecido.

b.3) Además, el guardia deberá avisar al supervisor de Aeropuerto para que esté en conocimiento de la entrega de dicho elemento.

Supervisores de Aeropuerto.

- c.1) Una de las principales funciones que cumplen los supervisores de Aeropuerto de SCL, es resguardar la seguridad de nuestros usuarios.
- c.2) Tomando en cuenta lo anterior mencionado, el supervisor de Aeropuerto deberá entregar al mesón de informaciones los objetos que estén olvidados en el terminal así como también los bultos que hayan pasado por el procedimiento de bulto sospechoso (internamente llamado Procedimiento Condición 2Bravo). Cabe destacar que durante el turno de noche los objetos deberán ser entregados al supervisor de Aeropuerto de turno en el centro de operaciones, con su respectivo reporte de objeto perdido.
- c.3) También serán ministros de fe, en el caso que una coordinadora lo requiera, para aquellos objetos de valor o dinero que se encuentren.
El supervisor de Aeropuerto dentro de sus posibilidades deberá estar presente al momento de la revisión del bulto o elemento según sea la situación, detallando el contenido de la especie encontrada.
- c.4) Una vez que este procedimiento haya terminado, deberá firmar conforme el registro de objeto perdido al igual que el funcionario de Informaciones.
- c.5) Los supervisores de Aeropuerto, deberán recepcionar objetos olvidados o perdidos en los terminales, siempre y cuando las coordinadoras de terminales no se encuentren en su horario de turno.
- c.6) Los supervisores de Aeropuerto, cumplirán la misión como ministros de fe, en el caso de la recepción de objetos de valor, tales como dinero, joyas, cámaras fotográficas y/o de video, billeteras, carteras, bolsos, maletas, etc., en conjunto con las coordinadoras de terminales.
- c.7) Junto con participar como ministros de fe, en la recepción de dichos objetos, deberán firmar la hoja de registro de objeto perdido.
- c.8) Además, serán apoyo fundamental y necesario para poder dar cumplimiento al procedimiento establecido.

Coordinadoras de Servicios de Terminales.

- d.1) Existen una serie de vías por las cuales llegarán los objetos perdidos al servicio de objetos perdidos de SCL. Estos pueden ser a través de funcionarios de informaciones, AVSEC, supervisores de Aeropuerto.
- d.2) Mesones de Informaciones.
 - d.2.1) Las coordinadoras de terminales deberán recepcionar (o retirar), a través de los mesones de informaciones, los registros de objetos perdidos y las especies adjuntas a dicho documento.

d.2.2) En el caso que sean objetos de valor, estos serán retirados junto con el registro correspondiente en un plazo de una hora de recibido, en conjunto con un supervisor de Aeropuerto, para que realice la función de testigo o ministro de fe de la entrega de estos valores.

e.3) Dirección General de Aeronáutica Civil (AVSEC).

e.3.1) Las coordinadoras de terminales recepcionarán, aquellas especies encontradas que se hayan quedado en las dependencias de AVSEC, tanto internacional como nacional, este procedimiento se realizará una vez al día en ambos terminales.

e.3.2) Dicha entrega por parte de AVSEC, será mediante documento llamado “Acta de Especies Encontradas”, la cual es de propiedad de la Dirección de Aeronáutica Civil (D.G.A.C.).

e.3.3) Las coordinadoras de terminales, deberán verificar en detalle el contenido del objeto, cerciorándose que, éste coincida con el detalle del acta en cuestión.

e.3.4) Una vez que exista conformidad con la descripción y contenido del elemento, las coordinadoras procederán a firmar esa Acta, indicando la fecha y la hora del retiro de la especie de esas dependencias.

e.3.5) En el caso que AVSEC tenga en sus dependencias objetos de valor, tales como dinero, billeteras, carteras, bolsos, cámaras de fotográficas y/o de videos, etc., las coordinadoras de terminales solicitarán la presencia del Supervisor de Aeropuerto, para participar como ministro de fe de esta entrega, debiendo tomar una fotografía de los valores y objetos recibidos, adjuntándolos al reporte correspondiente.

REGISTRO.

Una vez recepcionado el objeto, éste deberá ser registrado en un “Reporte de objetos perdidos En el Terminal”, detallando sus características, el lugar donde fue encontrado, la fecha, el nombre y la firma de quien lo entregó a SCL y el nombre y firma de quien lo recibe, ya sea personal de informaciones, supervisores de Aeropuerto y/o coordinadoras de terminales, así como lo muestra el ejemplo.

REPORTE DE OBJETOS PERDIDOS
EN EL TERMINAL

NOMBRE QUIEN RETIRA EL OBJETO:.....
DIRECCION:.....
TELEFONO: R.U.T.:.....
FECHA DE PERDIDA:..... FECHA DE ENTREGA:.....
LUGAR DONDE SE EXTRAVIÓ:.....
TIPO DE OBJETO:.....
COLOR:.....
MARCA:.....
MODELO:.....
TAMAÑO:.....
CONTENIDO:

NOMBRE QUIEN ENTREGA A SCL:.....HORA:.....
NOMBRE QUIEN RECIBE DE SCL:.....
NOMBRE QUIEN ENTREGA A PASAJERO:.....HORA:.....
RECIBI CONFORME (NOMBRE Y FIRMA).....

Luego, será ingresado al sistema, el cual, otorgará un número, éste será asignado al objeto en cuestión, este tipo de identificación será adherido al objeto y al reporte para así facilitar la labor de búsqueda en la bodega de custodia, en el sistema y en los archivadores correspondientes.

CUSTODIA.

Para dar seguridad a todos los objetos perdidos que serán custodiados por SCL Terminal Aéreo Santiago S.A.S.C., éstos serán guardados en una bodega ubicada en el centro de operaciones, bajo la custodia y estricto control de las coordinadoras de terminales, quienes no permitirán bajo ningún motivo el ingreso a dicha dependencia a cualquier persona, con excepción del Jefe de Operaciones y Seguridad y del Gerente de Operaciones respectivamente, quienes tendrán la facultad de solicitar el ingreso a la bodega para chequeo y verificación de los elementos que se encuentran en su interior.

La función de dicha bodega será la de preservar y guardar todos los objetos que han sido encontrados en los terminales.

Dicho espacio será dividido en dos secciones, como Terminal Nacional e Internacional, a su vez estará subdividida de acuerdo a los tipos de elementos que se encuentran guardados, como por ejemplo, casilleros especiales para llaveros, documentos, lentes, cámaras fotográficas, teléfonos celulares, colgadores de ropa, etc. El fin de esta distribución es tener en un perfecto orden todos los elementos que ingresan a esta bodega, y así facilitar el reconocimiento de cualquier especie al ser requerida.

Por motivos de seguridad, las joyas y el dinero recepcionado, ya sean pesos chilenos u otra moneda extranjera, a través del “Acta de entrega de Dinero”, será entregada diariamente a la Gerencia de Administración y Finanzas de SCL Terminal Aéreo Santiago S.A.S.C., para que dichos valores sean ingresados a la caja fuerte de la Gerencia antes nombrada.

El dinero recaudado tendrá una permanencia mínima y máxima de tres meses, para luego ser donado a la institución de beneficencia que en su momento SCL asigne.

En caso de recepcionar dinero fuera del horario administrativo de la Gerencia de Administración y Finanzas, la Coordinadora de Servicios de Terminales junto al Supervisor de Aeropuerto realizará la revisión del dinero y el registro de éste en el reporte correspondiente previo mutuo consentimiento.

En caso de recepcionar dinero fuera del horario de turno de las Coordinadoras de Servicios de Terminales, el Supervisor de Aeropuerto será el responsable del dinero y la revisión de éste, para posteriormente ser entregado en forma personal a la Coordinadora de Servicios de Terminales en turno.

DEVOLUCION.

La devolución de los objetos perdidos que han estado bajo la custodia de SCL, son de exclusiva responsabilidad de la coordinadoras de servicio de terminales.

Existen varias formas de entregar la especie a su dueño, las cuales se detallan a continuación:

a.1) El dueño del objeto, ya sea vía telefónica o en el mesón de informaciones, indica la fecha de perdida y las características del objeto en cuestión, las coordinadoras de terminales corroborarán dicha información haciéndole entrega de su especie en el mesón de informaciones, ubicado en el tercer nivel del terminal.

a.2) En el caso que el pasajero no se encuentre en Santiago, y éste no tenga nadie que pueda retirar su objeto, el dueño deberá mandar vía fax un poder simple indicando su nombre, R.U.T., características del objeto, autorizando a la línea aérea en la cual el viajó para que ésta le envíe sus pertenencias vía co-mail. Una vez que dicho fax llegue al centro de operaciones, se coordinará con la compañía aérea en cuestión para el retiro y envío de éste.

a.3) En el caso que el pasajero no se encuentre en Santiago, deberá enviar vía fax un poder simple autorizando a la persona que desea que retire sus pertenencias, especificando su nombre y R.U.T.

a.4) En el caso que el dueño de la especie en cuestión esté arribando en un vuelo fuera del horario de entrega, previa comunicación con las coordinadoras de terminales, será el supervisor de Aeropuerto quien entregará dicho objeto. Las condiciones de entrega serán:

Las coordinadoras de terminales realizarán un informe al supervisor de Aeropuerto de turno, indicando el nombre del pasajero y la hora de retiro de la especie, además adjuntará el reporte correspondiente y el objeto perdido

El supervisor de Aeropuerto de turno luego de devolver la especie, entregará al día siguiente el reporte con los datos del dueño y firmado por ambos a la coordinadora que esté entrando a turno, para así registrarlo e ingresarlo al sistema como objeto devuelto.

c.) Una vez que se concrete cualquiera de estas opciones, se deberá completar el reporte asignado a ese objeto, con los datos del dueño o de quien esté retirando, también se deberá verificar que el objeto contenga y/o coincida con lo que está escrito en el reporte, una vez conforme esto, la persona que retira deberá firmar conforme en el reporte de objetos perdido al igual que la persona que lo está entregando.

a5) Cabe mencionar que existen dos horarios de atención para la entrega de las especies encontradas.

Para devolución de objetos perdidos, el horario de atención será de Lunes a Domingo desde las 07:00 a.m. hasta las 19:00 p.m.

Para devolución de dinero, será en horario administrativo, de Lunes a Viernes de 08:30 a.m. hasta las 18:00 p.m.

DONACION Y DESTRUCCION.

De acuerdo a la disposición del Reglamento de Servicio de la Obra (R.S.O), el cual establece que las especies encontradas en el terminal o en las áreas administradas por SCL, serán custodiadas por un período máximo de tres meses para así luego ser entregadas a una institución de beneficencia

El procedimiento será realizado por las coordinadoras de servicios de terminales, quienes serán las encargadas de la clasificación, destrucción y entrega de los objetos una vez que el período de custodia se haya cumplido.

Será el Jefe de Operaciones y Seguridad el que dispondrá por rol quien de las coordinadoras de terminales realizará el procedimiento de desalojo y entrega de las especies a la institución correspondiente.

Se establece que las especies encontradas en los terminales, áreas públicas y aquellos que fueron entregados por AVSEC, que no hayan sido reclamados y además custodiados por un período máximo de tres meses por SCL, serán según su clasificación, entregados a beneficencia a través del “Acta de Entrega de Especies Encontradas”, los siguientes objetos:

Ropa, juguetes, bolsos, maletas, carteras, lentes, cámaras fotográficas, filmadoras, teléfonos celulares, dinero, joyas, etc.

En el caso de las tarjetas de crédito, tarjetas de casas comerciales, llaveros, éstas serán destruidas y desechadas, además de todos aquellos objetos que se encuentren en estado insalubre, también serán desechados.

Se adjunta Acta de Entrega de Especies Encontradas.

ACTA DE ENTREGA DE ESPECIES ENCONTRADAS.

En Santiago de Chile, a 00 días del mes de XXX de 200X, SCL Terminal Aéreo Santiago, R.U.T. 96.850.960-8, domiciliado en Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez, comuna de Pudahuel, Región Metropolitana; hace entrega oficial mediante el presente documento a Institución de Beneficencia, Personalidad Jurídica N° 000, representada por XXX, de las especies que han sido encontradas en las áreas de administración de SCL y que no han sido reclamadas, y que además se han mantenido bajo la custodia de SCL desde el 00 de XXX al 00 de XXX de 200X.

Cabe señalar que; actuarán como ministro de fe de SCL, el Gerente de Operaciones y el Jefe de Operaciones y Seguridad, para los efectos que se estimen convenientes.

Se adjunta listado de documentos en cuestión.

JEFE DE OPERACIONES Y SEGURIDAD

NOMBRE REPRESENTANTE
INSTITUCION DE BENEFICENCIA.

GERENTE DE OPERACIONES.

También se hará entrega de los documentos de identificación tanto nacionales como internacionales a la oficina de partes de Policía Internacional del Aeropuerto, con el detalle de los documentos que están siendo entregados.

Se adjunta “Acta de Entrega de Documentos Encontrados”.

ACTA DE ENTREGA DE DOCUMENTOS ENCONTRADOS.

En Santiago de Chile, a 00 días del mes de XXX del 200X, SCL Terminal Aéreo Santiago, R.U.T. 96.850.960-8, domiciliado en Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benitez, comuna de Pudahuel, Región Metropolitana; hace entrega oficial mediante el presente documento al señor Prefecto, don José Castro, en representación de Policía Internacional Aeropuerto A.M.B. de: Documentos de identificación tanto nacionales como internacionales, que han sido encontrados en las áreas de administración de SCL y que no han sido reclamados y que además se han mantenido bajo la custodia de SCL desde el 00 de XXX al 00 de XXX de 200X.

Cabe señalar que; actuarán como ministro de fe de SCL, el Gerente de Operaciones el Jefe de Operaciones y Seguridad, para los efectos que se estimen convenientes.

Se adjunta listado de documentos en cuestión.

JEFE DE OPERACIONES Y SEGURIDAD

PREFECTO POLICIA INTERNACIONAL

GERENTE DE OPERACIONES.

Cabe destacar que toda acción que se realice con cada objeto quedará especificada en el listado adjunto al Acta que corresponda.

SECCIÓN 10 “Procedimiento de Servicio de información al público”

a) APLICACIÓN

Coordinadoras de servicio de Terminales, Supervisores de Aeropuerto.

b) POLÍTICA

Con la puesta en marcha de las nuevas instalaciones del aeropuerto, nace la necesidad de determinar una redistribución de los actuales y futuros mesones de informaciones, además de implementar una política acorde con las exigencias que demande la ampliación.

El objetivo que persigue el funcionamiento de los mesones de informaciones obedece fundamentalmente a un completo servicio de informaciones que se brinda al pasajero, basándose en un procedimiento establecido previamente, relacionado con llegada y salida de vuelos y ubicaciones específicas de distintos sitios de interés en el Aeropuerto. Para ello, se cuenta además con personal designado como “embajadores”, quienes orientarán a los pasajeros en su desplazamiento dentro del Aeropuerto.

En diversos puntos del terminal, se dispone de planos de ubicación, para que el pasajero pueda conocer la ubicación de las dependencias de las compañías aéreas como de comercio interno.

Se dispone de 02 carros de golf, cuyo funcionamiento está normado a través del procedimiento de Carros de Información, Seguridad y Vigilancia, que apoyarán a los pasajeros y público en general.(ver sección 30).

c) Procedimiento

Este documento determinará ubicaciones específicas en el aeropuerto, números telefónicos, nombres de representantes y empresas aéreas en general, diferencias de horarios de los distintos países y políticas a seguir en caso de emergencias en el Terminal.

SECCIÓN 11 “Procedimiento para direccionamiento Aerolíneas y Denuncias de Robo”

a) APLICACIÓN

Centro de Operaciones SCL, Mantenimiento SCL, Supervisores de Aeropuerto SCL.

b) ANTECEDENTES

En el caso que se produzcan daños, fallas técnicas u otras situaciones, se hace necesario una comunicación directa entre SCL y la línea aérea, como de igual manera para los caso de robo en áreas concesionadas.

c) PROCEDIMIENTO

Direccionamiento para Aerolíneas

En los casos de algunas necesidades (fallas, daños u otros que le ocurriese a las líneas aéreas), esta debe canalizar su solicitud vía el Centro de Operaciones SCL, el que deberá responder a quién corresponda, para una toma de decisión y una vez tomada las medidas, este Centro lo comunicara al Supervisor de Aeropuerto SCL, el que tendrá la responsabilidad y obligación de verificar que la solicitud de la Línea Aérea, sea atendida, luego se comunicará con la línea aérea para informarle lo decidido.

DENUNCIAS DE ROBOS:

Zonas Públicas

Para situaciones de Robos en Areas Concesionadas por SCL, este procedimiento se debe canalizar hacia el Centro de Control SCL, que lo comunicará de inmediato a la Autoridad pertinente (Carabineros de Chile) y Seguridad de SCL, una vez tomada esta acción, se informará al Supervisor de SCL, el que concurrirá al lugar de los hechos, para verificar que el procedimiento se lleva a cabo y deslindar de responsabilidades a SCL de daños personales y/o materiales.

Zonas Aeronáuticas

Para casos de robos/hurtos en la parte aeronáutica, se debe informar los hechos al personal de Seguridad DGAC-AMB para adoptar las medidas pertinentes, y poner a disposición de los Organismos Policiales a las personas involucradas, siendo de responsabilidad del explotador y/o Concesionario afectado dejar la correspondiente denuncia.

SECCIÓN 12.- “Manual Procedimiento Virus 2000” (TRANSITORIO)

ELIMINADO

SECCIÓN 13.- “Traslado de Concesiones por Ampliación del Sector Poniente del Terminal de Pasajeros Internacionales”

ELIMINADO

SECCIÓN 14.- “Procedimiento carros portaequipajes”

a) APLICACIÓN

Agrupación carros portaequipaje, Supervisor de Aeropuerto, Coordinador de servicios de terminales.

b) ANTECEDENTES

- BALI para la concesión del aeropuerto.
- Reglamento de Servicio de la Obra.

c) PROCEDIMIENTO

Agrupación de carros portaequipajes.

Serán los responsables de recolectar y distribuir los carros portaequipajes en el área concesionada por SCL las 24 hrs. del día, manteniendo siempre buen trato con el pasajero y respetando las normas de seguridad vigentes en el aeropuerto. La distribución se realizará de la siguiente manera:

Terminal Internacional.

La distribución de los carros portaequipajes, en este terminal de pasajeros, deberá funcionar de acuerdo a la afluencia de público al mismo, lo que está directamente relacionado con las horas peak del movimiento de aeronaves:

1. Entre las 07:00 hrs. y las 13:00 hrs., la mayor cantidad de carros será concentrada en la sala de llegadas (1° nivel).
2. Entre las 18:00 hrs. y las 21:00 hrs., la mayor cantidad de carros será considerada en los accesos del 3° nivel.
3. Los funcionarios designados realizarán constantemente la recolección y reposición de los carros, especialmente en las áreas de acceso al control de Policía Internacional,

sector de estacionamiento y el sector de los mesones de atención a los pasajeros, con el fin de no entorpecer el normal flujo de pasajeros.

Terminal Nacional.

La distribución de los carros portaequipajes, en este terminal de pasajeros, deberá funcionar de acuerdo a la afluencia de público al mismo, lo que está directamente relacionado con las horas peak del movimiento de aeronaves:

1. Entre las 07:00 hrs. y las 13:00 hrs., la mayor cantidad de carros será concentrada en la salida de pasajeros, costado sur del hall principal.
2. Entre las 18:00 hrs. y las 21:00 hrs., la mayor cantidad de carros será en la sala de llegadas, sector exterior, costado del terminal.

Organización.

Existirá un Jefe de turno de la agrupación de funcionarios de carros portaequipajes, que tendrá la misión de controlar el normal funcionamiento del sistema en general (Terminal nacional e internacional). Además atenderá coordinaciones de atención de grupos de pasajeros, así como imprevistos de última hora.

Supervisor de Aeropuerto.

A solicitud del Centro de Operaciones respecto de la falta de carros en algún lugar de los terminales o bien alguna situación de desorganización de este servicio.

RESPONSABILIDAD PERSONAL DE CARROS.

1. Mantención de los carros.
2. Mantener buen trato con los pasajeros (idea de cliente)
3. Mantenerse uniformados respecto de sus compañeros.
4. Cumplir horario de trabajo (turno que cubrirán las 24 hrs.)
5. Conocimiento de las áreas que tienen acceso y las que no tienen acceso, respecto de su Tica.

COMUNICACIÓN

Esta será directo con los guardias de seguridad, los que a su vez mantendrán contacto vía frecuencia, en el caso de algún problema mayor con el Supervisor de Aeropuerto.

SECCIÓN 15.- “Programa de visitas al Aeropuerto”

a) **APLICACIÓN**

Oficina de comunicaciones.

b) **ANTECEDENTES**

Difundir los avances de la infraestructura aeroportuaria impulsada por SCL y la calidad de servicio ofrecida a sus clientes.

c) **PROCEDIMIENTO**

VISITA AL AEROPUERTO.

El Aeropuerto Arturo Merino Benitez es la puerta de entrada a nuestro país, como tal es un punto importantísimo dentro del ámbito de social, cultural y económico de Chile.

A pesar del gran desarrollo alcanzado por el país, todavía existen sectores que no poseen los recursos suficientes para poder viajar. Pensando en estas personas es que SCL otorga la posibilidad de conocer el aeropuerto a través de visitas programadas, realizando un recorrido por todos los puntos de interés de este recinto, los cuales de forma amena, serán dados a conocer por un guía especialmente dispuesto para ello, quien resaltará los **atractivos** de este **aeropuerto** y su funcionamiento habitual.

Teniendo en cuenta que los grupos que realizarán estas visitas no son homogéneos en relación a sus

Edades y actividades ,se deben programar diferentes alternativas de recorridos. La variación está en

el contenido de la información que será entregada a los visitantes.

1.-RECORRIDO PARA NIÑOS: Si la visita es para niños, la exposición será sencilla y breve, dejando espacio a las comunes preguntas que surgen de ellos en situaciones que les provocan curiosidad como este sería el caso.

2.-RECORRIDO PARA JOVENES ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS O ADULTOS:

Si la visita es para este tipo de personas, el contenido de la información a entregar será más específica y detallada .

3.- RECORRIDO PARA ADULTOS MAYORES O DISCAPACITADOS:

Si la visita es para personas que tienen algún tipo de problema de desplazamiento, se considerará este aspecto al realizar una exposición suave en cuanto a contenidos, unida a un recorrido que considere ascensores y distancias menores.

Independientemente del grupo que realice la visita, el punto de partida de ésta será una recepción por parte del guía o persona asignada en la sala de comunicaciones de nuestra empresa, ubicada en el segundo nivel del terminal internacional, por ser este el único lugar apropiado para ello.

AEROPUERTO SECTOR INTERNACIONAL

SALIENDO DEL PAÍS (VISITA POR EL 3 NIVEL)

1.-CHEQUEO DE PASAJES: En el mesón de la aerolínea , personal idóneo revisará los boletos y pasaportes del pasajero para emitir un documento llamado “tarjeta de embarque”, requisito indispensable para abordar el avión. También se recepcionará y pesará el equipaje de cada pasajero que será enviado directamente al avión a través de las correas transportadoras ubicadas en el interior del recinto de la aerolínea.

2.- CONTROL MIGRATORIO : Toda persona que entre o salga del país debe controlar su pasaporte en las cabinas de la Policía Internacional especialmente dispuestas para ello.

3.- CONTROL DE SEGURIDAD :A continuación de migración los pasajeros deberán pasar por las máquinas de rayos x , para la detección de cualquier objeto no permitido que pudiera afectar la seguridad del vuelo.

A partir de este momento el pasajero se encuentra en la sala de embarque esperando el llamado que le indicará que debe abordar la aeronave.

Otro punto a destacar en el 3º nivel son los locales comerciales que ofrecen una gran variedad de artículos típicos de nuestro país, que son de interés para los extranjeros que nos visitan, los excelentes restaurantes del 4º nivel y la escultura ubicada en el hall central, llamada “ La Novia del Viento”, la cual fue realizada por Don Samuel Román en 1938, la cual es el símbolo que identifica el Aeropuerto.

HAGAMOS UN RECORRIDO POR EL SIGUIENTE NIVEL. (VISITA POR EL 2º NIVEL)

En el área poniente de este piso, resalta la zona de cafeterías y comidas rápidas. En el área oriente, se ubican las oficinas donde operan las Líneas Aéreas y un pequeño sector de servicios al público que incluye un centro telefónico y cajeros automáticos.

LLEGANDO AL PAIS (VISITA POR EL 1º NIVEL)

- 1.- En el lado oriente de este nivel, se encuentra la puerta de salida de pasajeros. Sobre esta existe una pantalla gigante que nos indica la llegada de los vuelos diarios, resaltando la procedencia, línea aérea, hora de llegada y si el vuelo está atrasado, confirmado o arribado.
- 2.- En este nivel también se encuentran los mesones de atención de los diferentes servicios de transporte con los que cuenta el aeropuerto.
- 3.- Al interior de este nivel, en el lado oriente se encuentran el Servicio de Aduanas, organismo gubernamental de suma importancia para impedir el ingreso al país de todo tipo de mercancías que no hayan pagado los impuestos correspondientes. El Servicio Agrícola y Ganadero (SAG), que regula la internación de cualquier producto animal o vegetal que no cumpla con las normas sanitarias establecidas por el I.S.P.
- 4.- Hacia el lado poniente del terminal, al fondo donde no es visible el público, se encuentra Policía Internacional, organismo gubernamental que fiscaliza el ingreso de personas al país.
- 5.- En el sector central de este nivel (interior), se localizan 04 correas transportadoras las cuales entregan el equipaje a los pasajeros que están llegando.

TERMINAL SECTOR NACIONAL.

La segunda parte de nuestro recorrido tiene como atracción el sector de salida de vuelos nacionales, incorporado en la fase CHARLIE.. Este funciona como el punto de encuentro de aquellos pasajeros que viajan dentro del territorio nacional.

1.- HALL CENTRAL TERCER NIVEL

Como primer punto de interés en el interior de este lugar, se puede observar los mesones de atención de las aerolíneas nacionales que operan en el país. En estos mesones personal de la aerolínea chequea los pasajes, pesa el equipaje y emite la tarjeta de embarque para que los pasajeros puedan tomar su vuelo.

2.- SALA DE EMBARQUE.

Hacia el lado oriente del edificio, podemos apreciar la sala de embarque. Los pasajeros antes de embarcar deberán pasar por el control de rayos X y a continuación caminar al interior de ésta al segundo esperar el despegue de su vuelo. Cuenta con 4 puentes de embarque nuevos, para salidas exclusivas de vuelos nacionales.

3.- SALA DE DESEMBARQUE.

En el primer nivel, se ubica el sector de llegadas de vuelos nacionales. Es en este lugar donde los pasajeros retiran su equipaje desde las correas transportadoras y abandonan la sala a través de una puerta que desemboca directamente al camino público.

Para concluir este tour de forma entretenida, se sugiere el uso de los buses de la empresa para hacer un recorrido por plataforma. Es indudable que desde esta perspectiva se pueden apreciar de manera óptima las aeronaves estacionadas, el despegue y aterrizajes de las mismas; como así también el terminal de carga y la zona primaria de Aduanas.

SECCION 16.- “PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION, CAPTURA Y RETIRO DE PERROS VAGOS EN EL AEROPUERTO AMB”.

a) APLICACIÓN

Centro de Operaciones SCL.

b) ANTECEDENTES

El fin perseguido con el contrato es la erradicación de los perros desde los terminales y sus alrededores, y no su exterminio, determinación que deberá adoptar el contratista en conjunto con la autoridad sanitaria respectiva.

Se establece que los concesionarios no podrán dar acogida a estos perros en sus dependencias, ya que esta es una de las causas de que permanezcan en los terminales. El contratista estará facultado para hacer retiro de perros en todas las áreas concesionadas.

c) PROCEDIMIENTO

La empresa contratista que se desempeñe en el retiro de perros, estará autorizada para acceder a todas aquellas áreas que sean de concesión de SCL, donde circulen habitualmente perros vagos, vale decir jardines, calles públicas, terminales, zona primaria terminal de carga y sector de la obra.

La empresa deberá efectuar como mínimo dos retiros de perros por semana, para lo cual deberá realizar un chequeo en todas las áreas anteriormente indicadas.

No obstante lo anterior, deberá acudir conforme a los requerimientos del Centro de Operaciones reportando la llegada y salida del aeropuerto.

Los perros deberán ser retirados sin ocasionar alteraciones entre los pasajeros y público en general, evitando usar violencia hacia los animales. Para ello, podrán usar sebos tranquilizantes. Será responsabilidad del contratista, responder ante acusaciones de maltrato de animales que sean interpuestas por terceros.

Aquellos perros que sean capturados, serán marcados por personal del Centro de Operaciones, quienes procederán a confeccionar una cartilla, con una descripción general del o los perros, firmado por ambas partes.

El contratista deberá tomar contacto con la autoridad sanitaria correspondiente, para determinar el destino de los animales capturados, los que deberán permanecer bajo su custodia fuera de las áreas concesionadas.

El Centro de Operaciones informará mediante boletines, sobre la política de erradicación de perros a todos los usuarios de los terminales y organismos gubernamentales, con la finalidad que el contratista tenga las facilidades y cooperación requerida.

d) APÉNDICES

- Cartilla de retiro de perros.

CARTILLA DE RETIRO DE PERROS.

Empresa :

Nombre :

Fecha :

Hora :

Número de perros Retirados :

Descripción de perros :

Supervisor SCL
Nombre y Firma

Representante Empresa
Nombre y Firma

SECCION 17.- “POLITICA DE FUMADORES”

a) **APLICACIÓN**

Compañías Aéreas, usuarios, Supervisores de Aeropuerto, Coordinadoras de Servicios de Terminales.

b) **POLÍTICA**

La preocupación de SCL por brindar un mejor servicio al pasajero y a quienes concurren a los terminales aéreos, involucra la necesidad de disminuir aquellas fuentes de molestia o que atentan contra de la salud de las personas. Desde esta perspectiva, SCL difundirá su política a los pasajeros y público en general determinando e informando sobre las áreas habilitadas a fumadores y no fumadores, mediante señalización y recomendaciones escritas a los concesionarios.

c) **Procedimiento**

La posición de SCL respecto a pasajeros, acompañantes y público en general, varía dependiendo del área donde se encuentran. En las áreas públicas se señalizarán aquellas en las que se prohíba fumar. En las áreas a las que ingresa sólo el pasajero, se prohibirá fumar.

Áreas Públicas.

Se determinarán las áreas para “no fumadores”, estableciendo una política común entre Gerencia Comercial y de Operaciones, de manera de implementar letreros con leyendas que indiquen la restricción, no se pondrán ceniceros ni publicidad de cigarrillos en esos lugares específicos.

Restoranes y Centros Comerciales.

Tendrán la obligación de habilitar y señalizar sectores para “no fumadores”.

Áreas restringidas.

Aquellas a las que acceden sólo los pasajeros, no se podrá fumar, no se dispondrá de ceniceros ni publicidad. Se implementará señalización al respecto.

d) Campaña de Información.

El Departamento de Comunicaciones en conjunto con el Centro de Operaciones, desarrollarán un programa de información al público y usuarios de los terminales, respecto de la política de SCL en cuanto al tema de fumadores y no fumadores.

Las herramientas a utilizar son principalmente a través de la entrega de folletos informativos, señalización y mensajes auditivos.

SECCION 18 “ PROCEDIMIENTO PARA PASAJEROS MINUSVALIDOS”.

a) APLICACIÓN

Supervisor de Aeropuerto, Coordinadoras de servicio de terminales .

b) ANTECEDENTES

SCL a desarrollado una modernización de las actuales edificaciones para brindar las comodidades que exige el medio para desplazamiento sin complicaciones de personas discapacitadas

c) PROCEDIMIENTO

i) Facilidades.

En los terminales existen una serie de facilidades para pasajeros minusválidos en las cuales se pueden apreciar rampas de acceso en todos los niveles y sectores del aeropuerto, estacionamiento de vehículos en posiciones privilegiadas, camionetas totalmente equipadas para el traslado hasta 4 pasajeros minusválidos a la vez, cuando la aeronave se encuentra en estacionamientos remotos, ascensores para el desplazamiento entre niveles del terminal, con botoneras en sistema BRAILLE y señales audibles, teléfonos públicos a la altura adecuada, baños exclusivos con todas las facilidades y debidamente identificados, preferencia en los controles de seguridad del aeropuerto y carros eléctricos para el desplazamiento de personas que estarán a cargo de personal de SCL. (ver sección 30).

ii) Supervisores de Aeropuerto y Coordinadoras de Terminales.

- Inspeccionará permanentemente los servicios orientados a este tipo de pasajeros.
- Reportará a quien corresponda para la solución inmediata del problema.

SECCION 19 “POLITICA DE EVENTOS, PROMOCIONES Y FILMACIONES.”

a) APLICACIÓN

Coordinadores de Servicios de Terminales, Supervisor de Aeropuerto.

b) POLÍTICA

Todo evento, promoción y filmación de tipo comercial, que se efectúe dentro del área concesionada por SCL, deberá ser controlada por el Centro de Operaciones, a través de las Coordinadoras de Servicios de Terminales y en su ausencia, o cuando se requiera por algún Supervisor de Aeropuerto de turno.

Esta medida, obedece principalmente al resguardo de la seguridad en el área designada y el control y verificación de las pautas establecidas por la Gerencia Comercial para que se cumplan en terreno, además de ser uno de los primeros puntos de contacto con nuestros clientes y entregar un valor agregado distintivo e importante del servicio de excelencia brindado por SCL.

c) PROCEDIMIENTO

El procedimiento tiene su origen cuando se han efectuado las coordinaciones previas entre la empresa y la Gerencia Comercial de SCL, donde ésta, deberá enviar posteriormente el detalle de los antecedentes e información relacionada directamente con el evento, promoción o filmación por medio de formato fax establecido al Centro de Operaciones SCL.

El detalle de la información será de vital importancia para ejecutar cualquier coordinación previa.

Además se determinarán las modificaciones que haya lugar para la optimización del procedimiento actual.

SECCION 20 “POLITICA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA”

a) APLICACIÓN

Operaciones SCL, Departamento Comunicaciones, Gerencia Comercial.

b) ANTECEDENTES

- BALI para la concesión del aeropuerto.
- Reglamento de Servicio de la Obra.

c) PROCEDIMIENTO

Una red telefónica, anexos, fax, frecuencias de radio, correo electrónico interno, serán los medios a través de los cuales se satisfacen las necesidades de comunicación administrativas y operativas entre las dependencias del Aeropuerto.

SCL, por medio del Departamento de Comunicaciones dará las facilidades y coordinará las instancias necesarias para las comunicaciones externas. Para ello, existen dos canales de libre acceso: La revista de SCL y la página web www.aeropuertosiago.cl

d) POLITICA

Al tiempo de la modernización de los terminales de pasajeros, se incrementa el interés de los pasajeros y público general por conocer sobre el Aeropuerto. Nuestra misión es satisfacer las necesidades de información de nuestros subconcesionarios, medios de comunicación visual, radial y escrito.

Se mantendrán actualizados nuestros medios de conexión externos para mantener contactos directos con compañías aéreas, organismos de gobierno, prensa y público en general.

SECCION 21 “POLITICA DE SEÑALETICA”

a) APLICACIÓN

Gerencia de Operaciones, Supervisores de Aeropuerto, Mantenimiento SCL.

b) ANTECEDENTES

- BALI para la concesión del aeropuerto.
- Reglamento de Servicio de la Obra.

c) PROCEDIMIENTO

Se interpretarán las necesidades de los usuarios y se definirán los requerimientos operativos.

Además, se deberá mantener la comunión existente, entre la arquitectura y los letreros de señalización.

Se deberá considerar el flujo de pasajeros, así como las nuevas subconcesiones que el área Comercial, incorpore al nuevo Terminal de pasajeros. Por esta razón, es que se requiere ejecutar y desarrollar completos programas de instrucción y capacitación para conocimiento general de todos los estamentos involucrados.

d) POLITICA

Tendrá que haber un acuerdo común acerca de los roles y responsabilidades en lo que se refiere a organización, diseño, distribución, especificaciones, fabricación, instalación y mantención de la señalética.

La coherencia es fundamental en este tema, más allá del orden estético, para la parte funcional y operacional del mismo, donde la rapidez, la visualización y la localización de la información necesaria se convierten en factores primordiales.

Por lo anterior, se mantendrán los formatos actuales (fases Alfa y Bravo), y se incluirán las nuevas dependencias de esta fase, de tal forma que cualquier persona que circule por el Terminal de pasajeros, cuente con una guía para lograr un desplazamiento por los Terminales, de fácil entendimiento.

SECCION 22 “POLITICA Y PROCEDIMIENTO SEPARADORES DE FILA”

a) APLICACIÓN

Compañías aéreas, Supervisor de Aeropuerto SCL.

b) ANTECEDENTES

Existen tres aspectos básicos en una atención de pasajeros en los terminales aéreos como son: La expedición, la seguridad y la comodidad. Los separadores de flujo contribuyen específicamente a su expedición. Delimitando sus áreas de transacción de tickets por una parte y por la otra señalizando claramente la línea área que lo transporta y la clase en el interior de la aeronave. La actual situación presenta una serie de inconvenientes que son: Configuración T de las zonas de transacción de tickets, cada línea aérea tiene sus propios separadores, contaminación visual de dicha zona, falta de bodega para almacenamiento de los pedestales una vez terminadas las actividades de atención de pasajeros. Al respecto, se deben definir políticas y acciones que disminuyan los efectos negativos de las observaciones en comentario.

A fin de solucionar las observaciones indicadas, SCL deberá disponer separadores de flujo y con esto administrar el flujo y sectorización en la zona de transacción de tickets. Las líneas aéreas deben garantizar el máximo de rendimiento del espacio para comodidad de los pasajeros, mediante el uso de los monitores existentes sobre los counter.

c) PROCEDIMIENTO

Elaborar, publicar, distribuir regularizar en cuanto al uso de administración de los separadores de flujo, asimismo, en cuanto a los formatos y estándares de señalización a usar en las zonas de transacción de tickets.

Introducción.

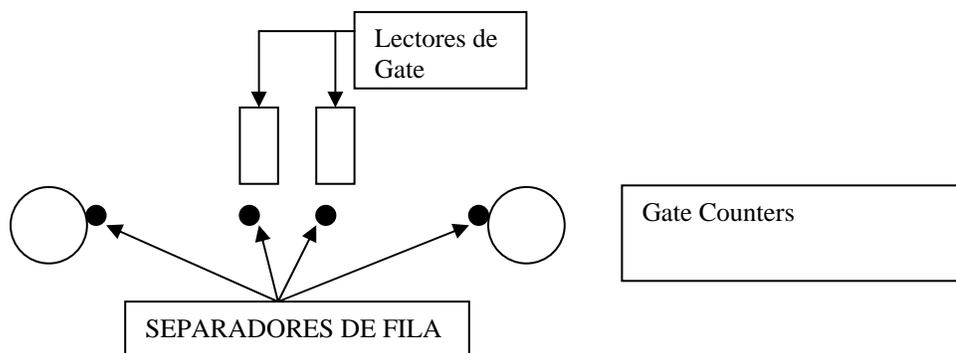
Con el objeto de facilitar los procedimientos de embarque en la sala de embarque, la Gerencia de Operaciones de SCL y el organismo AOC han revisado el requerimiento para separadores de filas en ésta área.

Política.

Cada entrada será equipada con cuatro separadores de filas para ayudar a los procedimientos de embarque. Los separadores de filas serán asignados a cada gate con sus números respectivos. Los separadores serán de uso común y no tendrán ningún logo o identificación corporativa. Las compañías aéreas que usen estos separadores de filas deberán seguir los procedimientos correspondientes para asegurar una operación eficiente.

Procedimiento.

1. SCL Operaciones asignará cuatro separadores de filas por cada gate.
2. SCL Operaciones verificará durante la noche que los 4 separadores de filas se encuentren en cada gate, para la operación del día siguiente.
3. SCL Operaciones numerará la base de cada separador de filas, para identificar su correcta ubicación.
4. Las compañías que utilicen los separadores de filas, dejarán dichos separadores en las posiciones acordadas, luego que finalicen su operación, tal como se muestra en el siguiente diagrama:



5. Las compañías que usen los separadores de filas, reportarán inmediatamente a Operaciones SCL de cualquier problema o daño de los separadores llamando al 6901701.
6. SCL reparará lo más pronto posible, todos los separadores de filas que resulten dañados en las operaciones diarias.

SECCION 23 “POLITICA DE MAPAS”

a) APLICACION

Centro de Operaciones, Gerencia de Proyectos.

b) ANTECEDENTES

El objetivo fundamental de los mapas será de orientación directa para pasajeros y público en general diseñados y creados de forma didáctica y de fácil comprensión para evitar confusiones. Su ubicación será de carácter estratégico y distribuido a través de las principales puertas de acceso y de gran afluencia de personas.

c) PROCEDIMIENTO

Se ubicarán en stands, visibles a todo el público. Serán claros y precisos, de forma de orientar a quien los consulte del recorrido que debe realizar para llegar a su destino.

Se mantendrán actualizados.

A través de un completo análisis de los principales accesos y ubicaciones del Aeropuerto se determinarán pautas y mecanismos de operación para la lectura comprensiva de los mapas.

SECCION 24 “ POLITICA ENTERTAINMENT TELEVISION ETV”

a) APLICACIÓN

Operaciones, Gerencia Comercial.

b) POLÍTICA

Entretener a los pasajeros y público en general que transitan o permanecen en el Aeropuerto, a través de monitores instalados en diferentes puntos del terminal, con noticias, programas magazinescos, reportajes, turismo, entre otros temas.

c) PROCEDIMIENTO

La instalación, distribución y operación del sistema ETV, debe cumplir con los parámetros establecidos por Operaciones y Seguridad. Se establecen los siguientes:

- Los monitores no deben interferir en las operaciones de las líneas aéreas, ya sea por su ubicación o el sonido que generan.
- La altura debe ser estándar, en línea con los monitores de los sistemas de información propios del aeropuerto.
- No deben limitar la visión del sistema de cámaras que integran el CCTV operado desde el centro de operaciones.
- Deben cumplir con los requerimientos técnicos establecidos por mantenimiento de SCL.
- El sistema de sujeción debe ser comprobadamente seguro.

SECCION 25 “POLITICA DE SALA DE CUNA”

a) APLICACIÓN

Supervisor de Aeropuerto, Coordinadoras de terminales y Operador

b) ANTECEDENTES

SCL implementará una sala de cunas para atender a los hijos menores de 02 años de las empleadas de SCL y a empresas privadas que operan en el aeropuerto.

c) PROCEDIMIENTO

**SUPERVISOR DE AEROPUERTO y COORDINADORAS DE TERMINALES
SCL**

- Inspeccionará permanentemente las condiciones de operación y seguridad del área en que se encuentra la sala de cunas.
- Reportará al operador y a comercial las deficiencias que sean encontradas.

OPERADOR

- Mantendrá un horario de funcionamiento de 08:00 a 20:00 hrs.
- Se regirá por la normativa vigente que la Gerencia Comercial de SCL entrega a cada subconcesionario.

SECCION 26 “POLITICA DE AREAS DE JUEGOS (PLAY AREAS)”

a) APLICACIÓN

Supervisor de Aeropuerto, Coordinadoras de Servicios de Terminales y Operador de play areas.

b) ANTECEDENTES

SCL implementara áreas de juegos al interior del terminal, de manera de otorgar distracción y entretención de menores. Estos estarán orientados a niños entre 02 y 07 años. La administración de ellos se entregará a un operador quien será el responsable los juegos que se instalen.

c) PROCEDIMIENTO

SUPERVISOR DE AEROPUERTO Y COORDINADORAS DE SERVICIOS DE TERMINALES DE SCL

- Inspeccionarán las condiciones operativas y de seguridad de los juegos.
- Reportarán al operador y a la Gerencia Comercial las deficiencias que sean encontradas.

OPERADOR

- Mantendrá operativa el área de juegos las 24 horas.
- Deberá verificar permanentemente las condiciones de seguridad de los juegos, tomando las medidas correctivas en cuanto detecte alteraciones a ellos.
- Programará y efectuará un programará de mantenimiento preventivo de los juegos.
- Acudirá en forma inmediata a solucionar los problemas que le sean reportados.

SECCION 27 “POLITICA DE RECICLADO”

a) APLICACIÓN

Operador de residuos y Empresa de aseo.

b) ANTECEDENTES

SCL realizará un tratamiento especial de residuos sólidos no industriales que se generen en el aeropuerto, como vidrio, papel y plásticos, contribuyendo a la gestión del medio ambiente inculcando en sus Subconcesionarios una conciencia de aprovechamiento de estos residuos.

c) PROCEDIMIENTO

OPERADOR

- El operador mantendrá en áreas del aeropuerto contenedores debidamente señalizados y que cumplan con las condiciones de higiene adecuadas para diferenciar y clasificar los residuos sólidos.
- Realizará un retiro programado no permitiendo el acopio excesivo de estos residuos.

EMPRESA DE ASEO DE SCL

Realizarán un manejo diferenciado de los residuos que se generen en un área que SCL dispondrá para tal efecto.

SECCION 28 “POLITICA DE EXTRACCION DE RESIDUOS”

a) APLICACIÓN

Empresa extracción de residuos.

b) ANTECEDENTES

SCL debe mantener aseadas las áreas concesionadas, para ello contratará una empresa que realice este servicio.

c) **PROCEDIMIENTO**

Los siguientes requerimientos generales

- La empresa debe tener posicionamiento en el mercado y comprobada experiencia en el retiro de residuos.
- La empresa deberá proveer contenedores para el depósito de los desechos.
- Los depósitos retirarse mediante sistemas mecanizados, esto es, camiones que levanten los recipientes y retiren la basura.
- Los desechos deben ser vaciados en vertederos autorizados por la autoridad sanitaria.

SECCION 29 “OPERACIÓN DE CCTV”

a) **APLICACIÓN**

SCL, Coordinadores de Aeropuerto operadores de Sistema de Circuito Cerrado de Televisión CCTV.

b) **ANTECEDENTES**

BALI para la concesión del aeropuerto.
Reglamento de Servicio de la Obra.
Manual técnico de Operación del sistema.

c) **PROCEDIMIENTO**

Cámaras 1-3-4-5-6-7-29-37-38-39-40-41-42-43y , dirigidas hacia plataforma:

Control y observación de plataforma, en cuanto a movimiento de aeronaves que se aproximan a puentes de embarque y vehículos en general, sirviendo de apoyo a los Coordinadores de Aeropuerto para un mejor desarrollo de sus funciones. Además, para la detección de acciones de indisciplina operacional, por parte del personal de empresas y/o compañías aéreas.

Cámaras 11-12-13-14-16-17-18-20-21-22-23-24-25-26-27-35-36-49-50-56-59-61-62-64-65-66-67-68-69-70-71-72-78-86-, dirigidas hacia la sala de embarque, pasillo de tránsito y sala de llegadas.

OBSERVACION:

Permanente de la sala de embarque, pasillo de tránsito y sala de llegadas, durante y después de la salida o llegada de un vuelo, previniendo así un posible acto de interferencia

ilícita, robo u otras situaciones que puedan traer consecuencias lamentables para los pasajeros, tripulaciones, y personal en general.

VERIFICACION:

Se podrá controlar y verificar las personas que efectúan apertura de las puertas que comunican a los puentes y plataforma a través de puertas de embarque y/o desembarque, conforme lo señale el Sistema de control de acceso.

Cámaras 8-23-35-36-47-48-76-78-86.

Observación especial a llegada/salida de autoridades, personalidades, artistas, etc., previa coordinación con Policía Internacional, Av./Sec., Aduana, S.A.G., y con el Centro de Operaciones respecto de la asignación de puentes 14, 15 ó 16, para el estacionamiento de la aeronave.

Cámaras 9-18-28-31-32-33-34-46-47-51-54-55-77-86, en áreas públicas:

Se mantendrá vigilancia permanente del público en general con el Supervisor de Seguridad al detectar situaciones delictivas y de orden general. Del mismo modo, en función de alerta, control y atención de emergencia médicas (desmayos, caídas, ataques cardíacos, pánico, ebriedad y otros).

Emergencias: Fase 2 y Fase 3, son cubiertas por cámaras 1-5 ó 42.

FASE 2 (ALARMA GENERAL):

Cuando se sabe que una aeronave que se aproxima al Aeropuerto, tiene dificultades de tal naturaleza que existe peligro de que ocurra un accidente, se pone en marcha la activación total de las medidas dispuestas para este tipo de emergencias.

FASE 3 (ACCIDENTE DE AVIACION):

Cuando el accidente ha ocurrido en el Aeropuerto o en sus inmediaciones. Se pone automáticamente en marcha las medidas de emergencias estipuladas para estos casos.

Funciones y procedimientos a desarrollar por Coordinadores de Seg., CCTV.

Ante situaciones anormales que se observen en el área de maniobras sobre tránsito o incidentes en plataforma, que no involucren directamente al consorcio, informar al Supervisor de Operaciones de SCL (teléfono 09 - 449 1478, 690 1706)

Ante la activación del Sistema de alarma de incendio, seguir instrucciones conforme a Cartilla de Procedimiento correspondiente.

Ante situaciones concretas de apoderamiento ilícito, artefactos de sabotaje en aeronaves/instalaciones que afecten la seguridad, el Consorcio SCL a requerimiento de la Autoridad Aeronáutica (COS), permitirán que personal Av./Sec., participe de la información obtenida a través del CCTV.

Ante un llamado de accidente, enfermo, desmayo, dentro del área aeronáutica del Aeropuerto, informar al Supervisor de Operaciones al 690 1706 y solicitar la concurrencia de personal paramédico de la Clínica D.G.A.C. (676 3270, 676 3273 y 676 3674) o en el área pública informar al I.S.T. 8690 1761), DE Lunes a Domingo las 24 hrs.

d) POLITICA

El Sistema de CCTV se considera un elemento fundamental para el apoyo directo del servicio de Seguridad en los Aeropuertos. Por tal razón, su ubicación debe ser estrictamente estratégica para abarcar y cubrir todas las áreas e ingresos sensibles y vulnerables del Aeropuerto (zona pública y zona aeronáutica).

Sirve para conocer el estado o situación de una determinada acción que se desee medir o controlar al instante.

SECCION 30 “ PROCEDIMIENTO DE CARROS DE INFORMACIÓN, SEGURIDAD Y VIGILANCIA MÓVIL”.

a) APLICACIÓN

Supervisor de Aeropuerto, Coordinadoras de servicio de terminales .

b) ANTECEDENTES

La operación de los carros móviles tienen como objetivo brindar una ayuda integral de información, seguridad y vigilancia móvil en las áreas públicas y aeronáuticas del aeropuerto, de carácter dinámico, tecnológico rápido y flexible, además de marcar una fuerte presencia corporativa en los terminales y de permitir el traslado de pasajeros minusválidos cuando sea requerido de acuerdo a lo establecido en el presente procedimiento.

c) PROCEDIMIENTO

Existirán 02 carros para la operación en el aeropuerto. Uno será de informaciones móviles que se utilizará en el air side (parte aeronáutica) para proveer de información al pasajero y de vuelos, además de servir de apoyo a las compañías aéreas como servicio del aeropuerto para el traslado al interior de sala de embarque a pasajeros minusválidos y/o mujeres embarazadas.

El otro servirá como un servicio de vigilancia y seguridad en la parte pública del terminal tipo patrulla, que será marcada por la fuerte presencia de apoyo de Seguridad SCL y sus guardias.

- 1.- Los carros deberán estacionarse al final de su servicio, solo en el lugar establecido y autorizado para tal efecto. Dicho lugar es en la rotonda poniente fase Bravo, tercer nivel al sur del ascensor A-2. En el lugar asignado se ubicarán los respectivos cargadores, los cuales permanecerán fijos al interior de un gabinete con llave, construido especialmente para ese fin. Las llaves deberán ser solicitadas diariamente en el Centro de Operaciones 2.- SCL por personal SCL debidamente autorizado.
- 2.- La operación de los carros será realizada exclusivamente por personal SCL, debidamente instruida en el manejo del equipo. Esto corresponderá a Supervisores de Operaciones, Embajador designado y habilitado en sala de embarque y Supervisores de Seguridad y Guardias designados y habilitados.
- 3.- Los carros solo están autorizados para transportar pasajeros minusválidos cuando sea requerido por personal de alguna Compañía Aérea debidamente autorizado y cuando el criterio del operador del carro lo estime conveniente en casos de pasajeras embarazadas y de la tercera edad. En ningún caso transportarán personal de Compañías Aéreas o personas o pasajeros que por simple curiosidad deseen el servicio o para acortar distancias si visiblemente no poseen ningún impedimento físico.
- 4.- La velocidad máxima de traslado de los carros será de 10 Km./Hr y deberá operarse con exceso de criterio y responsabilidad y siempre a la defensiva con el propósito de evitar accidentes.
- 5.- Cuando exista demasiado flujo de pasajeros en los terminales deberán estacionarse tipo patrulla en los lugares establecidos para ello de acuerdo a lo establecido en diagrama adjunto en el apéndice A del presente procedimiento.
- 6.- El tránsito definido para los carros móviles será dispuesto en ambos sentidos de acuerdo al diagrama de flujo y tránsito del apéndice A.
- 7.- Las llaves de los carros deberán ser solicitadas diariamente al Centro de Operaciones SCL al inicio de cada operación y entregadas en las mismas condiciones al término de ella.
- 8.- En cada operación diaria, el operador deberá anotar en la cartilla de carros móviles los registros establecidos para efectos de cuidado y funcionamiento diario, la que se adjunta en el apéndice B del presente documento.

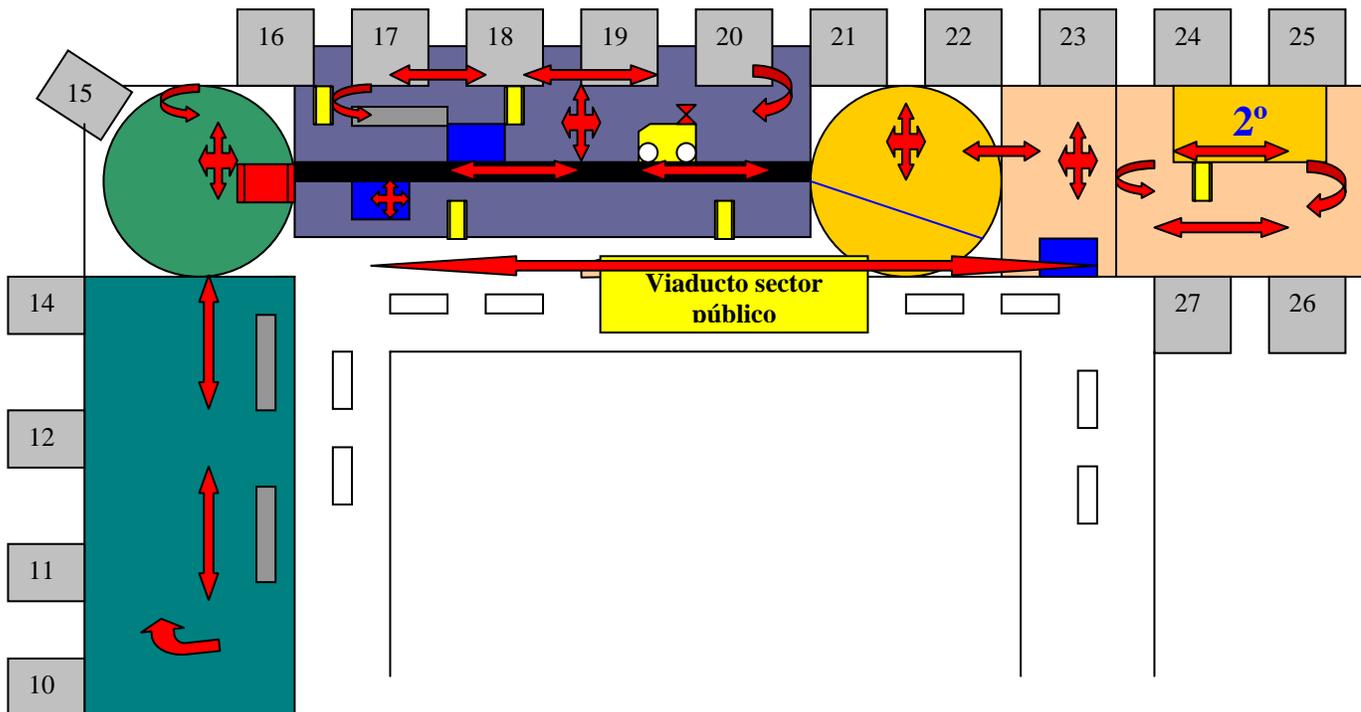
La imagen de cada carro móvil será dispuesta como sigue para que este sea identificado clara y fácilmente por cada usuario y pasajero del aeropuerto.

CARRO DE INFORMACIÓN Y SEGURIDAD MÓVIL



APÉNDICE A

“PROCEDIMIENTO DE CARROS DE INFORMACIÓN Y VIGILANCIA Y SEGURIDAD MOVIL”.
CIRCUITO TERCER NIVEL PÚBLICO Y AERONÁUTICO

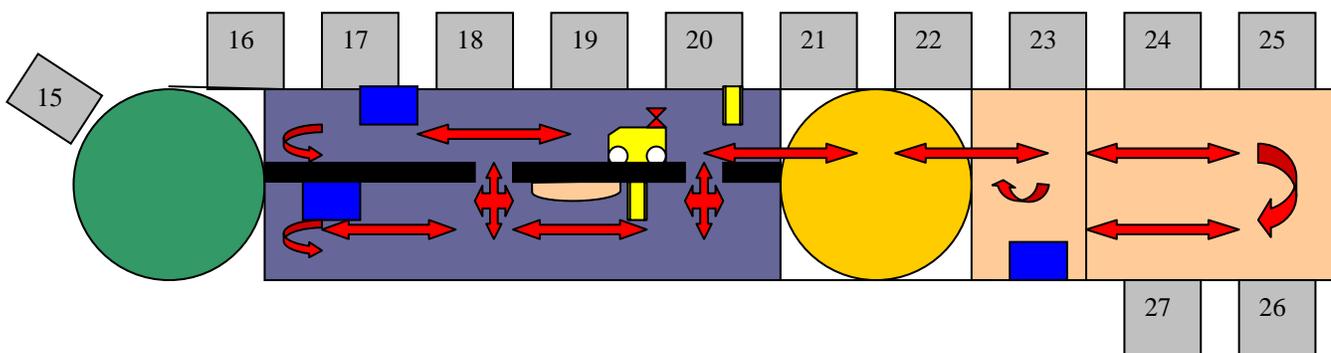


Símbolo	Descripción
	- Carro de información y vigilancia.
	- Ascensores tipo monta-carga A-5, A-6 y A-17.
	- Mesón de informaciones al público.
	- Sentido de tránsito de carros móviles por lado aeronáutico y público en ambos sentidos.
	- Vereda rodante Air side.
	- Estacionamiento de carga de carros móviles.
	- Estacionamiento de carros móviles para horas peak en los terminales, en estado tipo patrulla.

APÉNDICE A

“PROCEDIMIENTO DE CARROS DE INFORMACIÓN Y VIGILANCIA Y SEGURIDAD MOVIL”.

CIRCUITO PRIMER NIVEL PÚBLICO Y AERONÁUTICO



Símbolo	Descripción
	- Carro de información y vigilancia.
	- Ascensores tipo monta-carga A-5, A-6 y A-17.
	- Mesón de informaciones al público.
	- Sentido de tránsito de carros móviles por lado aeronáutico y público en ambos sentidos.
	- Estacionamiento de carros móviles para horas peak en los terminales, en estado tipo patrulla.

APENDICE B

“CARTILLA DE USO DIARIO”

NOMBRE CONDUCTOR	:	
HORA DE INICIO SVC.	:	
HORA DE TERMINO SVC.	:	
CONDICIONES DE RECEPCIÓN:		
DEPARTAMENTO	:	

RECOMENDACIONES DE USO Y SEGURIDAD:

- 1.- Solamente deberá ser conducido por personal debidamente autorizado.
- 2.- Su uso es exclusivo para cuatro personas (dos en la parte delantera y dos en la trasera), el operario y tres pasajeros.
- 3.- No operar el carro bajo condiciones de visibilidad, operación y congestión peligrosas e inadecuadas.
- 4.- Mantener el cuerpo en todo momento al interior del carro.
- 5.- No encender el carro si todos los ocupantes o pasajeros no están debidamente sentados.
- 6.- Mantener en todo momento atención a las condiciones de manejo y operación del carro en su tránsito por los terminales.
- 7.- Su uso en áreas congestionadas debe realizarse con extremo cuidado y a baja velocidad.
- 8.- Cuando se estacione dejar siempre enganchado.
- 9.- Cumplimiento estricto del procedimiento vigente.
- 10.- Registro diario de la bitácora de vida y uso del carro móvil.
- 11.- No se deberá ingerir alimentos ni bebidas mientras el carro se encuentre en movimiento.
- 12.- Los pasajeros no deberán fumar mientras el carro se encuentre en movimiento.

PARTE 4

OPERACIONES DE EMERGENCIA

SECCIÓN 1 “Prevención de Riesgo en Interior de Terminales”

a) **APLICACIÓN**

Coordinador de Aeropuerto, Seguridad SCL.

b) **ANTECEDENTES**

Se han hecho las coordinaciones necesarias respecto de la ubicación de objetos móviles en el interior de los Terminales de Pasajeros, así como implementos anexos a las instalaciones, con el fin de prevenir riesgos.

c) **PROCEDIMIENTOS**

Distribución de objetos móviles.

El personal de Seguridad SCL, mantendrá actualizados “**Planos de los diferentes niveles del Edificio Terminal**”, donde quedarán demarcadas las áreas de instalación de los objetos móviles y dará autorización a la instalación de los nuevos que no afecten la seguridad de los usuarios como la ubicación del CCTV lo anterior con la coordinación del supervisor de Aeropuerto.

El Coordinador de Servicios de Terminales, en rondas periódicas regulará la permanencia de los objetos móviles, tal como se estipula en los “**Planos de los diferentes niveles del Edificio Terminal**”

Implementaciones anexas a estructuras.

El Jefe de Operaciones y Seguridad, ha establecido las áreas sensibles de riesgos y sus supervisores serán los encargados de detectar y o modificarlas cada vez que sea necesario, como por ej.: escaleras, pasillos, vías de evacuación etc. Además, ha tomado las previsiones necesarias señalizando las áreas susceptibles de ocurrir accidentes y ha tomado la iniciativa de ejecutar correcciones, con implementos tales como: huinchas antideslizantes, cintas autoadhesivas de peligro, sellos de seguridad, pasamanos en escaleras etc.

SECCIÓN 2.- “Procedimiento incendio estructural y evacuación”

a) APLICACIÓN

Coordinador de Aeropuerto, Supervisor de Aeropuerto, Empresas Subconcesionarias.

b) ANTECEDENTES

SCL tendrá como misión principal la prevención de los incendios en sus propios edificios o subconcesionarios, y de tomar las acciones para enfrentar emergencias en el terminal.

El Plan de Evacuación fue revisado y aprobado por la Inspección Fiscal y distribuido a los diferentes usuarios.

Este Plan ha sido aplicado en ejercicios con personal de SCL, para determinar el grado de preparación de éstos, utilizando elementos de apoyo como megáfonos, conos, linternas, considerando los tiempos de reacción, periódicamente.

El Plan de Evacuación ha sido actualizado y se ha distribuido a los subconcesionarios. Asimismo, se ha continuado con los ejercicios con el personal de Seguridad y los guardias cumpliéndose cabalmente lo establecido en el Plan correspondiente.

c) PROCEDIMIENTO

EMPRESA SUBCONCESIONARIA

- Informar al Centro de Operaciones SCL del incendio
- Utilizar los medios disponibles para evacuar el lugar
- Hacer uso de los primeros recursos para combatir el incendio

COORDINADOR DE AEROPUERTO SCL

- Alertará a los Servicios de Emergencias del Aeropuerto (SEI-Clínica DGAC-Clínica IST) y Bomberos.
- Comunicará al Supervisor de Aeropuerto de SCL los detalles de la emergencia.
- Apoyará con los medios tecnológicos que cuenta el Aeropuerto.

SUPERVISOR DE AEROPUERTO SCL

- Concurrirá al lugar a supervisar que se adopten las medidas dispuestas por SCL
- Informará de los hechos al Jefe de Operaciones y Seguridad los hechos ocurridos y las medidas adoptadas.

SECCIÓN 3 “Procedimiento desastre Natural” (temblores, inundación, plagas, etc.)

a) **APLICACIÓN**

Supervisor de Aeropuerto, Coordinador de Aeropuerto, Compañías Aéreas, Organismos Gubernamentales, Subconcesionarios.

b) **ANTECEDENTES**

Este procedimiento será de responsabilidad del Supervisor de Aeropuerto, Coordinador de Aeropuerto SCL, compañías aéreas, concesionarios, organismos gubernamentales y tiende a satisfacer las normas básicas y elementales para minimizar los riesgos a usuarios de los terminales, ante una situación de desastre natural.

c) **PROCEDIMIENTO**

- Ante la ocurrencia de desastre natural, deberán observarse como primera medida el conocimiento cabal de todos los planes y/o procedimientos de emergencias (incendio, estructural, prevención de riesgos interior de terminales, etc.), en los cuales se fijan las normas y pautas a seguir para sustentar cada una de las prevenciones que en ellos se estipulan.
- Debe recordarse que ante un temblor, plaga, inundación, etc., el personal participante y conocedor de los planes y procedimientos deberán prever y evitar como acción primaria **causar alarma pública**, evitando que el riesgo causante sea menor que el que podría eventualmente ocasionar algún plan y/o procedimiento descrito.
- Para tales fines cada coordinador de actividades de SCL así como cada personal que debe aplicar este procedimiento, deberá en forma permanente y regular, verificar y observar que los accesos, pasillos y puertas se encuentren siempre despejadas y de fácil ingreso – salida, avisará y coordinará con los concesionarios y servicios públicos.

SUPERVISOR DE AEROPUERTO SCL.

Luego de recibido el reporte ordenará al encargado del sistema de FIDS/PAS si el caso lo amerita, que emita a través de los altos parlantes o sistemas auxiliares una indicación a los pasajeros a hacer abandono del recinto/sector en forma ordenada y por las vías que correspondan a un lugar seguro. Coordinará con los responsables de las compañías aéreas, organismos gubernamentales y concesionarios el Plan de Acción de acuerdo con el movimiento de pasajeros, como también preverá y solicitará la colaboración de la clínica aeroportuaria DGAC-AP-AMB, SEI y de primeros auxilios (IST), tanto de los terminales como de las mismas compañías aéreas si fuese necesario.

CONCESIONARIO Y ORGANISMOS GUBERNAMENTALES

Los Concesionarios y Organismos Gubernamentales aplicarán además sus propias medidas internas y cooperarán al máximo al cumplimiento de la idea y al desarrollo de este procedimiento siendo asesorados periódicamente por el Supervisor de Seguridad.

SECCION 4 “Servicios y Equipos de Emergencia”

a) APLICACIÓN

IST, Clínica DGAC, organismos de Apoyo externo, Coordinador de Aeropuerto SCL..

b) ANTECEDENTES

Plan de Seguridad Aeropuerto AMB.

c) PROCEDIMIENTO

- Para la atención de accidentes que tengan lugar en los Terminales (pasajeros/carga) y accesos, SCL cuenta con la disposición de servicios de primeros auxilios las 24 horas del día, el cual es atendido por personal del Instituto de Seguridad del Trabajo (IST).
- Dependiendo del nivel de gravedad, el accidentado (usuario) es derivado a la clínica DGAC u hospital/clínica de la ciudad de acuerdo a su sistema previsional de salud.
- En casos de emergencia por incendio estructural, será el Servicio SEI de la DGAC el responsable, a petición de éstos, el coordinador de seguridad solicitará la concurrencia del cuerpo de bomberos de Quinta Normal, una vez en el lugar, éste toma el control de la situación. La atención y evacuación de heridos está a cargo del SAMU.
- El Terminal Internacional cuenta con un sistema automático de extinción de incendios y red húmeda, cuyo monitoreo lo efectúa el Coordinador de Aeropuerto, a través de un PC y/o Panel de Control ubicado en el Centro de Operaciones.. Relativo al Terminal de Carga, éste dispone de una red de grifos y cada empresa (usuaria), tiene sus propios equipos y sistemas.
- Respecto de aviso de bomba en la parte pública del Aeropuerto, la atención de dicha emergencia corresponde a Seguridad SCL y Carabineros, con la debida supervisión de la DGAC si la situación lo amerita.

- Relacionado con accidentes o incidentes de aeronave, la aplicación del Procedimiento corresponde a la DGAC. SCL sólo apoya a requerimiento del COE, con sus medios las operaciones de emergencia.
- Ante la ocurrencia de desastres naturales que afecten el área concesionada, las operaciones de emergencia son de responsabilidad de SCL, con el apoyo de las instancias contempladas en el respectivo plan.

PARTE 5

OPERACIONES SEGURIDAD AEROPORTURIA

SECCIÓN 1 “Procedimiento de Seguridad en áreas Públicas” (concesión)

a) APLICACIÓN

Empresa de Seguridad contratada por SCL, Coordinador de Aeropuerto SCL, Supervisor de Aeropuerto SCL y Jefe de Seguridad y Operaciones SCL.

b) ANTECEDENTES

- Ante el notable aumento de las actividades delictuales en el país, SCL provea un sistema de seguridad adecuado y conforme a las necesidades de protección de las áreas concesionadas.
- Plan de Seguridad Aeroportuaria SCL, Anexo “A”.

c) PROCEDIMIENTO

SUPERVISOR DE AEROPUERTO SCL

- Será responsable de efectuar rondas permanentes por las áreas concesionadas por SCL.
- Tomará nota e informará al coordinador de Seguridad SCL sobre situaciones anormales que afecten el funcionamiento de las áreas públicas concesionadas, quedando en registro el hecho.
- Tomará acciones correctivas inmediatas cuando la situación lo amerite informando al Jefe de Seguridad y Operaciones de SCL.

COORDINADOR DE AEROPUERTO SCL

- Notificará de la situación a los entes involucrados.
- Notificará al Supervisor de Aeropuerto SCL.
- Si la situación lo amerita, avisará a Carabineros 27^a Comisaría para que se lleve a cabo el procedimiento correspondiente en el lugar, cuando afecte a la parte pública del Aeropuerto.
- Si los hechos ocurren en la parte aeronáutica, dará cuenta al Servicio AVSEC de la DGAC-AP.AMB.

SUPERVISOR DE AEROPUERTO SCL

- Se presentará en el lugar para tomar acciones.
- Redactará un informe escrito del procedimiento efectuado el que será entregado a la Gerencia de Operaciones de SCL.

Los Procedimientos de Seguridad en áreas públicas, se encuentran desarrollados en el Plan de Seguridad Aeroportuaria de SCL, de acuerdo a la emergencia que se suscite.

SECCIÓN 2.- “Procedimiento interferencia ilícita”

2.1. APLICACIÓN

Coordinador de Aeropuerto, Coordinador de Servicios Terminales, Supervisor de Aeropuerto.

2.2. ANTECEDENTES

Establecer las normas que regularicen las situaciones que involucren actos de interferencia ilícita en coordinación con las funciones delegadas por la DGAC-AP.AMB.

2.3. PROCEDIMIENTOS

Una vez recibida la información de interferencia ilícita por parte de la DGAC-AP.AMB, tomará las medidas pertinentes y actuará de acuerdo a las tareas insertas en las Cartillas Operacionales del Plan de Seguridad y en relación al tipo de contingencia.

2.3.1. COORDINADOR DE AEROPUERTO SCL

- Avisará al Coordinador de Servicios Terminales la situación
- Informará la situación al Supervisor de Aeropuerto SCL
- Mantendrá coordinación con la compañía aérea afectada
- Coordinará la utilización de buses
- En caso de recibir el alerta, desde el exterior, comunicará de inmediato a seguridad DGAC-AP.AMB.

2.3.2. COORDINADOR DE SERVICIOS TERMINALES SCL

- Efectuará las coordinaciones correspondientes con las compañías aéreas previniendo cualquier situación de congestión de pasajeros

2.3.3. SUPERVISOR DE AEROPUERTO SCL

- Supervisará y dirigirá las coordinaciones con los entes involucrados (coordinador de aeropuerto, coordinador de servicios terminales, compañía aérea afectada, DGAC-AP.AMB)
- Se preocupará de informar a todo el personal de SCL, que mantenga reserva de la información para evitar pánico o malos entendidos.

SECCIÓN 3.- “Procedimiento Control Accesos a Areas Restringidas” (Salas de Embarque/llegadas)

3.1. APLICACIÓN

Jefe de Operaciones y Seguridad, Supervisor de Aeropuerto, Centro de Operaciones.

a) ANTECEDENTES

Dada la importancia de controlar los accesos a las áreas restringidas (Salas de Embarque/llegadas), es que se hace necesario definir funciones y responsabilidades por parte del Consorcio SCL.

b) PROCEDIMIENTO

JEFE DE OPERACIONES Y SEGURIDAD SCL

- Será el que recepcione el requerimiento de ingreso a las áreas restringidas expuestos por empresas externas y curse las autorizaciones de facilitar TICA otorgadas de cargo de SCL por la Autoridad Aeronáutica., cuando sea por períodos cortos.
- Ante solicitudes por trabajos o actividades que requieran más tiempo, gestionará las autorizaciones ante Ap. AMB – AVSEC.

CENTRO DE OPERACIONES

- Notificará al Supervisor de Aeropuerto SCL dicha autorización, con el fin de toma de conocimiento.
- Supervisor de Aeropuerto administra TICAS de visitas.

SUPERVISOR DE AEROPUERTO SCL

- Sólo en caso en que se presenten discrepancias con “personalidades” (Prensa, Funcionarios de Gobierno, etc.), respecto de dichas autorizaciones que atenten contra la imagen de SCL, esté será el encargado de darle la dirección correcta al problema, cuidando los intereses del Consorcio SCL.

SECCIÓN 3.2.- CONTROL DE ACCESOS

3.2.1.- Sistema de Control de Accesos

- a) Para ingresar a un área restringida del Aeropuerto, existen puntos ubicados dentro y fuera de los edificios del Terminal Internacional de Pasajeros y del Terminal Nacional de Pasajeros.

- b) En cada Terminal de Pasajeros existen Puntos de Inspección de Seguridad, que son controlados por la DGAC-AP.AMB, donde se practican las revisiones de los pasajeros que embarcan y su equipaje de mano.
- c) Los accesos a la Zona Restringida a través de los Puestos Control de Acceso (PCA) y Puesto de Control de Seguridad (PCS), son controlados por personal de seguridad de la DGAC
- d) Las puertas de acceso ubicadas en el Terminal Nacional (sala de desembarque), son controladas por personal de la empresa de vigilancia Wackenhut que le presta servicios al consorcio SCL

3.2.2.- Unidad De Control De Acceso

- a) La Unidad de Control de Accesos es un mecanismo decodificador que puede estar ubicado en muchos accesos a áreas restringidas. Proporciona un alto grado de control de acceso del personal a instalaciones o áreas.
- b) Para pasar por un Control de Acceso es necesario contar con una tarjeta especial otorgada por la DGAC-AP.AMB, la que le permitirá ingresar a aquellos lugares previamente determinados por dicha Institución.
- c) Si un empleado se presentara sin la credencial TICA y tarjeta magnética, debe concurrir a la oficina de credenciales de la DGAC donde se le facilitará una TICA provisoria para acceder a las zonas restringidas; y en caso de ser necesario hará las gestiones ante el Centro de Operaciones de SCL para que se le active las puertas dotadas con lectores magnéticos para cumplir su función.

3.2.3.- Identificación del Personal

- a) El Sistema de Tarjeta de Ingreso Controlado al Aeropuerto (TICA) que se utiliza en el Aeropuerto cumple con las normas nacionales para identificación y control de acceso a las áreas restringidas de un Aeropuerto.

- b) Toda persona dentro del área restringida del Aeropuerto, debe portar la TICA otorgada por la Autoridad Aeronáutica, documento válido de autorización para acceder/circular en zonas específicas.
- c) Se han establecido para el otorgamiento y uso de la TICA y zonas de acceso que se indican en su anverso por un código numérico
- d) Se han establecido varias áreas para uso de las TICAS y se distinguen por el número y color de esta tarjeta.
- e) La codificación por color del pase tiene relación con la compañía o agencia para la que se trabaja.
- f) Sistema de Ingreso permitido por número de zona, según las disposiciones de la DGAC-AP.AMB son:
- 1-Plataforma
 - 2-Salas de embarque/desembarque.
 - 3-Personal DGAC (Servicios Operacionales)
 - 4-Bodega/ Oficinas adm. Explotadores/Agencia de Carga.
 - 5-Plataforma/Salas de embarque y Desembarque.
 - 6-Personal DGAC (sin restricción)
- g) Ingreso permitido según color
- ROJO Personal DGAC
 - VERDE Embajadas y Organismos Internacionales
 - AMARILLO Compañías Aéreas
 - AZUL Organismos Estatales
 - GRIS Concesiones.
- h) Las tripulaciones de los explotadores están exentos del uso de la TICA, debiendo portar durante la operación su Licencia Aeronáutica Vigente.
- i) El personal de las compañías y Concesiones acreditadas, deben presentar su solicitud de credencial (TICA), a través de su representante legal, que debe ser remitida a la Gerencia de Seguridad DGAC-AMB para su tramitación.

Las solicitudes de TICA del personal de SCL y Empresas Externas que le brindan servicios (mantención/reparación/instalación), deben remitirse a la Gerencia de Operaciones de SCL, para posterior entrega a la Gerencia de Seguridad DGAC-AMB para su autorización.

- j) Las personas que deban ingresar a las áreas restringidas del Aeropuerto, deben presentar una solicitud a su compañía, la cual será remitida a la Sub-Gerencia de Seguridad del AP-AMB, a través de la Gerencia de Administración SCL, quién dará su conformidad a la función que este solicitante debe desarrollar en el área de la Concesión SCL.

3.2.4.- Plan de Control de Estacionamiento Público

- a) El Sub-concesionario del estacionamiento público es el responsable de la operación de estos estacionamientos, proporcionando seguridad en las instalaciones.
- b) El estacionamiento de custodia de vehículos deberá estar muy bien iluminado, los cercos en buenas condiciones.
- c) Los Sub-concesionarios de buses de transporte público proveerán un servicio de transporte colectivo gratuito entre este estacionamiento y los Terminales de Pasajeros, para movilizar a sus clientes.
- d) Ningún usuario podrá estacionarse en un lugar no autorizado dentro del Aeropuerto, si así lo hiciera, el Concesionario SCL procederá a sacarlo remolcado del lugar, a cobrar gastos que se generen por la contratación de servicios y dará cuenta a Carabineros para que proceda a cursar la infracción respectiva.
- e) En el estacionamiento público está prohibido acampar en carpas, efectuar reuniones masivas de toda índole, vivir en casas rodantes o vehículos similares y en general, cualquier actividad no relacionada con la operación de un estacionamiento público.
- f) El Sub-concesionario operará un número de casetas de ingreso y salida de tal forma que no se ocasione demoras a los usuarios.

SECCIÓN 3.3.- LAS RESPUESTAS A EMERGENCIAS.

3.3.1.- Respuestas a Emergencias en el Area Concesionada

- a) Las emergencias que se produzcan en el área de la Concesión SCL, se registrarán según lo dispuesto en el Plan de Emergencia del Aeropuerto, elaborado y dirigido por la DGAC-AP.AMB.
- b) El Plan de Emergencia del Aeropuerto contiene disposiciones relativas a emergencias y desastres dentro del Aeropuerto y en sus alrededores.
- c) El Concesionario SCL y sus subconcesionarios, arrendatarios, pasajeros, público en general, empresas aéreas y visitantes que concurran al Aeropuerto deberán dar cumplimiento a las disposiciones del Plan de Emergencia del Aeropuerto Arturo Merino Benítez.
- d) Gerente Operaciones DGAC-AP.AMB, responsable aplicación Plan de Emergencia.
- e) El Gerente AVSEC de la DGAC-AP.AMB es el responsable de la Seguridad del Aeropuerto.
- f) SCL presta servicios de Seguridad en las áreas públicas y accesos a los Terminales. La Operación del CCTV la efectúa en forma compartida con la DGAC-AP.AMB, cuando ésta lo solicita.

3.3.2.- Estacionamiento Aislado De Aeronaves

- a) La DGAC-AP.AMB ha establecido un punto en el área de maniobras del Aeropuerto, denominado sitio de estacionamiento de seguridad (SES), que se usa en el caso de un acto de interferencia ilícita contra la aviación civil. Esta área ha sido identificada específicamente para garantizar la seguridad de las instalaciones y proteger a otros operadores aeroportuarios durante una investigación, o revisión de la aeronave en caso de una emergencia.
- b) El SES está ubicado regularmente de acuerdo a las condiciones operacionales entre la Pista 35 y Calle de Rodaje Alfa.
- c) El procedimiento de revisión/inspección de la aeronave bajo amenaza en el sitio de estacionamiento de Seguridad (SES), es de responsabilidad de la Gerencia de Seguridad DGAC-AMB.

3.3.3.- Area de Revisión de Equipajes

- a) La DGAC-AP.AMB determinará cómo y en qué lugar se efectuará la revisión del equipaje de una aeronave en situación de emergencia, de acuerdo al Plan de Emergencia o al Programa de Seguridad.
- b) El Concesionario SCL, los subconcesionarios, empresas aéreas y otras empresas ubicadas en el área de la Concesión SCL deberán participar y cumplir las disposiciones del Plan de Emergencia y del Programa de Seguridad de la DGAC-AP.AMB.

3.3.4.-Centro De Operaciones De Emergencia (COE)

- a) Existe un Centro de Operaciones de Emergencia (COE) en el Aeropuerto, con la participación de los organismos gubernamentales, empresas aéreas y concesionarios que operan en él.
- b) El Gerente de Operaciones SCL dará apoyo al COE en materias de su responsabilidad y coordinará las actividades de los subconcesionarios y arrendatarios ubicados en el área de la concesión SCL.

3.3.5.- Equipos

- a) El equipo y los recursos a ser usados en una emergencia es aquel comprometido en el Plan de Emergencia de la DGAC-AP.AMB.
- b) El Concesionario SCL prestará apoyo para solucionar o enfrentar aquellas situaciones de emergencia que se presenten en el Aeropuerto.

3.3.6.- Puesto de Comando Móvil (PCM)

- a) En el Plan de Emergencia del Aeropuerto se ha establecido el funcionamiento de un Puesto de Comando Móvil (PCM) para solucionar los problemas desde el lugar donde se ha producido una emergencia.
- b) El Concesionario SCL y sus subconcesionarios o contratistas prestarán su cooperación para solucionar las situaciones de emergencia que se presenten.

SECCIÓN 3.4.- REVISIÓN DE PASAJEROS

3.4.1.- Responsabilidades sobre la Revisión

- a) La DGAC-AP.AMB tiene la responsabilidad de revisar a los pasajeros y su equipaje de mano antes de embarcar.
- b) La revisión de seguridad de los pasajeros involucra la utilización de los siguientes equipos en el Terminal Aéreo Santiago:
- unidades de revisión por Rayos X
 - arcos magnéticos de detección de metales
 - detectores de metales portátiles
- c) Los artículos que representan un riesgo para la seguridad del vuelo y que no están prohibidos por normativa legal, son retirados en el puesto de control de seguridad y entregados como objetos retenidos al Explotador, para ser transportados en la bodega de la carga y entregados al propietario en el punto de destino final.
- d) Las personas que sean detectadas a través de las revisiones de seguridad portando elementos prohibidos que contravengas las disposiciones legales, serán puestos junto a ella por el personal de seguridad DGAC – AMB ante la autoridad policial competente.
- e) Los funcionario de Seguridad DGAC-AMB, ante la presencia de un delito flagrante que pueda constituir una amenaza a la seguridad del aeropuerto, procederán a su detención y entrea a la autoridad policial respectiva.
- f) Todas las revisiones de pasajeros para efectos de seguridad se realizan de conformidad con las disposiciones y procedimientos establecidos por la DGAC-AP.AMB.

3.4.2.-Teléfonos De Emergencia

a) Existirán teléfonos de emergencia en los Puntos de Inspección de Pasajeros y otros lugares del Aeropuerto. Estos teléfonos estarán señalizados como "Uso Restringido".

b) Esta directiva se aplica a:

- todo el personal del Concesionario SCL
- arrendatarios
- personal de las empresas aéreas
- usuarios del Aeropuerto

c) El Centro de Operaciones cuenta con el teléfono 6901757 para emergencias, al cual presionando la tecla que corresponde, se comunica con:

- DGAC-AVSEC
- Policía Internacional
- Carabineros
- Supervisores de Aeropuerto de SCL.

3.4.3.- Escolta de Pasajeros

a) Las empresas aéreas que transportan pasajeros bajo escolta, coordinarán los detalles de la operación con la Gerencia de Seguridad DGAC-AMB, para lo cual deben tomar contacto con el respectivo procedimiento de actuación en su Plan de Seguridad.

b) Se cumplirán las disposiciones emanadas de la autoridad aeroportuaria (DGAC-AP.AMB).

3.4.4.-Area de Aislamiento De Pasajeros

a) Cuando sea requerido por la Autoridad Aeronáutica, SCL apoyará con los medios y dará las facilidades necesarias para que el personal de seguridad DGAC-AMB efectúen revisiones/inspecciones que estime necesarias por razones de seguridad.

3.4.5.- Alerta a Procedimientos de Revisión

a) El Concesionario SCL proporcionará las instalaciones necesarias para que la DGAC-AP.AMB pueda solicitar ayuda mientras procede a revisar el equipaje de mano de los pasajeros que embarcan.

b) La DGAC-AP.AMB proveerá, mantendrá y operará los equipos de revisión de pasajeros y su equipaje de mano.

c) Los procedimientos para revisar a los pasajeros y su equipaje de mano es de responsabilidad de la DGAC-AP.AMB.

d) Las siguientes normas generales se aplican a todos los pasajeros que están a punto de embarcar en una aeronave en el Aeropuerto.

Cada pasajero debe:

- Poseer una tarjeta de embarque del Transportista Aéreo.
- Permitir una revisión física mediante equipos detectores o manualmente antes de ingresar al Area de Embarque.
- Permitir que su equipaje de mano sea revisado por equipos de rayos X.

e) La autoridad aeronáutica podrá impedir el embarque a la aeronave, a un pasajero que se negare a ser revisado, situación que será comunicada al operador.

SECCIÓN 3.5.- PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD

3.5.1.- Medidas para Proteger la Propiedad

a) La planificación y los sistemas para proteger la propiedad en el Aeropuerto incluyen prevenir y restringir el acceso a instalaciones, puntos vulnerables y áreas de operación de aeronaves. Ello ayuda también a proteger a empleados, pasajeros, visitas y personas que trabajan en el aeropuerto.

La protección de las áreas concesionadas, se regirá por el Procedimiento de Protección, Vigilancia, y Resguardo de las Instalaciones y Medios (Anexo “A” del Plan de Seguridad Aeroportuaria SCL).

b) Las siguientes instalaciones y medidas ayudan a proveer seguridad:

- rejas, puertas y letreros de seguridad
- identificación de áreas restringidas
- patrullas de seguridad
- unidades de control de acceso
- capacitación, educación y motivación de seguridad
- responsabilidades escritas para arrendatarios y empleadores
- medidas escritas para la seguridad de los pasajeros y la aeronave.

3.5.2.- Acceso a Áreas Restringidas Del Terminal De Carga

a) Los usuarios del Terminal de Carga que trabajan en áreas restringidas, requieren documentos de autorización para el acceso a estas áreas, **conforme a lo establecido por la DGAC en el PRO N° _____ y por SCL, en coordinación con la Aduana Metropolitana, para acceder a la Zona Primaria, según lo establece el Procedimiento N° 05/99 de Control de Ingreso a la Zona aduanera (Anexo "I" al Plan de Seguridad Aeroportuaria SCL.**

b) Ninguna persona tendrá acceso a ningún área restringida a menos que esté en posesión de un Pase válido, denominado TICA.

c) El Sistema de Pases a un Area Restringida del Aeropuerto cumple con las normas establecidas en el DAR 17 “ Reglamento de Seguridad” y es Administrado por la DGAC-AMB, quien procesa las solicitudes presentada por los Representantes legales de las empresas acreditadas, y emite las Credenciales (TICA)

3.5.3.- Seguridad en El Aeropuerto

a) Las aeronaves deberán estacionarse en áreas designadas en la plataforma, y los Transportistas Aéreos serán responsables de su seguridad, conforme al procedimiento de actuación inserto en su Plan de seguridad aprobado por la Autoridad Aeronáutica.

b) Cuando se sospecha o haya indicios de que la aeronave ha estado sujeta a ilícitos o acceso no autorizado, el explotador comunicará la situación a la Gerencia de Seguridad DGAC-AMB, para aplicar procedimiento preventivo de revisión/inspección de la aeronave.

c) Cuando una aeronave se encuentra estacionada en la plataforma, no está siendo atendida y no es accesible directamente por un puente de embarque, se aplican las siguientes normas:

- todas las puertas y ventanas deben estar cerradas
- todas las escaleras deberán estar retiradas o replegadas, si las escaleras no pueden o no debieran ser replegadas, la puerta donde está la escalera debe estar cerrada con llave
- no podrá haber escaleras portátiles, elevadores o vehículos de transbordo de pasajeros en la vecindad inmediata de la aeronave.

d) Cuando una aeronave está estacionada en la plataforma, no está siendo atendida y es directamente accesible por un puente de embarque, se aplican las siguientes normas:

- todas las escotillas exteriores deben estar cerradas, todas las puertas exteriores a la aeronave que no están conectadas a un puente deben estar cerradas;
- la puerta entre el edificio del terminal aéreo y el puente debe estar cerrada con llave;
- todas las escaleras deben estar retiradas o replegadas, y la puerta que accede a la escalera debe estar cerrada con llave;
- no deberá haber escaleras portátiles, elevadores o vehículos de transbordo de pasajeros en la vecindad inmediata de la aeronave, y
- se deberá cerrar o vigilar todas las puertas que provean acceso al puente desde la plataforma o-
- se deberá retirar el puente desde el contacto con la aeronave y desactivar sus controles de posicionamiento.

e) Otras medidas que deben cumplir las empresas aéreas

- si las escaleras unidas a una aeronave estacionada no pueden o no deben ser replegadas, la puerta de acceso a la escalera deberá estar cerrada con llave
- El Transportista Aéreo mantendrá en el Aeropuerto una descripción por escrito de todas aquellas medidas de seguridad en vigencia y que relacionen con la operación de aeronaves.
- cuando una aeronave deba permanecer estacionada durante la noche, deberá estar estacionada en un área que esté iluminada adecuadamente, cuando se disponga de un área semejante;
- cuando haya indicios de que la aeronave ha estado sujeta a ilícitos o acceso no autorizado, el Transportista Aéreo realizará una inspección de la aeronave;

- si la aeronave ha transportado a un pasajero que no ha estado sujeto a una revisión completa, tanto física como de su equipaje, entonces aquellos lugares en la aeronave en que el pasajero podría acceder normalmente deberán ser revisados antes de que se embarquen nuevos pasajeros.

3.5.4.- Acceso a Zonas Restringidas del Aeropuerto.

a) El acceso a las instalaciones restringidas del Terminal de Pasajeros se efectuaría por vías para peatones, y por puertas para vehículos a lo largo del cerco del perímetro y está controlado por el Servicio de Seguridad de la DGAC-AP.AMB. Todos los problemas de cercado en el perímetro que sean detectados deben ser informados al Centro de Operaciones de SCL para que éste a su vez solucione el problema, si es de su competencia o informados a la DGAC-AMB.

b) Los accesos controlados por personal de Seguridad de la DGAC-AP.AMB, dentro del área de la concesión son las siguientes:

- Puesto de Control Acceso N° 1 (Term. De carga)
- Puesto de Control Acceso N° 3 (Protocolo)
- Puesto de Control de Acceso N° 4 (Acceso Plataforma Internacional)
- Puesto de Control de Acceso N° 5 (acceso calle india)
- Puesto de Control acceso N° 6 (acceso DMC)
- Puesto de Control Seguridad Internacional.
- Puesto de Control Seguridad nacional
- Puesto de Control Seguridad Tránsito

c) Las puertas no supervisadas deben estar aseguradas (Biométrico) con cerraduras y con llaves.

d) Todos los puntos de acceso a las áreas restringidas deben estar cerrados, asegurados con llave y controlados. La empresa que controla la entrada en aquel punto de acceso, será responsable de cualquier acceso de personas no autorizadas por ese punto.

e) En el edificio del Terminal Nacional e Internacional de Pasajeros y del Terminal de Carga, **SCL y los Subconcesionarios tomarán las medidas para que** todas las puertas que dan acceso a un área restringida deban estar con llave o bajo vigilancia y **así cumplir con las Normas de Seguridad establecidos por la DGAC y en sus propios Planes de Seguridad.**

f) En el sector Nacional del edificio terminal, hay un Punto de Inspección para embarques de pasajeros, ubicado en el tercer nivel de salidas, operado por la DGAC-AVSEC. En el sector Internacional del edificio terminal, hay un Punto de Inspección para embarque de pasajeros, ubicado en el nivel tercer nivel.

g) Cada arrendatario o usuario en el Aeropuerto, cuyas instalaciones estén total o parcialmente dentro de un área restringida y se pueda ingresar a esta área a través de sus instalaciones, tomará todas las medidas que sean necesarias, para impedir el acceso al área restringida de personas no autorizadas, lo que deberá quedar establecido en el Plan de Seguridad, mediante un Procedimiento que indique cómo se cumplirán estas medidas.

h) Si la seguridad se vulnera por el no cumplimiento de estas disposiciones, la DGAC-AP.AMB o el Concesionario SCL pueden disponer el cierre de este acceso.

i) Ninguna persona ingresará o permanecerá en ningún área del Aeropuerto, sin el permiso otorgado por la autoridad aeroportuaria, a petición del Concesionario SCL

3.5.5.-Accesos en Período de Construcción

- b) El acceso a áreas restringidas durante construcciones importantes se hará a través de puertas existentes a lo largo del perímetro del Aeropuerto
- c) Si no se dispone de un punto conveniente de acceso, se podrá instalar una puerta durante el período de construcción, con la aprobación de la Autoridad Aeroportuaria, del Concesionario SCL y de la Inspección Fiscal.
- d) En todos los casos, cada puerta deberá estar dotada de un vigilante de seguridad en todo momento, mientras esté abierta
- e) Si el área no puede ser asegurada cuando la construcción se detiene al final de un turno laboral, se dejará un vigilante de servicio, cuando se trate de construcciones mayores.
- f) Los contratistas deberán cumplir con todas las normas y leyes de seguridad aplicable a los aeropuertos.
- g) El contratista es responsable de todos los empleados, trabajadores y visitas al sitio de la obra, así como los vehículos empleados o utilizados allí y que requieren acceso a las instalaciones aeroportuarias.

- h) El contratista es responsable de la omisión de devolver un pase, llave o tarjeta que haya sido facilitada a él, incluyendo aquellas que deben ser usadas por subcontratistas y proveedores.
- i) La DGAC-AP.AMB es la autoridad para establecer y aprobar las medidas de seguridad que se deban aplicar durante la ejecución de las obras de construcción en el Aeropuerto.

SECCIÓN 3.6.- ROLES Y RESPONSABILIDADES

3.6.1.- Responsabilidades Específicas

a) Según el DAP-17 01 de la DGAC, denominado "Plan de Seguridad Aeroportuaria de los Operadores (Empresas Aéreas) y Empresas de Servicios", la organización de la responsabilidad en materia de la seguridad aeroportuaria es la siguiente:

- Autoridad competente nacional es la DGAC.
- La autoridad de administración y fiscalización nacional es la Dirección de Aeródromos y Servicios Aeroportuarios, Departamento Seguridad de Aviación. Este es un organismo de la DGAC.
- Autoridad responsable y de fiscalización local, es la Autoridad Aeroportuaria, Jefe de Seguridad del Aeropuerto.

El Gerente de Operaciones SCL será el nexo entre la autoridad aeroportuaria, Jefe de Seguridad y Operaciones del Aeropuerto y los usuarios o sub-concesionarios.

3.6.2.- Responsabilidades del Concesionario SCL

a) El Concesionario SCL es responsable de lo siguiente, dentro del área de la Concesión

- Cumplir con las leyes, reglamentos, disposiciones y procedimientos de seguridad del aeropuerto. Monitorear las operaciones en el Aeropuerto.
- Protección de la propiedad de SCL y de los Subconcesionarios.
- Proveer un sistema de control de accesos a las áreas restringidas en las construcciones de la Concesión en el Aeropuerto,
- Integrar el Centro de Operaciones de Emergencia (COE) cuando sea requerido por la Autoridad Aeronáutica.
- Elaborar y mantener el plan de seguridad de SCL.

- Coordinar con Carabineros del Aeropuerto para asegurar el uso eficiente del personal en las operaciones de seguridad, en la parte pública del Aeropuerto.
- Suministro y mantención de sistemas y elementos de seguridad, incluyendo (pero sin limitación) puertas, entradas, cercos, cerraduras, llaves y letreros, dentro del área de la concesión.
- Informar a los Transportistas Aéreos y otros arrendatarios acerca de sus responsabilidades en materia de seguridad. Controlar el cumplimiento de estas responsabilidades.
- Definir los procedimientos e instalaciones de seguridad que son requeridos en y alrededor de las instalaciones de construcción dentro del área de la Concesión, los que serán aprobados por la DGAC-AP.AMB.
- Monitorear los servicios de seguridad SCL.
- Monitorear continuamente y evaluar la efectividad de los equipos, sistemas y procedimientos de seguridad de SCL. Tomar la acción correctiva necesaria e inspeccionar las áreas e instalaciones en forma selectiva.
- Operar el sistema CCTV cuya **información**, producto de su explotación se debe compartir entre SCL y AP. AMB – AVSEC (Of. ORD. IF. N° 139/99 del 05 de Abril de 1999).

b) Específicamente el Servicio de Seguridad SCL es responsable de lo siguiente, dentro del área de la Concesión.

- Llevar a cabo patrullajes de seguridad en los Terminales Nacional e Internacional, Terminal de Carga, calle aeronáutica en Plataforma y vías de Acceso al Aeropuerto.
- Informar sobre todos los problemas de seguridad a través del Gerente de Administración SCL, para garantizar que todos los organismos y empresas relacionadas sean advertidas según lo requerido,
- Trabajar en cooperación con todos los arrendatarios, servicios operacionales y de seguridad para promover la seguridad aeroportuaria.
- Cumplir las leyes y reglamentos y procedimientos de seguridad del Aeropuerto. Monitorear las operaciones en el Aeropuerto,
- Verificar la operatividad de los sistemas/equipos de seguridad instalados por SCL en el Aeropuerto.

3.6.3.- Responsabilidades de Otros Organismos

a) Cada organización que debe participar en actividades de seguridad en el Aeropuerto tiene las siguientes responsabilidades generales:

- asegurar que todas las puertas, rejas u otros puntos de acceso bajo su control o de su utilización, estén cerrados y asegurados cuando no estén en uso, o que estén vigilados adecuadamente cuando son usados,
- solicitar las Tarjetas de Identificación (TICA) para sus empleados y contratistas que requieren acceso a áreas restringidas, y
- asegurar el pronto retorno de cada TICA a su vencimiento o cuando deja de ser necesario.

SECCIÓN 3.7.- PLANIFICACION DE SEGURIDAD

3.7.1.- Planificación de Seguridad Aeroportuaria

a) De acuerdo a las normas vigentes, la planificación de la seguridad aeroportuaria en el Aeropuerto corresponde a la DGAC-AP.AMB.

b) El Concesionario SCL se integrará a la organización de seguridad del Aeropuerto y cooperará con sugerencias a la planificación general en esta área.

3.7.2.- Conciencia

a) Se establecerá un Programa de Conciencia de Seguridad del Aeropuerto, el que incluirá lo siguiente:

- capacitación
- educación, y
- motivación de todos los miembros de la "Comunidad del Aeropuerto".

b) El objetivo de conciencia de la seguridad es asegurar que todos los miembros de la comunidad Aeroportuaria estén continuamente conscientes, alertas y diligentes hacia sus responsabilidades de seguridad en el Aeropuerto.

c) Otros objetivos incluyen:

- impedir infracciones a la seguridad,
- educar, entrenar y motivar a todos los miembros de la comunidad del Aeropuerto acerca de procedimientos de seguridad,
- comunicar información relacionada con la seguridad mediante afiches, boletines, videos y talleres,
- operar una biblioteca efectiva de recursos sobre temas relacionados con la seguridad.

d) Lo siguiente se considera un obstáculo para aplicar el Programa.

- Es difícil mantener el interés en un programa de conciencia de seguridad, donde el éxito es medido cuando no ocurre nada,
- la familiaridad, el aburrimiento y la ineficiencia son puntos débiles en un programa de seguridad, lo cual debe ser evitado.

3.7.3.- Inspecciones De Seguridad

a) Las inspecciones de seguridad serán efectuadas por los organismos que se especifiquen en cada una de sus áreas de competencia y zonas de jurisdicción:

- Inspectores de Seguridad de la DGAC-AP.AMB
- Gerente de Administración SCL
- Servicio de Seguridad de SCL
- Carabineros
- Aduana
- Policía Internacional - Brigada Antinarcóticos

b) Los arrendatarios y concesionarios son responsables de la seguridad dentro de sus instalaciones y deben informar al personal de seguridad de SCL cuando ocurra o sospecha que pueda ocurrir un

acto que atente contra la seguridad del Aeropuerto, información que debe ser entregada por el Centro de Operaciones SCL a la Autoridad Aeronáutica..

3.7.4.- Capacitación de Personal de Seguridad del Aeropuerto

a) El personal de seguridad de las empresas y Sub-concesionarios en el Aeropuerto, deben recibir capacitación que haya sido aprobada por la DGAC-AP.AMB y el Concesionario SCL cooperará en promover su cumplimiento.

d) Carabineros manejan los requisitos de capacitación policial a su personal.

e) Cada empleador deberá proporcionar capacitación específica en el Aeropuerto a sus empleados para efectos de seguridad. El Servicio de Seguridad SCL asesorará a los empleadores del Aeropuerto en la planificación de esta capacitación.

SECCIÓN 3.8.- PUNTOS VULNERABLES

3.8.1.- Disposiciones Generales y Responsabilidades

a) Ciertas áreas del Aeropuerto son muy importantes y se les debe dar la protección necesaria para impedir un acceso no autorizado, impedir actos criminales que puedan incluir sabotaje, y para promover la seguridad de la aviación civil.

b) La autoridad aeroportuaria es quién establece cuáles son estos puntos vulnerables y las medidas de protección que se deban adoptar.

SECCIÓN 4.-PLAN DE CONTROL DE ESTACIONAMIENTO Y ACCESOS DE VEHICULOS

4.1.- Identificación de Vehículos

a) Un vehículo que debe ingresar regularmente a las instalaciones ubicadas en áreas restringidas del Aeropuerto debe tener un Pase de Ingreso a Área Restringida, adherido al parabrisas en el lado del asiento de pasajeros. El Pase para Vehículos es emitido por la DGAC-AP.AMB en la Oficina de Credenciales. Los pases son específicos para un vehículo y el número de identificación del pase debe estar en combinación con el número de patente del vehículo para poder ingresar. Todos los vehículos están sujetos a revisión al ingresar y abandonar un área restringida.

b) Todos los vehículos que operen dentro de las áreas restringidas en el Aeropuerto Internacional de Santiago deben cumplir las normas y reglamentos que rigen la operación de vehículos en éstas áreas.

4.2.- Plan de Control de Estacionamiento Público

a) El Concesionario que opera la concesión de estacionamiento del Aeropuerto controlará el acceso y las salidas al área de Estacionamiento Público del Aeropuerto y cobrará los derechos apropiados por los servicios prestados.

b) El personal de seguridad interna del Sub-concesionario patrullará periódicamente el área de estacionamiento, para garantizar que las instalaciones de estacionamiento sean seguras. Todas las irregularidades deberán ser informadas al Centro de Operaciones SCL o al Supervisor de Aeropuerto SCL que esté de turno.

4.3.- Puertas, Rejas y Señalización

a) Las puertas y rejas encierran las áreas restringidas del Aeropuerto a las cuales está prohibido el acceso no autorizado. Se instalan rejas de seguridad para obtener lo siguiente:

- una demarcación legal del área
- obstáculos físicos y obstrucciones psicológicas

- retrasar el ingreso del intruso al área, haciendo que sea visto por el personal de guardias o empleados del Aeropuerto
- facilitar el control del acceso, dirigiendo el flujo del tráfico a los puntos de entrada designados
- hacer posible detener a los infractores
- proteger a los empleados, el público y los pasajeros así como las instalaciones y la propiedad ubicada en el área restringida.

b) Se instalan letreros con información con las normas en las siguientes instalaciones:

- puntos de revisión de pasajeros
- mesones de registro de pasajeros
- mesones de carga aérea
- puertas en los puntos de entrada al área restringida del Aeropuerto
- reja de seguridad del perímetro

c) Los mensajes y formatos para estos letreros se relacionan con:

- seguridad
- precaución
- avisos de información
- solicitudes de cooperación
- restricción
- advertencias de regulación

4.4.- Iluminación

a) Las iluminaciones totales en los edificios Terminales de Pasajeros, Carga, Accesos y alrededor del área de estacionamiento de aeronaves proporcionan seguridad durante las horas de oscuridad.

b) Se proporcionan luces en los sitios de estacionamiento público y de empleados para prevención de delitos y para efectos de seguridad.

c) Las luces que no están funcionando deben ser informadas a Operaciones SCL del Aeropuerto, a fin de proceder a repararlas de inmediato.

SECCIÓN 4.5- MECANISMOS DE CONTROL DE ACCESO

4.5.1.- Permisos para Accesos

- a) Operaciones SCL será responsable de proporcionar a la DGAC-AP.AMB los mecanismos de control de accesos en aquellos puntos que se determine en el Plan de Seguridad.
- b) Las cerraduras y llaves en las puertas de las rejas del perímetro, son controladas por los funcionarios de Seguridad de la DGAC-AP.AMB.
- c) Un arrendatario, inquilino o contratista podrá poner su propio candado o cerradura en una reja del perímetro con la autorización del Servicio de Seguridad de la DGAC-AP.AMB y la Gerencia de Administración de SCL.

4.5.2.- Funcionario de Control de Llaves y Accesos

El encargado de Control de Llaves del Consorcio SCL trabajará en conjunto con el Servicio AVSEC de la DGAC-AP.AMB, para asegurar que las medidas de seguridad del Aeropuerto se siguen respecto a la emisión, control y recuperación de los elementos de las cerraduras que constituyen la red de accesos.

4.5.3.- Llaves de Cerraduras

Las cerraduras que requieren llaves tradicionales son preparadas para tres niveles de seguridad.

- llaves individuales
- llaves maestras
- gran llave maestra

4.5.4.- Tarjetas de Identificación Control de Accesos (TICA)

Las Tarjetas de Identificación de Control de Acceso son de propiedad de la DGAC-AP.AMB y deben ser devueltos en las siguientes situaciones:

- el usuario ha sido transferido a un trabajo o instalación diferente
 - el usuario ya no necesita su TICA
 - las TICA han sido dañadas o ya no funcionan
 - el usuario infringe cualquier condición de uso de las TICA
- a) Si una Tarjeta de Acceso se pierde o es robada, la DGAC-AP.AMB y Carabineros 27ª Comisaría deberán ser notificados inmediatamente para eliminar el acceso no autorizado.

SECCIÓN 4.6.- ÁREAS RESTRINGIDAS

4.6.1.- Letreros y Barreras

- a) Las áreas restringidas se indican con letreros en todos los puntos de entrada. A las personas no autorizadas se les prohíbe la entrada mediante barreras tales como puertas, rejas y portones.
- b) El Aeropuerto ha designado todas las áreas que no están abiertas al público como “áreas restringidas”.
- c) Las áreas restringidas generalmente contienen información, equipos o alguna otra razón especial que impide el acceso a personas no autorizadas.

SECCIÓN 4.7.-SEÑALIZACIÓN

4.7.1.- Letreros

- a) Todos los letreros del Aeropuerto son creados de conformidad con las Normas Internacionales y Locales.
- b) Todos los letreros que deban ser instalados en la propiedad del Aeropuerto, en instalaciones y edificios deberán estar en idioma español y se agregará el inglés en las áreas donde pase un flujo de pasajeros. Todos los letreros que se instalen en el área de la concesión deben contar con la autorización previa del Concesionario SCL.

SECCIÓN 4.8.- ÁREAS RESTRINGIDAS: GENERALIDADES

- a) Hay dos tipos de líneas de seguridad que separan las áreas públicas de las áreas restringidas.
- la primera línea de seguridad separa las áreas públicas de las áreas restringidas en los edificios de los terminales y otros edificios que forman parte del perímetro de áreas restringidas.
 - la segunda línea de seguridad separa las áreas restringidas fuera del edificio del terminal y otros edificios que forman el perímetro.
- b) En las áreas restringidas se efectúan operaciones que requieren la aplicación de medidas de seguridad y hay equipos o instalaciones por las que se impide el acceso a personas no autorizadas.
- c) Un área restringida se identifica por uno o más letreros que indican que el acceso está restringido a personas no autorizadas.
- d) Las instalaciones de operaciones aéreas están consideradas como áreas restringidas y están cercadas por la reja del perímetro, edificios u otras estructuras que forman una barrera de seguridad general.

SECCIÓN 4.9.- PUERTAS DE SALIDA DE EMERGENCIA

- a) Salvo en casos de emergencia, ninguna persona deberá abrir o usar una puerta designada como una “Salida de Emergencia” ubicada en cualquier edificio o instalación en el Aeropuerto sin el permiso de la autoridad aeroportuaria.
- b) Las puertas de salida de emergencia estarán debidamente identificadas (diurno/nocturno) a fin de que el público pueda acceder a ellas en caso de emergencia.

SECCIÓN 4.10.- TARJETA DE IDENTIFICACIÓN (TICA)

4.10.1.- Requisitos de Emisión de una TICA

- a) El Propósito de esta directiva es definir los términos requeridos para emitir una Tarjeta de Identificación (TICA) a una persona que requiera acceso a un área restringida.
- b) Esta directiva no se aplica a los pasajeros de un Transportista Aéreo con un pase de embarque que requiere acceder a un Area Restringida del Aeropuerto, para embarcar o desembarcar.
- c) Una persona que desea ingresar a un área restringida debe exhibir una TICA válida.
- d) Las siguientes instalaciones han sido designadas como áreas restringidas.
 - Salas de embarque y pasillos de pasajeros,
 - Áreas de recolección de equipajes,
 - Áreas de movimiento de aeronaves,
 - Todas las otras áreas designadas por letreros como restringidas.
 - Instalaciones de la DGAC-AP.AMB en el Aeropuerto
 - Áreas de ordenamiento de carga y paletizaje
- e) Antes de poder emitir una TICA, el receptor debe entender, acordar, y atenerse a los siguientes términos y condiciones:
 - Participar en el Programa de Autorización de Acceso a Areas Restringidas,
 - Proteger el pase en todo momento e informar de su pérdida o robo sin demora a la autoridad emisora,
 - No prestar el pase ni permitir un uso no autorizado a ninguna otra persona,
 - Exhibir o usar el pase en todo momento en un área restringida,
 - No ayudar a ninguna persona que no esté en posesión de un pase válido, para obtener acceso a un área restringida,
 - Entregar el pase al término de su empleo o a solicitud por la autoridad emisora o un miembro del personal de seguridad del Aeropuerto,

- No utilizar el pase para obtener entrada a un área de seguridad al Aeropuerto mientras no se está en servicio, y
- Reconocer que el pase es de propiedad de la autoridad emisora.

SECCIÓN 4.11.- INSTALACIONES DEL TERMINAL

- a) Las instalaciones del edificio del terminal son consideradas áreas restringidas cuando están señalizadas o están cercadas por la reja del perímetro, edificios u otras estructuras que forman una barrera de seguridad general.
- b) Las áreas restringidas del terminal están separadas físicamente de cualquier área pública mediante muros, puertas cerradas con llave y puntos de acceso controlado.
- c) Todas las personas deben pasar por una revisión de seguridad previo a ser autorizadas a acceder a una zona restringida.

SECCIÓN 4.12.- RESPONSABILIDAD DE LOS TRANSPORTISTAS AEREOS

- a) Cada Transportista Aéreo es responsable de:
 - Contar con procedimientos específicos de emergencias.
 - Asegurar que todas las puertas, portones y otras entradas a las instalaciones aéreas y salidas bajo su control estén cerradas con llave apropiadamente, cuando no están en uso y vigiladas por guardias cuando están en uso,
 - Asegurarse que todas las puertas, escotillas y compartimientos de la aeronave estén bien cerradas cuando la aeronave está estacionada y sin ser atendida y que el puente de embarque o las escaleras estén retiradas.
 - Asegurarse de que sólo personas autorizadas tengan acceso a la aeronave cuando está estacionada,
 - Ver que el equipaje revisado se mantenga en un área segura de manera que no haya acceso no autorizado al mismo, previo a ser embarcado en una aeronave que está a punto de salir.
 - Dar seguridad a la aeronave, carga, equipaje y suministros.

- b) Cada Transportista Aéreo implementará su propio Plan de Seguridad aprobado por la Autoridad Aeronáutica y cumplirá con los requisitos respecto a lo siguiente:
- Normas de Seguridad Nacional DAR 17,
 - Plan de Seguridad Aeroportuaria de los operadores (empresas aéreas) y Empresas de Servicio. DAP.17-01.
 - Todas las Medidas de Seguridad de Transportistas Aéreos
 - Sistema de Respuesta y Condición de Alerta de Seguridad de Aviación Civil en el Aeropuerto
- c) Un Transportista Aéreo que mantiene oficinas en un aeropuerto también es un arrendatario del mismo, por lo tanto, debe cumplir las disposiciones que sobre seguridad EMITA la DGAC-AP.AMB o el Concesionario SCL.

SCL
Terminal Aéreo Santiago

Pudahuel, _____ de _____ 200__.

Hora Local: _____ hrs.

DENUNCIO DE INFRACCIÓN

Sres. Empresa: _____

Informo a ustedes la siguiente infracción a las disposiciones del funcionamiento del AP-AMB:

1	Uso riesgoso de Puentes de Embarque	6	Equipos de Apoyo
2	Limites de Concesión	7	Estacionam. de Vehículos en Puente
3	Daños a la Infraestructura	8	Prevención de Riesgos
4	Aseo y Hornato	9	Concesiones Comerciales
5	Credencial Magnética		

OBSERVACIONES:

Por lo que se ruega una acción inmediata a fin de resolver esta irregularidad.

ENTREGADO A		FISCALIZADO POR	
NOMBRE		NOMBRE	
CARGO		CARGO	
N° TICA		N° TICA	
FIRMA		FIRMA	

PARTE 6.- OPERACIÓN DE ACCESOS Y ESTACIONAMIENTOS

SECCIÓN 1.- “Procedimiento de Operación de Transportes Terrestres Licitados”

1.1. Los servicios de transportes terrestres licitados por la DGAC-AP.AMB, tienen contrato vigente hasta las fechas que se indican, de acuerdo al servicio prestado :

- a) Servicio de buses de turismo: Hasta el 31 de diciembre de 1999, con lo cual el Concesionario SCL procederá a llamar a licitación bajo nuevos términos.
- b) Servicio de minibuses hasta marzo del 2.000.
- c) Servicio de taxis de turismo : Hasta el 31 de octubre de 1999.
- d) Servicio de Rent a Car : Las 10 empresas que cumplen con este servicio terminan su contrato en el transcurso de 1999. A medida que expiran podrán ser extendidos o en su defecto no renovar contrato, considerando que el servicio sea cumplido con un mínimo de 5 empresas.

1.2 El transporte terrestre licitado está integrado por:

- a) Servicio de buses de turismo. Centropuerto – Tour Express
- b) Servicio de minibuses. Delfos - Transfer
- c) Servicio de 152 taxis con paradero en el aeropuerto
- d) Servicio de Arriendo de Autos (rent a car)

1.3 El Concesionario SCL solicitará un cambio en el sistema de operación del transporte terrestre, de tal forma que el pasajero nacional e internacional que llega pueda obtener su boleto antes de salir a la parte pública del aeropuerto.

1.1. Dentro de las empresas de transporte que operen en el Aeropuerto, deberá primar el concepto de brindar un excelente servicio al pasajero, por lo que debe existir un compromiso de eliminar la competencia desleal que perjudique los intereses de los sub-concesionarios y menoscaben las necesidades de los potenciales clientes de los medios de transportes licitados. Por el contrario, deberán extremar y aunar esfuerzos para corregir y mejorar los servicios prestados.

- 1.5 S CL., sólo reconocerá como subconcesionario Oficial , los servicios que presten a los pasajeros y usuarios en general a : taxis de turismo, buses y minibuses debidamente licitados, con lo cual otros servicios de transporte no licitados serán erradicados.
- 1.6 Las subconcesiones de transporte, no podrán estacionar sus vehículos en otros lugares que no sean los debidamente autorizados y señalados por S CL.
- 1.7 Los servicios de transporte público de recorrido fijo, lo efectuarán por el trazado debidamente establecido desde y hacia el Aeropuerto,
- 1.8 En el interior de los buses y minibuses autorizados, deberá estar indicado en un lugar visible para los pasajeros, un plano esquemático del recorrido y detenciones autorizadas.
- 1.9 El servicio expreso, se realizará sólo con pasajeros sentados
- 1.10 Las empresas que cumplan servicio de traslado de pasajeros, no podrán ofrecer sus servicios a los usuarios a través de captadores internos o externos, con lo cual el voceo oral como escrito queda prohibido.
- 1.11 Las Empresas de Transporte que brinden el servicio de traslado de pasajeros ,y que cuenten con counter de atención en los Terminales de Pasajeros, deberán indicar a través de letreros las tarifas de sus servicios, tanto en moneda nacional o en US\$, además de reloj con indicación de “próxima salida”, el que además debe estar en el respectivo bus.
- 1.12 En las Oficinas o counters terminales de recorrido de todos los servicios de transporte terrestre licitado, deberá existir a la vista de los usuarios, un Libro de Sugerencias y Reclamos, el cual será revisado en forma semanal por el Concesionario S CL.
- 1.13 En los terminales de recorrido o counters de las Empresas de Transporte Público licitado, deberá existir en forma permanente un funcionario de turno a cargo del funcionamiento del servicio brindado a los usuarios
- 1.14 El servicio de taxis de turismo será realizado durante las 24 hrs., a través de turnos dispuestos por el Concesionario S CL.
- 1.15 El Concesionario S CL., designará semanalmente una Empresa Rent a car de turno que brinde el servicio a partir de las 00.00 a 06.00 hrs.
- 1.16 Los medios de transporte Licitado, deberán encontrarse en forma permanente en óptimas condiciones de presentación, aseo y operación.
- 1.17 Las empresas que operen vehículos motorizados, deberán capacitar y entrenar mensualmente al personal de conductores, debiendo remitir al Concesionario un informe

de las materias tratadas y entrenadas, certificando que su personal se encuentra debidamente habilitado

SECCIÓN 2.- “Procedimiento Control Funcionamiento estacionamientos frente de los Terminales”

- 2.1. El estacionamiento público para vehículos será atendido por un subconcesionario, el que tendrá la responsabilidad de su operación, administración, mantenimiento y seguridad.

El mantenimiento deberá estar en óptimas condiciones, considerando instalaciones y equipamiento, como también el mantenimiento de las respectivas áreas verdes comprendidas en las áreas subconcesionadas.

Respecto a la seguridad, el subconcesionario mantendrá un sistema de vigilancia permanente para el resguardo de vehículos.

- 2.2 A medida que avance la construcción del Terminal Nacional de Pasajeros, se modificarán las áreas de estacionamiento de vehículos, tratando de no perjudicar la facilitación para los usuarios.

- 2.3 El servicio de estacionamientos de vehículos operará las 24 horas del día, incluyendo el servicio de custodia para estacionamientos de larga duración.

- 2.4 La asignación de estacionamientos especiales se hará sólo en casos justificados y necesarios para la operación del Aeropuerto y comodidad de los pasajeros.

- 2.5 El subconcesionario de Estacionamiento Custodia de vehículos, proveerá de tres vehículos de acercamiento, para el traslado de usuarios entre el estacionamiento y Terminales de Pasajeros y viceversa, en forma gratuita.

En en cada Terminal existirá un sistema de enlace “Línea caliente”, en el cual el pasajero anunciará el requerimiento de traslado hacia el estacionamiento.

Existirá un seguro que cubra daños a los vehículos que requieran este Estacionamiento y que producto de su estadía hayan sufrido daños, existiendo un formulario para las denuncias respectivas.

- 2.6 Se habilitará un sistema de pago de estacionamiento a través de Cajas a la salida de los Terminales, objeto de que el conductor cancele el valor del estacionamiento antes de ingresar al vehículo.

- 2.7. Las vías de circulación interna de las área de estacionamiento deberán estar debidamente señalizadas de acuerdo a la reglamentación del tránsito, disponiendo de todas las medidas para que el flujo de vehículos y peatones sea en las máximas condiciones de seguridad.

- 2.8. El estacionamiento de vehículos en lugares no permitidos dentro del área subconcesionada, será multado a través de solicitud a Carabineros de Chile, para lo cual SCL. efectuará las coordinaciones a fin de que personal de esta Institución efectúe patrullajes en forma periódica.

SECCIÓN 3.- “Procedimiento Inspección Seguridad Tránsito de Accesos” (Vías de Ingreso/Salida)

- 3.1. Las vías de acceso al Aeropuerto estarán bajo la administración del Concesionario SCL y específicamente bajo la Gerencia de Servicios de Carga y Servicios de Transporte Terrestre.
- 3.2. El aseo de las vías de acceso será efectuado bajo contrato con un contratista privado, de acuerdo a un plan establecido por SCL. Se está negociando con el mismo contratista que tiene la DGAC-AP.AMB, hasta el 31 de Diciembre de 1998, de tal forma que continúe durante parte de 1999, mientras se llama a una licitación para proveer el servicio de aseo.
- 3.3. Las áreas verdes serán mantenidas por el mismo contratista que tiene la DGAC-AP.AMB hasta 1998.
- 3.4. El ordenamiento del tránsito vehicular se efectuará con la cooperación de Carabineros de la 27ª Comisaría del Aeropuerto.
- 3.5. El Concesionario SCL está efectuando un análisis de la señalización vial dentro del área pública del aeropuerto, a fin de racionalizar esta señalización.
- 3.6. A medida que avancen las obras de ampliación del Aeropuerto, el Concesionario habilitará y señalizará los accesos o vías utilizadas por los usuarios del Aeropuerto.
- 3.7. Los accesos a la parte aeronáutica serán operados, controlados y administrados por la DGAC-AP.AMB.
- 3.8. Los límites de velocidades permitidas, serán indicadas mediante la señalización reglamentaria y S CL., se reserva el derecho de disminuir las máximas permitidas en zonas restringidas y por razones fundadas.
- 3.9. Los conductores de vehículos de las Empresas de transporte licitadas, contarán con la documentación reglamentaria y al día, debiendo el Concesionario SCL, revisar en forma

permanente que el tipo de Licencia de Conducir sea el que lo faculta para conducir el tipo de vehículo

- 3.10. El subconcesionario SCL., sostendrá reuniones permanentes con la Brigada de Tránsito de la 27va. Comisaría de Carabineros a fin de detectar y corregir deficiencias, adecuándolas a las disposiciones contenidas en la ley del Tránsito.
- 3.11. La asignación de estacionamientos en las vías de circulación, será dispuesto por SCL., siempre y cuando no entorpezca la circulación y previa coordinación con Carabineros de Chile, debiendo demarcar y señalizar los respectivos espacios.
- 3.12. El procedimiento de todo accidente de tránsito que se produzca en las vías de circulación del Aeropuerto, será asumido por la 27va. Comisaría de Carabineros, debiendo a su vez el Concesionario SCL., tomar nota y llevar una estadística de la ocurrencia de ellos.
- 3.13. El Concesionario SCL., dará énfasis en la seguridad del tránsito de peatones, debiendo demarcar y señalizar en forma permanente los pasos debidamente autorizados, además de incluir semáforos peatonales en lugares de riesgos de accidentes.
- 3.14. Debido a las obras de ampliación del Aeropuerto, se ejecutarán obras que obligarán a cerrar vías de circulación, con lo cual los trabajos que se realicen deberán estar debidamente señalizados, adoptando el máximo de precauciones con el objeto de permitir el normal flujo de vehículos.
Además de lo anterior, las faenas a realizar serán, previamente informadas a la 27va. Comisaría de Carabineros de Chile
- 3.15. El estacionamiento de vehículos en las diferentes vías de circulación del Aeropuerto, no estará permitido, debiendo el Concesionario SCL., adoptar las medidas ante Carabineros de Chile para que esta situación no se produzca
- 3.16. La detención de vehículos en sitios no autorizados en la vía de circulación en los Terminales de pasajeros, se permitirá por un tiempo mínimo necesario para tomar o dejar pasajeros.
- 3.17. El horario de faena de recolección de desechos, será regulado por el Concesionario SCL., el que deberá realizarse en horas de menor flujo de vehículos a fin de no entorpecer la circulación de éstos.

SECCION 4 “Mecanismo de asignación de áreas de estacionamientos para vehículos de transporte público y de arriendo”

1.-Aplicación.

Subconcesionarios de vehículos de transporte público y de arriendo.

2.- Antecedentes.

Las Bases de Licitación, por cuyo intermedio se adjudicó la operación de una parte del Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez al Consorcio SCL (Art. 1.10.3 C.15).

La necesidad de contar con procedimientos que permitan estandarizar y ordenar los espacios de arriendo situados en la vía pública frente al edificio terminal de pasajeros. Para tal efecto se establece un mecanismo de asignación de los espacios físicos (estacionamientos), para vehículos de transporte público y arriendos.

3.- Procedimiento.

En base a los datos estadísticos, demanda y estacionamientos disponibles, se asignarán los diferentes espacios para su correspondiente utilización por parte de los vehículos de transporte público y arriendos (plano adjunto). Nótese que también se contemplan espacios para Carabineros y Ambulancia.

- 3.1 El Consorcio proveerá estacionamientos para que los vehículos de transporte público subconcesionado puedan operar en el Aeropuerto.
- 3.2 Los estacionamientos podrán ser remotos y en espera.
- 3.3 El número de estacionamientos remotos asignados considerando lo establecido en el numeral 3.
- 3.4 Se proveerán los siguientes estacionamientos en espera para vehículos de transporte público concesionado, frente al andén de los Terminales de Pasajeros:
 - 3.4.1 Frente rotonda oriente.:
 - 4 posiciones para taxis de turismo
 - 4 posiciones para mini buses
 - 2 posiciones jardín infantil.
 - 3.4.2 Frente a terminales nivel 00:
 - 12 posiciones para taxis de turismo.

- 3 posiciones para buses
- 2 posiciones para autos de arriendo sin chofer (rent a car)
- 1 posición para vehículos de custodia
- 1 ambulancia
- 6 mini buses
- 2 Carabineros

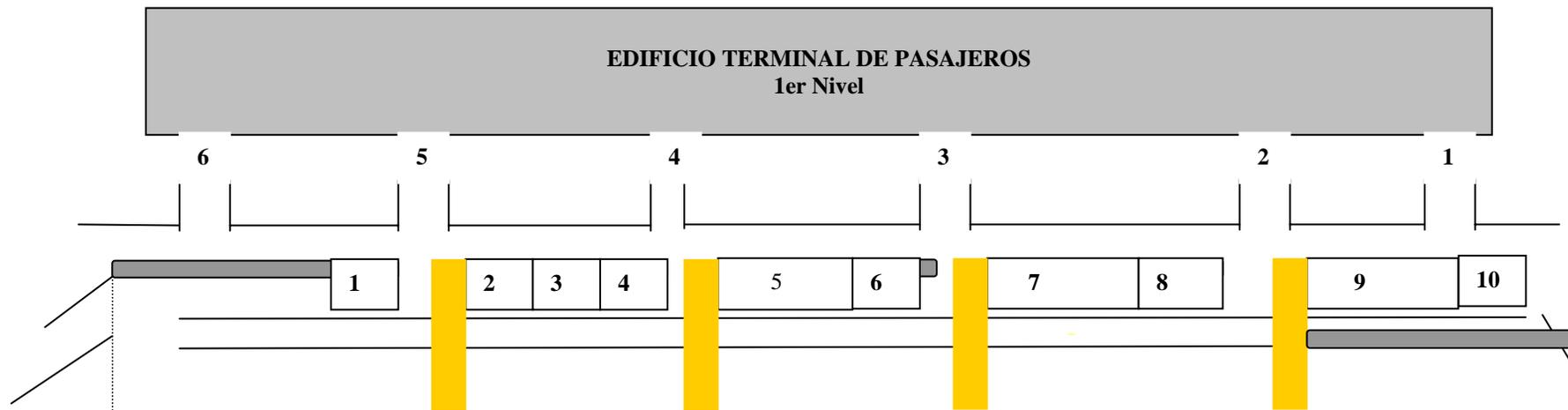
3.4.3 Frente a terminales nivel 8,20:

- 1 ambulancia DGAC
- 2 minusválidos
- 1 móvil custodia RPS.
- 2 posiciones para buses
- 2 posiciones rent a car

3.5 Por razones operacionales, de seguridad, por remodelaciones en el Aeropuerto, mantenimiento u otras razones de fuerza mayor, SCL puede modificar el número y la ubicación de los estacionamientos antes indicados, previa notificación a los subconcesionarios involucrados.

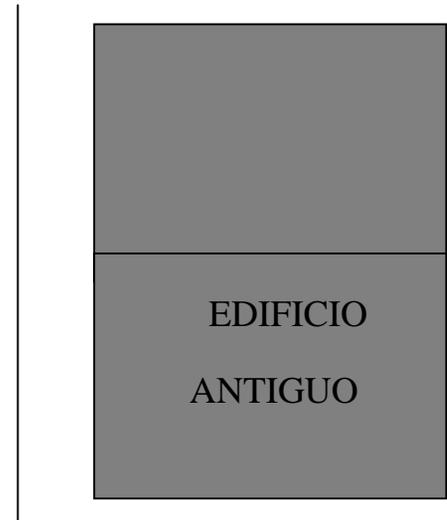
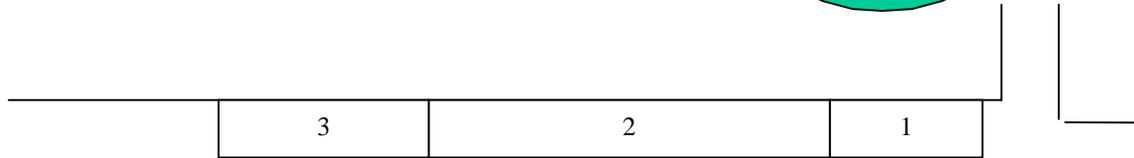
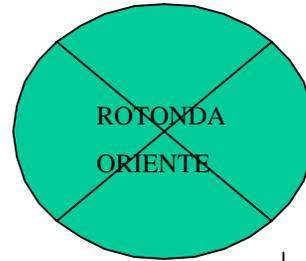
3.6 SCL señalará los deslindes de los estacionamientos reservados para el transporte público.

PLANO DE ESTACIONAMIENTOS FRONTIS TERMINAL , 1^{ER}. NIVEL



	CANTIDAD ESPACIOS	VEHICULOS	N°	CANTIDAD ESPACIOS	VEHICULOS
1	01	AMBULANCIA IST	8	03	MINIBUSES
2	01	BUS	9	06	TAXI TURISMO
3	03	MINIBUSES	10	01	MOVIL CARABINEROS
4	01	MOVIL CARABINEROS			
5	06	TAXI TURISMO			
6	01	MOVIL CUSTODIA			
7	02	BUSES			

ESTACIONAMIENTOS
ANDEN DE ESPERA

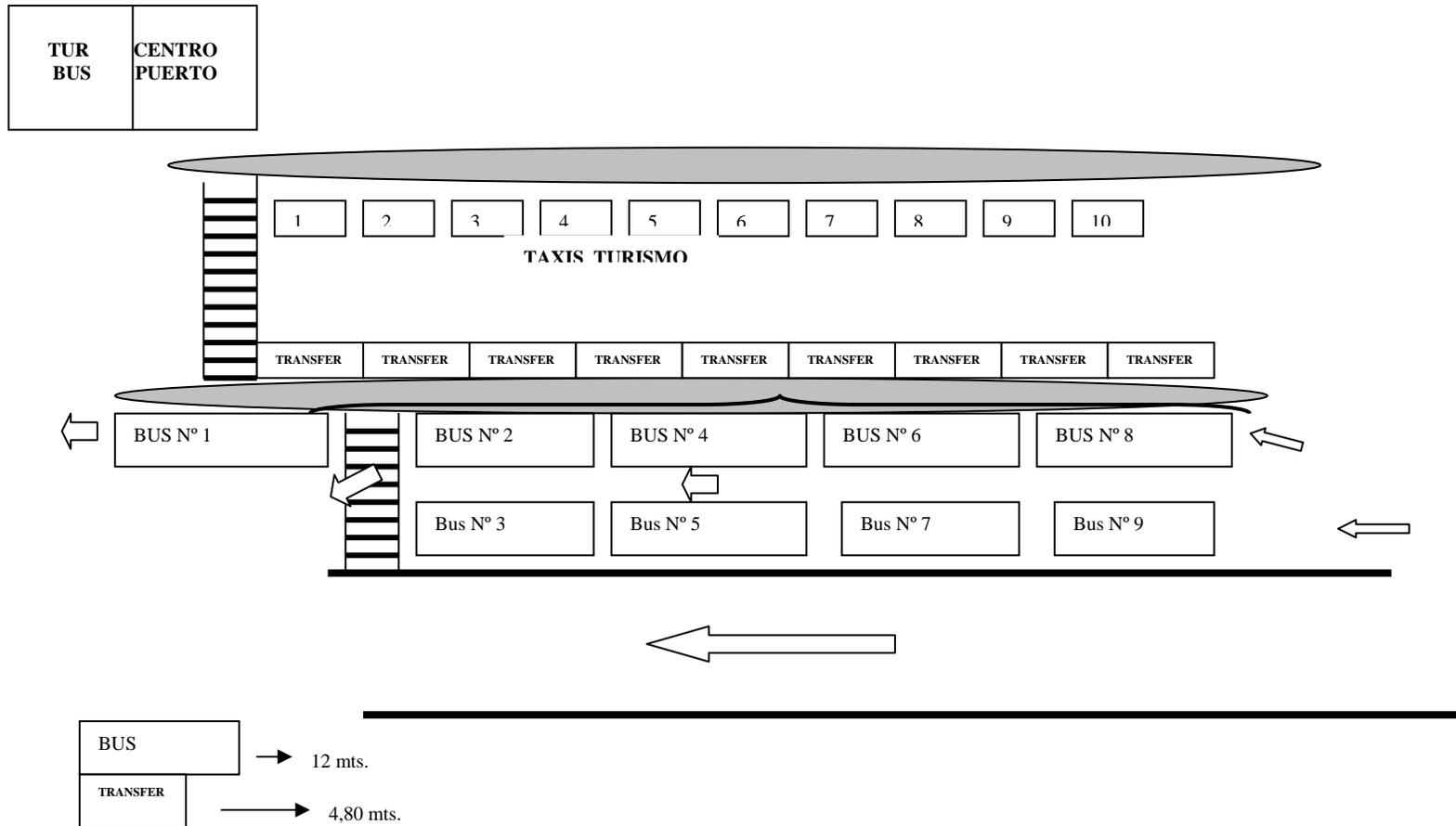


PLANO DE ESTACIONAMIENTOS FRONTIS TERMINAL PASAJEROS NIVEL EMBARQUE

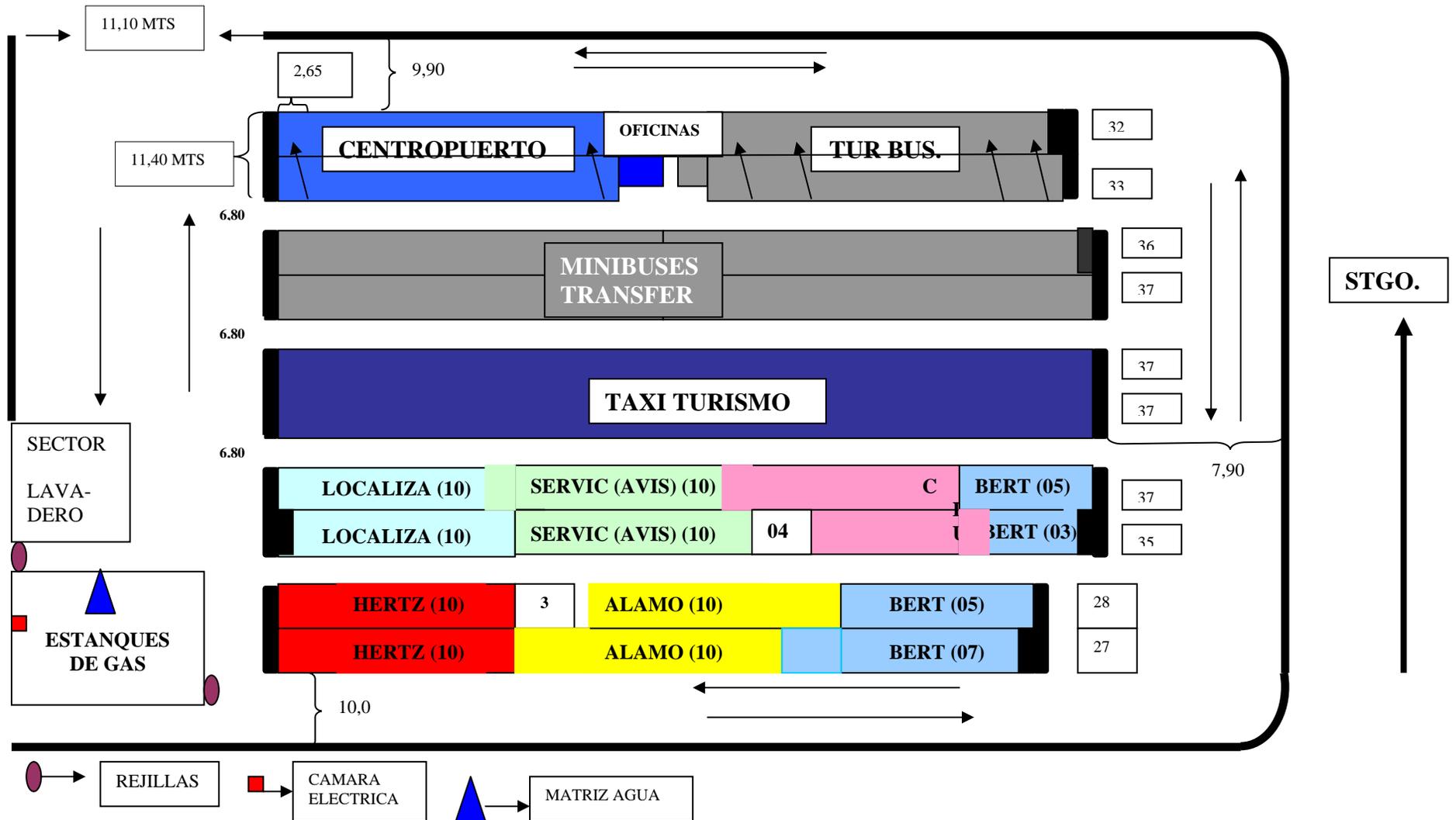


	CANTIDAD ESPACIOS	VEHICULOS
1	02	RENT A CAR
2	01	AMBULANCIA DGAC
3	02	MINUSVÁLIDOS
4	01	MOVIL CUSTODIA
5	02	BUSES

DISTRIBUCION ESTACIONAMIENTO PARA VEHICULOS DE AVANZADA



**PROYECTO DISTRIBUCION SUBCONCESIONARIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS
ESTACIONAMIENTO SUR-PONIENTE**



PARTE 7- MEDIO AMBIENTE

SECCIÓN 1.- “Procedimiento tratamiento desechos sólidos y líquidos”

- 1.1. El Concesionario SCL ha contratado a una empresa consultora externa, especializada en medio ambiente, para que realice el análisis de impacto ambiental y se deriven de este estudio las sugerencias que permitan dar cumplimiento a las regulaciones respecto del tema que están vigentes para la operación de la parte concesionada del Aeropuerto.
- 1.2. La recolección de basuras y aseo en general de la concesión, serán ejecutadas por empresas contratadas por SCL para tal efecto, según se detalla en el PACO.
- 1.3. La DGAC-AP.AMB mantiene contrato con la empresa de suministro de combustibles y lubricantes (SIAV), de modo que es la propia DGAC responsable de definir las condiciones de manejo de estos líquidos.
- 1.4. SCL se ajustará a las regulaciones que defina la DGAC respecto a las emisiones de ruidos de aeronaves y equipos terrestres en sus áreas de concesión.
- 1.5. El tratamiento de las aguas servidas del Aeropuerto es efectuado por la DGAC-AP.AMB, por intermedio de su planta de tratamiento ubicada al costado Sur del área de almacenamiento de combustibles de aviación de SIAV.
- 1.6. Se dará cumplimiento a las disposiciones y parámetros que la DGAC u otra autoridad competente haya establecido para la operación del aeropuerto.

SECCIÓN 2.-

“Procedimiento prevención contaminación del aire” (vehículos que transitan en acceso a los terminales y plataforma)

- 2.1. Los dueños de vehículos que soliciten permiso al Concesionario SCL, para que la DGAC-AP.AMB les otorgue un permiso de acceso a las áreas restringidas del aeropuerto, deben contar con la documentación al día que exige la Ordenanza del Tránsito, especialmente su Revisión Técnica al día.
- 2.2. Los vehículos que concurren al Aeropuerto y sólo usan las vías públicas de acceso, estarán sujetos a las revisiones de rutina que efectúa Carabineros u otra autoridad competente en transporte terrestre.
- 2.3. En el Aeropuerto no se podrán almacenar elementos que produzcan malos olores y que perturben la comodidad de los pasajeros y del personal que trabaja en este lugar.
- 2.4. El Concesionario SCL dará cumplimiento a las disposiciones que sobre este tema haya emitido la autoridad competente.

PARTE 8.- REVISION DEL MANUAL DE OPERACIONES

Este manual será revisado de la siguiente forma:

Después de recibirse la Investigación de Nivel de Satisfacción del Cliente cada año, el Concesionario SCL establecerá un grupo interno que revisará los resultados del año y recomendarán los cambios necesarios a servicios específicos si fuera necesario. Después de que se haya completado el trabajo de los grupos, el Concesionario revisará las recomendaciones y cambiará sus prácticas en conformidad. Este manual será enmendado como resultado de los cambios. El Inspector Fiscal será informado del avance del trabajo y se le solicitará la aprobación de las enmiendas finales al Manual.

Las enmiendas se basarán en los siguientes criterios (según se señala en 1.10.9 de las Bases de Licitación):

- a) Resultados de la Encuesta de Servicio del Usuario (Investigación de Nivel de Satisfacción del Cliente).
- b) Normas aplicadas en aeropuertos de referencia
- c) Normas del período anterior
- d) Información y estadísticas de un informe de auto evaluación emitido cada 6 meses por el Concesionario, de acuerdo a las especificaciones de 1.8.6 N° 5, letra e) del documento de la Licitación.

PARTE 9.- RELACION ENTRE EL CONCESIONARIO Y EL INSPECTOR FISCAL

Toda la comunicación entre el Concesionario y el Inspector Fiscal será canalizada a través del Gerente General o el Gerente de Terminal de la sociedad concesionaria por una parte, y la Inspección Fiscal por la otra, sin perjuicio del proceso de apelaciones establecido en la Ley, en los reglamentos y en las condiciones delineadas en los documentos de la Licitación.

El Inspector Fiscal decidirá el sistema de comunicaciones que utilizará con el Concesionario durante la vigencia de esta concesión, utilizando como documento oficial el Libro de Obras y el Libro de Operaciones del trabajo indicado en los documentos de la licitación, y la forma en que los documentos creados serán archivados, los cuales serán considerados igualmente oficiales para todos los efectos legales y contractuales.

El Concesionario SCL dará libre acceso al Inspector Fiscal o a su delegado a la información del proyecto, planos de diseño, cálculos, especificaciones, etc., relacionados con la operación de la concesión y, en general, a toda la información necesaria para cumplir sus deberes de inspección y control de las obligaciones que surjan del contrato de concesión.

El Concesionario SCL cooperará y ayudará al Inspector Fiscal al mayor grado posible de modo de asegurar que el terminal cumpla con los estándares requeridos en todo momento.

PARTE 10.-MULTAS

10.1. HACIA EL CONCESIONARIO

En el evento de incumplimiento por el Concesionario de sus obligaciones según se definen en los Documentos de la Licitación, deberá pagar las multas establecidas en la sección 1.8.5 (modificada por Circular Aclaratoria N°6) y 1.10.4 de dichos documentos.

HACIA LOS SOCIOS DE NEGOCIOS (concepto que forma parte de la filosofía de operación)

En general, el Concesionario cree firmemente en la idea de medir el desempeño/rendimiento y proveer incentivos para mejorar, en lugar de penalizar.

Como regla general, nueve de diez áreas monitoreadas tienden a mejorar. Una estructura de multas con el incentivo de recuperar la multa, es sólo una parte de un sistema diseñado para lograr un nivel predefinido de servicio al cliente.

Más aún, la filosofía contractual del Concesionario establece que existirán criterios de desempeño/rendimiento y medidas de control de calidad, que serán medidos. Todos los socios de negocios serán informados de esto abiertamente y deberán cumplir con los estándares a través de la relación contractual. La clave es lograr que cada parte esté consciente de los servicios que están siendo continuamente medidos en base a desempeño/rendimiento, y proporcionar información respecto al desempeño/rendimiento de estos servicios regularmente.

a) ARRENDATARIOS:

- Arrendatario se define como cualquiera que provee servicios comerciales (o sea, hace pagos al Concesionario) al público que viaja, líneas aéreas y/u otras compañías o personas dentro de las áreas incluidas en el contrato de Concesión. Algunos ejemplos son servicios en tierra, cocinas de vuelo, tiendas, locales de alimentos y bebidas, compañías de arriendo de autos, operadores de carga, etc.
- **Se establecerá un buen sistema basado en criterios de desempeño/rendimiento y calidad de los servicios proporcionados.**
- El Arrendatario deberá pagar al Concesionario un monto de US\$ 1.500 por cada encuesta en la cual el resultado del estándar de servicio por la “medición general” no logre el nivel de servicio puesto como meta.
- El dinero se conservará en una “Cuenta de Calidad” y el Arrendatario tendrá la oportunidad de recuperar estos pagos anteriores por medio de la mejoría de su nivel de servicio general.
- Por otras infracciones tales como el informar montos incorrectos de ingresos brutos (cuando el arriendo se basa en un porcentaje de éstos) o no pagar el arriendo a tiempo, etc., se recurrirá a los mecanismos que contemplan las leyes del país. Dependiendo de

la gravedad de la infracción, las sanciones pueden variar desde pagos de intereses sobre pagos pendientes hasta la cancelación del contrato.

b) PROVEEDORES DE SERVICIOS:

- Proveedores de Servicios se define como cualquier persona o compañía que provee servicios al Concesionario o ha sido contratado por el Concesionario para proveer servicios a terceros dentro de las áreas incluidas en el contrato de la Concesión. Esto incluye compañías contratadas y pagadas por el Concesionario para proveer servicios como aseo, recolección de desperdicios, ciertos mantenimientos, etc.
- **Como con los Arrendatarios, los Proveedores de Servicios serán puestos a prueba y sancionados de acuerdo a su desempeño/rendimiento. Bajo rendimiento, se retendrá un monto igual a US\$ 1.000 de su paga por infracción realizada.**
- Nuevamente, otras infracciones en relación a cada contrato en forma individual, se administrarán medidas legales. Dependiendo la gravedad de la infracción, las sanciones pueden variar desde pagos adicionales de multas (o sea interés sobre pagos pendientes) hasta la cancelación del contrato.

c) LINEAS AEREAS:

- Dado que las líneas aéreas serán clientes tanto del Concesionario como de la DGAC-AP.AMB, se debe establecer un enfoque en común en relación con las multas a las aerolíneas. Infracciones de mayor gravedad relacionadas con la seguridad afectan a la totalidad del aeropuerto y, por lo tanto, será necesario tomar medidas conjuntamente con la DGAC-AP,AMB.
- En general, se multará a las aerolíneas por no cumplir con especificaciones preestablecidas. El criterio basado en desempeño/rendimiento podría ser:
 - Arribos tarde en forma persistente – la sanción por esto podría ser la pérdida de asignación de estacionamientos estructurales en plataforma.
 - Rotación más larga de lo programado en la puerta con consecuencias negativas para el desempeño de otras líneas aéreas – la sanción para esto es perder el derecho de utilizar estacionamientos de contacto en la plataforma, o sea, deben utilizar plataformas remotas.
 - Poco personal para el chequeo (“check-in”) – la sanción para esto podría ser la pérdida de mesones asignados para futuros vuelos.

Infracciones de mayor gravedad relacionadas con la seguridad afectan a la totalidad del aeropuerto y, por lo tanto, será necesario tomar medidas conjuntamente con la DGAC-AP.AMB.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

CAPITULO III

Mecanismo Asignación de Counters

A.- MECANISMO ASIGNACION DE COUNTERS

1. El Consorcio SCL ha determinado delegar autoridad a la empresa SITA, Sociedad Internacional de Telecomunicaciones Aeronáuticas, para la asignación de los mostradores a las empresas en el Terminal de Pasajeros. Se empleará el Sistema de Uso Común de Equipos de Terminal (CUTE), de acuerdo al contrato que se firmará entre SITA y el Concesionario.

2.- Entre las obligaciones de SITA está el proveer mostradores a las líneas aéreas que lleguen a operar en el futuro.

3.- Antes que se inicie la Fase B de la construcción para la ampliación del Terminal de Pasajeros, se firmará un nuevo contrato con SITA, donde se refleja la forma en que se operará en las nuevas instalaciones.

4.- La empresa SITA contará con el apoyo del Comité CUTE, formado por las empresas aéreas usuarias de este sistema, para efectuar la planificación de la asignación de mostradores y su actualización.

5.- A continuación se indica el procedimiento para el uso de mostradores o counters de líneas aéreas en el Terminal del Aeropuerto Arturo Merino Benítez.

Las reglas a seguir para el uso y la administración eficiente de los counters, y que deberán ser respetadas y exigidas por todos los operadores actuales y futuros:

1. Cada compañía deberá entregar al Comité CUTE, dentro de los primeros 7 días de cada mes, su itinerario para el mes siguiente. Esto permitirá reasignar, si es factible, el número de posiciones concedidas al operador. En caso de que el operador no enviare su itinerario en el plazo anteriormente estipulado, se asumirá por defecto que el último itinerario enviado al Comité CUTE, permanece constante y sin modificaciones al igual que el número de posiciones asignadas.
2. Una vez asignado el número y ubicación de las posiciones, cada operador debe velar por el orden y el aseo de las mismas durante su operación.
3. En caso de tener “tope de posiciones” con otra compañía durante un determinado momento del día, se deberá respetar el horario asignado a cada operador según la

asignación publicada. Cualquier cambio en dicha asignación deberá ser de mutuo acuerdo entre los operadores afectados.

4. El número y ubicación de las posiciones asignadas puede ser alterado, previa consulta al Comité CUTE, siempre y cuando existan posiciones disponibles según el mapa de asignaciones publicado.
5. En el Caso que dos compañías tengan frecuencias en horarios simultáneos y no exista “tope de posiciones” se deja abierta la posibilidad de rotar o intercambiar sus posiciones, siempre y cuando exista la voluntad entre ellas de hacerlo. En este caso, cualquier tipo de acuerdo entre las dos compañías es de exclusiva responsabilidad de ellas.
6. En caso de tener vuelos especiales (charters), cada compañía deberá informar al Comité CUTE, con al menos una semana de anticipación a la salida de éstos, el itinerario de ellos.
7. Las compañías se comprometen a respetar la asignación de sus posiciones. Cualquier objeción deberá ser canalizada a través del Comité CUTE en forma escrita.
8. El número de posiciones se asignará de acuerdo al tipo de aeronave. A igualdad de tipo de aeronaves se tomará en consideración la cantidad de pasajeros reservados.

PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE COUNTERS DE PASAJEROS.

I PROPOSITO

Asignar los counters, según la categoría de aeronave, para efectuar facturación de pasajeros y equipaje asegurando, con esto, una salida de acuerdo al itinerario aprobado.

II ANTECEDENTES

- a) Bases de Licitación para la concesión del Aeropuerto AMB.

- b) Reglamento de Servicio de la Obra Aeropuerto AMB, Manual de Operaciones.
- c) Estatutos del Club (CUTE Local Users Board) IATA.

III ORGANIZACIONES INVOLUCRADAS Y SUS RESPONSABILIDADES

Para el buen funcionamiento de los counters, intervienen los siguientes organismos con sus respectivas responsabilidades:

A ORGANISMOS:

1. Las empresas aéreas y/o sus agentes de despacho (handling agentes), son las usuarias de los counters.

Dichas empresas aéreas deberán presentar sus itinerarios con una antelación mínima de 30 días a la Gerencia General del Ap. AMB (DGAC), a fin de permitir su evaluación y aprobación. La citada autoridad se asesorará permanentemente por el Comité de Itinerarios para proceder a su conciliación y aprobación.

2. La empresa SITA (Airlines Worldwide Telecommunications and Information Services), empresa de propiedad y bajo la administración de las líneas aéreas, subconcesionario de SCL de los espacios destinados a counters, es responsable de la instalación y mantención de los sistemas, equipos y elementos que conforman el servicio de atención a los counters, CUTE (Common Use terminal Equipment).

3. SCL, representado por su Gerente General, deberá velar por que existan los espacios adecuados y suficientes para la facturación de los pasajeros y equipaje.

4. El CLUB (CUTE Local Users Board), es el encargado de la administración y distribución de los counters, de acuerdo a los itinerarios aprobados por la Gerencia General del Ap. AMB.

5. Para la asignación de los counters, en cuanto a cantidad y tiempo de uso, se deberá considerar el tipo de aeronave y la cantidad de pasajeros reservados, dando preferencia a los vuelos itinerantes o regulares.

El CLUB velará para que los espacios de facturación de pasajeros sean asignados equitativamente, de acuerdo a las consideraciones ya mencionadas y sobre la base de las

limitaciones de la infraestructura aeroportuaria permitiendo, en lo posible, una operación eficiente que facilite el flujo expedito de pasajeros.

B ASIGNACION:

A continuación se definen las reglas a seguir para el uso y administración eficiente de los counters, las que deberán ser respetadas y exigidas por todos los operadores actuales y futuros:

1. La entrada en funcionamiento de la fase CHARLIE, integra a las actuales dependencias del terminal internacional, el nuevo terminal nacional. Por ello, la asignación de counters, será realizada por el CLUB para los internacionales y nacionales.
2. Cada compañía aérea deberá entregar a la Gerencia General del Ap. AMB (DGAC), con un mínimo de 30 días de antelación, sus cambios de itinerarios. Copia de ellos deberá entregarse al CLUB. En el caso de no recibirse ningún aviso de cambio de itinerario, se asumirá que el último itinerario enviado permanece vigente y sin modificaciones.
3. Para la asignación de posiciones se considerará el tipo de aeronave.

Categoría	Tipo de Aeronave	Rango Capacidad pax.	Número de posiciones	Tiempo max. Ocupación
I	BAE 146/DC9/B737 A319/MD-80/A-320/B727	77 A 170	3-4	2
II	B757/B767	175 A 222	5-6	2 1/2
III	DC-10/ L-1011/A-340 B777/B747 COMBI	232 A 320	6-7	3
IV	B-747 SOLO PAX.	353 A 418	6-8	3

4. La distribución de los mesones se publicará en los pasillos de las líneas aéreas, el primer día de cada mes, considerando además, copia de dicha programación para la Gerencia de Terminales de SCL.
5. Una vez asignado el número y ubicación de los counters, cada operador debe velar por el orden y aseo de los mismos, antes, durante y después de su operación.

6. En el caso de tener “tope de posiciones” con otra compañía durante un determinado momento del día, se deberá respetar el horario asignado a cada operador, según la asignación publicada. Cualquier cambio implicará un mutuo acuerdo entre los operadores afectados. Estos cambios deberán ser informados al Centro de Operaciones de SCL, con la finalidad de modificar la información en los monitores de los counters.

7. El número y ubicación de las posiciones asignadas puede ser alterado, previa consulta al CLUB, siempre y cuando existan posiciones disponibles, según la carta de asignación publicada.

8. El caso que dos posiciones tengan frecuencias en horarios simultáneos y no exista “tope de posiciones”, se deja abierta la posibilidad de rotar o intercambiar sus posiciones, siempre y cuando exista la voluntad entre éstas de hacerlo. En este caso, cualquier tipo de acuerdo entre las dos compañías es de su exclusiva responsabilidad. Deberá informar del cambio al Centro de Operaciones de SCL.

9. En el caso de vuelos especiales o charter, el operador deberá coordinar con el CLUB con a lo menos 7 días de anticipación.

10. Las compañías se comprometen a respetar la asignación de sus posiciones. Cualquier objeción deberá ser canalizada a través de la directiva del CLUB.

C SISTEMA DE SALIDA DE EQUIPAJE:

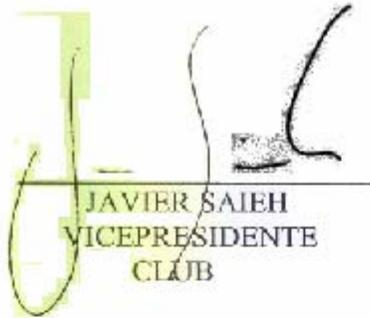
1. La asignación de counters está ligada al nuevo sistema de salida de equipaje, “stage one”, que será entregado al uso de las compañías aéreas en la fase CHARLIE, el que estará a disposición en forma progresiva en el transcurso del año 2001.

2. Las compañías aéreas deberán informar a SCL la cinta de salida del equipaje y hacia qué vuelo deben ir, de manera de programar el sistema de transporte.

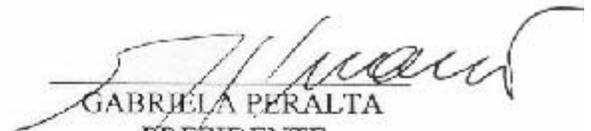
3. En la eventualidad que se produzcan cambios en el despacho o punto de recepción del equipaje, deberán avisar a SCL para reprogramar el recorrido de las maletas.

IV. VIGENCIA

Desde el 15 de marzo de 2001 hasta 5 de Julio de 2013



JAVIER SAIEH
VICEPRESIDENTE
CLUB



GABRIELA PERALTA
PRESIDENTE
CLUB



EUGENIO VALENZUELA C.
GERENTE GENERAL SCL



JORGE MAUREIRA F
INSPECTOR FISCAL MOP



EDUARDO ABREGADO MORENO
INSPECTOR GENERAL DE OBRAS PUBLICAS
MOP / DGOP

PROCEDIMIENTO ASIGNACIÓN OFICINAS APOYO DE COUNTERS

I. PROPOSITO

El presente documento tiene por objeto establecer el procedimiento que se empleará en el Aeropuerto AMB, para asignar las oficinas de apoyo a Counters entre las líneas aéreas, después que el Concesionario SCL tome el control del Terminal de Pasajeros, tanto en el área nacional como internacional.

II. ANTECEDENTES

Bases Administrativas de la Licitación (BALI).

III. ORGANIZACIONES

A. ORGANISMOS

a). Empresas Aéreas

- Las empresas aéreas que operen durante la vigencia de este procedimiento, continuarán con las oficinas asignadas por la DGAC-AP-AMB al 31 de Diciembre de 1998.
- En caso que se desocupen oficinas dedicadas al apoyo de Counters, las empresas aéreas que proveen servicios de Counters pueden postular para que se les arriende estas oficinas, para lo cual deben presentar una solicitud a la Gerencia de Terminales SCL.

Al arrendatario del Concesionario SCL no se le permite subarrendar las oficinas, áreas pavimentadas o bodegas que le han sido entregadas por intermedio de un contrato.

b). Concesionario SCL

Extenderá los contratos de los actuales arrendatarios de oficinas de apoyo a Counters hasta el 15 de Diciembre de 1999, con las empresas que así lo deseen. Asignará las oficinas que por cualquier motivo se desocupen durante la vigencia de este procedimiento.

Aplicará la tarifa de UF 0,45 por metro cuadrado, según la oferta económica presentada al MOP.

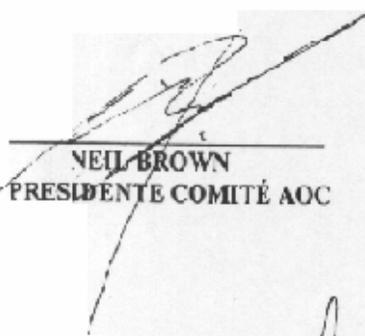
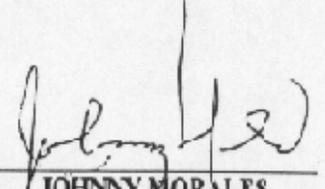
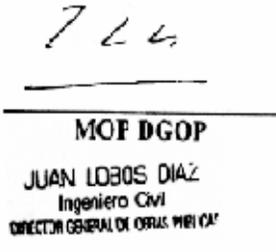
B. ASIGNACIÓN

Las oficinas de apoyo a los Counters continuarán con la misma distribución y asignación establecida por la DGAC AP.AMB, hasta el 15 de Diciembre de 1999.

- Las futuras oficinas que puedan quedar disponibles, serán asignadas de acuerdo al número de pasajeros movilizados, a la frecuencia semanal de operaciones aéreas y al tipo y tamaño de aeronaves que opera cada empresa aérea.
- También se tomará en consideración si la empresa aérea ha contratado el servicio de atención a los pasajeros de salida y de llegadas o si éstos son provistos por intermedio de recursos de su propia empresa.

IV. VIGENCIA

Desde el 02 de Enero de 1999 al 15 de Diciembre de 1999.

 NEIL BROWN PRESIDENTE COMITÉ AOC	 RAIMUNDO GARCIA DIRECTOR COMITÉ AOC
 JOHNNY MORALES GERENTE TERMINALES SCL	
 MOP INSPECCION FISCAL JORGE MAUREIRA FRAZIER INSPECTOR FISCAL CONCESION AEROP. A. MENNO BENTZ-ITTO.	 MOP DGOP JUAN LOBOS DIAZ Ingeniero Civil DIRECTOR GENERAL DE OBRAS AEROP.

PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN DE PUESTOS DE ESTACIONAMIENTOS, PUENTES DE EMBARQUE Y UTILIZACIÓN DE BUSES

I. PROPOSITO

Establecer el procedimiento a seguir para realizar la asignación de puestos de estacionamientos en plataforma, incluyendo los puentes de embarque y la utilización de los buses de pasajeros de plataforma.

II. ANTECEDENTES

- a) Bases de Licitación para la concesión del aeropuerto AMB.
- b) Reglamento de Servicio de la Obra aeropuerto AMB, Manual de Operaciones.
- c) El 02.ENE.99, el Concesionario SCL asumirá la responsabilidad de planificar y asignar la utilización de los puestos de estacionamiento de aeronaves y puentes de embarque en las áreas concesionadas en el Ap. AMB. Con el fin de asegurar que la planificación de los servicios tanto a la llegada como a la salida de las aeronaves no sean interrumpidos, SCL y la DGAC-AP.AMB y el Comité AOC del Aeropuerto AMB han desarrollado y acordado el presente procedimiento.

PROCEDIMIENTO

- a) Las compañías aéreas entregarán toda la información de itinerarios y sus respectivos cambios, a la DGAC-AP.AMB para que con la asesoría del Comité de Itinerario de la aprobación y establecimiento de los horarios.
- b) La DGAC-AP.AMB entregará al Centro de Operaciones de SCL una copia del itinerario del día siguiente, a las 10:00 AM, con el fin de facilitar a SCL la programación de los estacionamientos, puentes de embarque y uso de buses de plataforma.
- c) El Coordinador de Operaciones de SCL comparará las programaciones entre la DGAC-AP.AMB y las aerolíneas, a modo de asegurar que no haya vuelos omitidos.
- d) El Coordinador de Operaciones de SCL programará los servicios de salida y llegada, incluyendo puentes de embarque, posiciones remotas, puentes de embarque, correas de equipaje y uso de buses de plataforma, basado en la información entregada por la DGAC-AP.AMB y las aerolíneas. En las asignaciones de los estacionamientos de aeronaves se empleará el mismo criterio que aplica actualmente la DGAC-AP.AMB, en los cuales se

emplearán las variables de envergadura del avión y número de pasajeros que llegan o salgan. El procedimiento de detalles será coordinado entre el Consorcio SCL y las líneas aéreas representadas por el AOC. Este criterio podrá ser revisado en forma permanente.

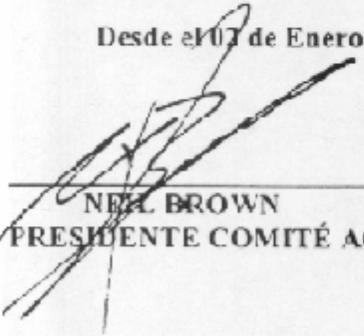
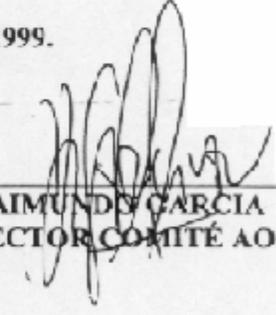
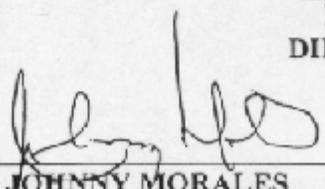
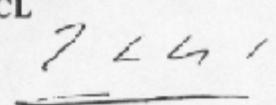
- c) Diariamente a las 18:00 hrs., el Coordinador de Operaciones de SCL entregará a la DGAC-AP.AMB y a las aerolíneas, una copia de la programación operacional del día siguiente. Esta programación operacional estará sujeta a los cambios basados en los requerimientos operacionales del aeropuerto y las líneas aéreas.

La línea deberá notificar a Operaciones SCL cualquier alteración de último momento en el cumplimiento de sus itinerarios aprobados. SCL notificará estas novedades a la Gerencia de Operaciones del Aeropuerto Arturo Merino Benítez.

- g) El Coordinador de Operaciones de SCL ajustará inmediatamente la programación de los servicios, tanto en la salida como en la llegada, a modo de reflejar los cambios comunicados por la DGAC-AP.AMB y/o las líneas aéreas.
- h) Al primer día hábil siguiente, Operaciones de SCL entregará al departamento de finanzas de SCL y a la DGAC-AP.AMB, una copia del movimiento diario de aeronaves.
- i) Las tarifas que se aplicarán por el uso de estos servicios están incluidos en el pto. 1.10.2, I de las Bases de Licitación.

IV. VIGENCIA

Desde el 07 de Enero de 1999 al 15 de Diciembre de 1999.

 _____ NEIL BROWN PRESIDENTE COMITÉ AOC	 _____ RAIMUNDO GARCIA DIRECTOR COMITÉ AOC
 _____ JOHNNY MORALES GERENTE TERMINALES SCL	
 _____ MOP INSPECCIÓN FISCAL JORGE MAUREIRA FRAZIER INSPECTOR FISCAL CONCESION AEROP. A. MERINO BENITEZ-STBO.	 _____ MOP DGOP JUAN LOBOS DIAZ Ingeniero Civil DIRECTOR GENERAL DE OPERACIONES

B.- MECANISMO ASIGNACIÓN OFICINAS APOYO DE COUNTERS

- 1.- Las oficinas de apoyo a los counters continuarán con la misma distribución y asignación establecida por la DGAC-AP.AMB al 31 de Diciembre de 1999.

- 2.- Las futuras oficinas que se disponga en las nuevas instalaciones que está construyendo el Concesionario SCL, serán asignadas de acuerdo al número de pasajeros movilizados, a la frecuencia semanal de operaciones aéreas y al tipo y tamaño de aeronaves que opera cada empresa aérea.

- 3.- También se tomará en consideración si la empresa aérea ha contratado el servicio de atención a los pasajeros de salida y de llegadas o si éstos son provistos por intermedio de recursos de su propia empresa.

- 4.- Toda solicitud de oficinas para líneas aéreas debe ser dirigida a la Gerencia de Terminales del Concesionario SCL.

- 5.- Al arrendatario del Concesionario SCL no se le permite subarrendar las oficinas, áreas pavimentadas o bodegas que le han sido entregadas por intermedio de un contrato.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

CAPITULO IV

Mecanismo asignación áreas Terminal de Carga

MECANISMO ASIGNACION AREAS TERMINAL DE CARGA

1.- INSTALACIONES ACTUALES

1.1.- El Concesionario SCL recibirá una serie de arrendatarios y concesionarios en el Terminal de Carga, la mayoría de ellos tienen contrato vigente hasta el 31 de Diciembre de 1998, pero otros tienen contrato vigente desde el año 1999 hasta el año 2014, los cuales seguirán con este contrato firmado con la DGAC-AP.AMB en los términos pactados, los que serán respetados por el Concesionario SCL.

1.2.- Los contratos que tengan vencimiento el 31 de Diciembre de 1998, serán extendidos provisoriamente por intermedio de un contrato de duración inferior a 1 año, el que será firmado por el Concesionario SCL y el subconcesionario o arrendatario.

1.3.- El contrato provisorio contendrá una cláusula en el sentido que todo subconcesionario estará sujeto a una reubicación, cuando sea necesario construir nuevas instalaciones en el lugar que ocupa.

1.4.- Ningún arrendatario, cuyo contrato con la DGAC-AP.AMB termina a fines de 1998, será removido de su lugar por expiración de este contrato.

2.- FUTURAS INSTALACIONES

2.1.- Las áreas disponibles para nuevas construcciones o para remodelaciones, serán asignadas teniendo en consideración el volumen que cada empresa mueve en toneladas anuales, en caso que las áreas disponibles no den satisfacción a las peticiones de los usuarios.

2.2.- Las empresas aéreas, despachadores de carga, correos o couriers que necesiten bodegas, áreas pavimentadas, terrenos eriazos u oficinas, deberán dirigir sus peticiones a la Gerencia de Terminales SCL.

2.3.- Las áreas destinadas a los servicios comerciales de apoyo a las actividades del Terminal de Carga serán adjudicadas por el Concesionario SCL, para lo cual, los interesados deberán dirigir sus peticiones a la Gerencia de Terminales SCL.

2.4.- Con el propósito de racionalizar la utilización de las áreas disponibles, a medida que se aprueben nuevas construcciones o remodelaciones, sólo se dejarán las oficinas indispensables para el control directo de la carga aérea en el 1er piso, el resto de las oficinas serán ubicadas en un 2º piso o mezanine de las bodegas.

2.5.- La distribución de las áreas entre las empresas aéreas se efectuará tan pronto terminen los estudios para determinar qué es lo más conveniente para el aeropuerto, si se utiliza el sistema de uso común de instalaciones o el sistema de uso exclusivo de instalaciones por parte de los operadores de carga o empresas aéreas. Esta planificación debe ser aprobada por la Inspección Fiscal antes de comunicar la modalidad a emplear en el nuevo Terminal de Carga del Aeropuerto.

3.- SISTEMA DE ASIGNACIONES DE AREAS PAVIMENTADAS, BODEGAS O TERRENOS

3.1. La intención original fue asignar todas las áreas del Terminal de Carga por licitación pública, pero al efectuar un análisis más profundo de la situación local, se he concluído que esta opción no es conveniente para los intereses de los operadores de carga aérea, de las empresas aéreas, del Concesionario SCL, como tampoco para los importadores o exportadores que utilizan el aeropuerto.

3.2. A principios de Diciembre de 1998, el Consorcio SCL presentará a la Inspección Fiscal la nueva modalidad de asignación de áreas que se propone para el Terminal de Carga, incluyendo algunas modificaciones al Proyecto Referencial del MOP. Esto también reflejará el resultado de una ronda de consultas que se está efectuando con todos los usuarios del Terminal de Carga Aérea.

4.- Se Adjunta Ordenanza de Construcción Area de Carga AMB.

**ORDENANZA LOCAL DE CONSTRUCCION
PARA EL AREA DE CARGA DEL
AEROPUERTO INTERNACIONAL
ARTURO MERINO BENITEZ**

INDICE

- 1. GENERALIDADES**
- 2. OBJETIVOS**
- 3. NORMAS PARA SOLICITUDES DE OBRAS**
 - 3.1 Permisos
 - 3.2 Profesionales
 - 3.3 Proyectos
 - 3.4 Recepción de Obras
- 4. NORMAS DE ARQUITECTURA, INGENIERIA Y CONSTRUCCION**
 - 4.1 Zonificación
 - 4.2 Condiciones de Diseño
 - 4.2.1 Dimensiones de Unidad Mínima de Edificación
 - 4.2.2 Altura de Edificación
 - 4.2.3 Profundidad de módulos
 - 4.2.4 Líneas de Edificación
 - 4.2.5 Adosamientos
 - 4.2.6 Distanciamientos
 - 4.2.7 Fachadas
 - 4.3 Condiciones Especiales de Diseño
 - 4.3.1 Marquesinas
 - 4.3.2 Muros Contrafuegos
 - 4.3.3 Ventanas / Lucarnas
 - 4.3.4 Aire Acondicionado y Ventilación
 - 4.3.5 Letreros
 - 4.3.6 Oficinas, Baños e Instalaciones para el personal
 - 4.3.7 Estacionamientos
 - 4.3.8 Iluminación
- 5. INSTALACIONES**
 - 5.1 Instalaciones Sanitarias
 - 5.2 Instalaciones de Electricidad
 - 5.3 Instalaciones de Telefonía
 - 5.4 Aguas Lluvias
 - 5.5 Red de Incendio
 - 5.6 Pavimentación del Patio de Maniobras
- 6. MATERIALES**

1. **GENERALIDADES.**

El presente documento establece los criterios y normas que deben ser aplicadas en el diseño, construcción o remodelación de las instalaciones del Terminal de Carga del Aeropuerto Arturo Merino Benítez (AMB) de Santiago, que deben ser cumplidas por todo Subconcesionario que tenga contrato de subconcesión con SCL Terminal Aéreo Santiago S.A. (SCL).

El contenido de la presente Ordenanza tiene que ver con dos aspectos fundamentales; uno es la definición del layout general, en un ordenamiento eficiente, claro, con mejor uso de lo existente y menor interferencia durante las etapas de construcción. El otro se refiere a la delineación del módulo de bodega de carga, que debe cumplir con determinadas características de diseño y operación.

El Terminal de Carga está inserto en la Zona Primaria, al sur del actual Terminal Nacional de Pasajeros, entre los ejes x : - 100 y x : 780.- Es un conjunto de edificios organizados en forma lineal y su configuración está relacionada con el acceso de camiones y la ubicación de la plataforma de aviones.

Todo desarrollo de infraestructura debe cumplir con las disposiciones de Ordenanza General de Urbanismo y Construcción y el presente documento.

2. **OBJETIVOS.**

Los objetivos del nuevo Terminal de Carga serán los siguientes:

- Generar una capacidad de transferencia y almacenamiento de carga correspondiente a las condiciones de demanda en el tiempo, mediante el aumento gradual de la superficie de bodegas y del área de maniobra y circulación de vehículos de carga , y
- Producir un orden visual y físico acorde con el resto de las instalaciones del aeropuerto.

3. **NORMAS PARA SOLICITUDES DE PERMISO DE OBRAS**

3.1 **Permisos**

Toda persona natural o jurídica que proyecte construir, alterar, reparar, demoler, así como ejecutar obras menores en recintos ya construidos del Terminal de Carga, deberá solicitar la autorización a SCL Terminal Aéreo Santiago S.A.

En particular, cualquier proyecto presentado por toda persona natural o jurídica, deberá contar con el respaldo de un contrato de subconcesión con SCL Terminal Aéreo Santiago S.A. del área donde se desarrollará el proyecto.

La documentación mínima a cumplir por cada proyecto corresponderá a la estipulada en el punto 3.3.de la presente Ordenanza.

3.2. Profesionales

Todos los profesionales que intervengan en la elaboración de los Proyectos deberán cumplir con los requisitos del Registro de Consultores del MOP, en lo relativo a los años de experiencia y proyectos realizados, de acuerdo al volumen y características del trabajo a realizar, para lo cual deberá presentar a SCL los antecedentes que así lo acrediten.

El profesional que esté a cargo de la obra deberá ser un ingeniero civil/constructor civil/arquitecto con a lo menos cinco (5) años de experiencia en construcción de obras de naturaleza y complejidad similar al proyecto propuesto, para lo cual deberá presentar ante SCL los antecedentes que así lo acrediten.

3.3 Proyectos

Los proyectos presentados a SCL como " solicitud de edificación " deberán incluir los siguientes documentos:

- Plano de ubicación escala 1 : 500 con indicación de los predios vecinos.
- Plantas de arquitectura escala 1 : 50 de cada piso. Las plantas serán acotadas en todos sus costados.
- Fachadas de todos los costados
- Planos y especificaciones técnicas detalladas de todas las obras civiles y edificios
- Proyecto de Cálculo Estructural con la respectiva memoria de cálculo.
- Planos de instalaciones sanitarias y especificaciones técnicas detalladas.
- Proyecto eléctrico, con plano y especificaciones técnicas.
- Proyecto de Pavimentos del área de maniobra de camiones.
- Programa de mantenimiento y conservación de la obra
- Especificaciones del sistema contra incendios propuesto.

En los planos de arquitectura deberá señalarse el destino de cada recinto. La presentación de los planos deberá ser a escala 1 : 50 en formato AO doblados tamaño oficio. Las especificaciones técnicas deberán ser entregadas anilladas y en formato tamaño oficio.

3.4 Recepción de Obras.

El profesional responsable de la obra deberá comunicar por escrito, con al menos 20 días de anticipación, el término de la obra a SCL, para que apruebe la puesta en servicio de dicha obra.

SCL podrá rechazar la puesta en servicio de la obra, si esta no cumple con las especificaciones del proyecto presentado, con los estándares establecidos en la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción y aquellos que se establecen en el presente documento.

4. NORMAS DE ARQUITECTURA, INGENIERIA Y CONSTRUCCION.

A continuación se indican la Normas de Arquitectura, Ingeniería y Construcción que deberán respetarse en el desarrollo y posterior materialización de cada proyecto del Terminal de Carga.

- Ordenanza General de Urbanismo y Construcción. Del Manual de Legislación Municipal, en su edición actualizada de 1995.
- Reglamento General de Instalaciones Domiciliarias de Alcantarillado y Agua Potable.
- Reglamento General de Alcantarillados Particulares.
- Reglamento de Instalaciones Eléctricas.
- Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los lugares de Trabajo.
- Normas NFPA
- Reglamentos especiales: Normas Internacional Air Transport Association (IATA)
- Normas INN, que se aplicarán en todos los aspectos en que las anteriores no los contemplen.

4.1 Zonificación

La zonificación básica que se aplica en el Terminal de Carga, es la zona primaria aduanera. Al interior de ella se produce un ordenamiento de zonas específicas de acuerdo a la lógica del manejo de carga, según actividades. Es así como se ha considerado una zona para el manejo y almacenamiento de carga de Importación, Doméstica y en Tránsito (entre los ejes $x : 461$ y $x : 780$) y otra zona para el manejo y almacenaje de carga de Exportación (ejes $x : - 100$ y $x : 450$).

Se define además una zona de acceso, que corresponde al control de Aduana. Esta se compone de una parte de control de accesos y otra de edificios. La separa una macro zona de distribución y circulación que recorre el terminal en toda su dimensión longitudinal, que se contacta en ángulo recto con los estacionamientos de camiones.

La zona destinada a oficinas para agentes de carga, agentes de aduana, servicios y estacionamiento de vehículos, se ubica fuera de la zona primaria, al costado poniente del Terminal de Carga.

El área de bodegas se ubica exclusivamente al borde de la plataforma de aviones. Dentro de ellas se produce a su vez otra zonificación interna de circulaciones, oficinas, atención de público, salidas a la pista aérea, etc.

La zonificación del Terminal de Carga se detalla en los planos 2400-AP-ARQ-002 y 2400-AP-ARQ-004.-

4.2 **Condiciones Generales de Diseño.**

4.2.1 Dimensiones de la Unidad Mínima de Edificación.

Se define una unidad mínima de edificación, que corresponde a un módulo de bodega de 15 metros de frente de fachada medidos a eje por 69,0 metros de profundidad en el sector destinado a carga de Importación, Doméstica y en Tránsito (ejes x : 461 a x : 780) y 15 metros de frente de fachada medidos a eje por 48,0 metros de profundidad en el sector destinado a carga de Exportación (ejes x : -100 a x : 450)

Cada módulo permite disponer de hasta cuatro portones para carga/descarga de camiones y/o accesos/salidas de "dollies" tanto por el lado Aire como por el lado Tierra. Este módulo debe ser utilizado en todas las otras instalaciones del Terminal de Carga.

4.2.2 Altura de edificación

La altura de edificación es la distancia vertical entre el terreno natural y el nivel más alto del edificio.

La altura de edificación será de 10 metros para los módulos del sector destinado a carga de Importación, Doméstica y en Tránsito y 9,0 metros para los módulos del sector destinado a carga de Exportación, según se detalla en el Plano N° 2400-AP-ARQ-003.

Por otra parte, la altura mínima al hombro de las bodegas en el sector destinado a carga de Importación, Doméstica y Tránsito será de 6,5 metros, en tanto que en el sector destinado a carga de Exportación la altura al hombro mínima será de 5,0 metros.

4.2.3 Profundidad de los módulos

La profundidad de los módulos es la distancia horizontal entre las líneas de edificación de del lado Tierra y del lado Aire.

La profundidad de los módulos será de 69 metros en el sector destinado a cargas de Importación, Doméstica y en Tránsito y 48 metros en el sector destinado a cargas de Exportación, según se detalla en el Plano N° 2400-AP-ARQ-002

4.2.4 Líneas de Edificación.

Todo permiso para construir en el Terminal de Carga del Aeropuerto Arturo Merino Benítez, será otorgado por SCL conforme a las líneas de edificación que fija el Plano N° 2400-AP-ARQ-002 de la zona,

Cualquier modificación propuesta a las líneas y emplazamientos definidos en el Plano N° 2400-AP-ARQ-002 deberá ser solicitada a SCL con un anteproyecto y antecedentes que lo justifiquen.

4.2.5 Adosamientos

Los adosamientos permitidos corresponderán al 100 % del deslinde común de cada predio, o sea la construcción deberá ser continua.

La solución de adosamientos deberá contemplar sistemas de evacuación de aguas lluvias en los terrenos de la subconcesión.

4.2.6 Distanciamientos

Se contempla la construcción continua de grupos de módulos, definiendo expresamente algunos distanciamientos para materializar calles de acceso de vehículos de emergencia a la zona aérea, y/o llegadas de escaleras de escape de oficinas de bodega. Interiormente, si la solución de arquitectura lo requiere, deberán aplicarse rasantes de acuerdo a la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción.

4.2.7 Fachadas

Se mantendrá en cada línea de edificación una fachada continua para todas las construcciones en el Terminal de Carga, cuya altura será de 10,0 metros para el sector destinado a carga de Importación, Doméstica y en Tránsito, y 9,0 metros para el sector destinado a carga de Exportación.

La fachada lado Tierra de cada edificación deberá contemplar los accesos adecuados para la carga y descarga de los camiones estacionados.

La fachada lado Aire de cada edificación deberá contemplar los accesos adecuados para el ingreso y salida de carga a través de "dollies", desde y hacia la plataforma de estacionamiento de aviones.

Ambas fachadas deben considerar la materialidad y diseño definido por SCL según Plano N° 2400-AP-ARQ-006.

Tanto en la fachada lado Aire como aquella de lado Tierra se considera la posibilidad de colocar letreros identificatorios, de acuerdo a lo establecido en el punto 4.3.5.

4.3 Condiciones Especiales de Diseño.

El diseño específico de cada área de trabajo debe responder a los requerimientos de funcionamiento y ocupabilidad definidos en la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción.

Las estructuras metálicas para bodegas, deben cumplir con los estándares de seguridad y normas contra incendio aplicables a este tipo de edificios . El proyecto debe ser aprobado por un Ingeniero Calculista.

El diseño de la estructura interior, será definidas por cada subconcesionario, respetando los requerimientos generales y específicos de diseño establecidos en el presente documento y planos a que hace referencia.

4.3.1 Marquesinas

La marquesina será de construcción obligatoria en la fachada del lado Tierra, proyectada en una altura de 3,5 metros según se define en el Plano 2400-AP-ARQ-006.

4.3.2 Muros Cortafuegos

Entre edificios de distintas subconcesiones deberá obligatoriamente proyectarse y construirse muros cortafuegos, los cuales deben cumplir con los requerimientos técnicos de altura, materialidad y espesores adecuados, que señalan las normas establecidas en la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción.

4.3.3 Ventanas / Lucarnas

Los proyectos de arquitectura deben considerar fenestraciones suficientes para lograr buena ventilación e iluminación de los recintos proyectados.

Dado que la principal fuente de luz es natural, se deberá hacer un esfuerzo por proveer los diferentes edificios con una cantidad suficiente de lucarnas de modo que se garantice una adecuada iluminación.

4.3.4 Aire Acondicionado y Ventilación

Los recintos definidos en cada proyecto de arquitectura deberán considerar un adecuado sistema de aire acondicionado, ventilación natural o sistemas de extracción forzada, que cada proyectista deberá definir y especificar, el cual deberá ser aprobado por SCL.

4.3.5 Letreros

Los letreros identificatorios de cada subconcesionario se ubicarán en la fachada común del lado Tierra. Los letreros tendrán iluminación interior e irán insertos en la fachada.

Su dimensión será de 12 metros de largo por 1,0 metro de alto y deberán colocarse en la parte superior de la bodega según se muestra en el Plano 2400-AP-ARQ-006.

El proyecto de arquitectura entregado a SCL debe incluir detalles de los letreros, para su aprobación integral.

4.3.6 Oficinas, Baños e Instalaciones para el personal

Los proyectos podrán consultar espacios para oficinas y baños destinados al personal encargado del control administrativo y operativo de la bodega o almacén aduanero. En la primera planta se podrán construir dependencias u oficinas destinadas al control y seguridad de las mercaderías y a la atención de clientes. El área total de oficinas y baños no podrán ser superior al 1 % de la superficie total techada de la subconcesión, con un mínimo de 20 m². Además, en la primera planta se puede destinar hasta un 4 % del área total techada de la subconcesión, para proveer servicios de apoyo, tales como baños para el personal de operaciones, lockers, sala de herramientas y almacenaje de repuestos.

4.3.7 Estacionamientos

Al Terminal de Carga sólo se permitirá el acceso controlado de vehículos para realizar faenas de carga y/o descarga. Por lo tanto, sólo deberán consultarse áreas para el estacionamiento de los vehículos que realicen estas funciones.

4.3.8 Iluminación

La iluminación vial, similar a la existente en el recinto del aeropuerto, será provista por el aeropuerto.

5. **INSTALACIONES**

5.1 **Instalaciones Sanitarias**

El Terminal de Carga cuenta con redes de agua potable y alcantarillado para atender la demanda de los subconcesionarios.

Las conexiones a las redes de agua potable y alcantarillado, como asimismo la provisión e instalación del medidor de agua potable, serán realizados por los subconcesionarios a su costo.

5.2 Instalaciones de Electricidad

Será responsabilidad del subconcesionario obtener el empalme eléctrico que requiera de acuerdo a sus necesidades y convenir directamente con la empresa distribuidora las condiciones de alimentación y consumo eléctrico.

Los consumos de electricidad deberán ser pagados en forma directa por el subconcesionario a la empresa distribuidora.

5.3 Instalaciones de Telefonía

Será responsabilidad del subconcesionario obtener el empalme de telefonía que requiera de acuerdo a sus necesidades y convenir directamente con la empresa telefónica las condiciones de alimentación y consumo.

El servicio de telefonía deberá ser pagado en forma directa por el subconcesionario a la empresa telefónica.

5.4 Aguas Lluvias

La evacuación de aguas lluvias de los recintos exteriores del aeropuerto se realiza mediante cunetas y canaletas recolectoras que finalmente conducen esta agua a los drenes del aeropuerto.

5.5 Red de Incendio

5.6 Pavimentación del Patio de Maniobras

Las obras de pavimentación del área comprendida entre la línea de edificación lado Tierra y la calle de acceso al Terminal de Carga, por todo el frente de fachada de la subconcesión, serán realizadas por el subconcesionario, de acuerdo a las especificaciones elaboradas por SCL para tal efecto.

6. MATERIALES

Los materiales a usar en las construcciones serán seleccionados de manera que cumplan con los siguientes objetivos:

- Materiales de calidades higiénicos en su porosidad, resistencia a la humedad, capacidad de lavado etc...
- Que su reposición inmediata sea fácil y se encuentre en el mercado, al igual que la capacidad de mano de obra nacional
- Que cumplan un concepto de sobriedad e imagen de elegancia a una institución y empresa de liderazgo en el rubro.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

CAPITULO V

Reglamento uso áreas Comunes del Terminal de Carga

REGLAMENTO USO AREAS COMUNES TERMINALES DE CARGA

CAPITULO V

1. DISPOSICIONES GENERAL

- 1.1. El Terminal de Carga Aérea será administrado por el Concesionario SCL, conforme al traspaso que hará la DGAC.AP.AMB, donde se indicarán los bienes fiscales que serán entregados para su administración.
- 1.2. De acuerdo a las BALI (Bases Administrativas de Licitación) el Concesionario SCL debe respetar los contratos que continúen vigentes después del 02 de Enero de 1999, fecha de recepción de las instalaciones. Respecto a los contratos de arrendamiento o subconcesiones que vencen el 31 de Diciembre de 1998, el Concesionario SCL procederá a extender por 6 meses el plazo de las concesiones y arrendamientos por un período de 6 a 12 , a contar desde el 01 de Enero de 1999, de tal forma que durante 1999 se firmen nuevos contratos y se asignen mayores áreas para construir bodegas e instalaciones para mejorar las operaciones de manipulación y almacenaje de carga aérea.
- 1.3. La administración del Concesionario SCL incluye la calle aeronáutica frente al Terminal de Carga, un área pavimentada entre la calle aeronáutica y las bodegas, las bodegas de carga aérea y sus dependencias de apoyo, la zona primaria y las vías de acceso al Terminal de Carga.
- 1.4. La calle aeronáutica será diseñada con un ancho de 9 metros, con tránsito en ambos sentidos. Será señalizada y servirá para el movimiento de vehículos y equipos terrestres que operan en el área restringida. Los vehículos y el equipo terrestre operarán de acuerdo al DAP-14 01 de la DGAC-AP.AMB, denominado Procedimiento de Circulación Vehicular y Tránsito Eventual de Peatones en Area de Movimiento del Aeropuerto Arturo Merino Benítez.
- 1.5. Los concesionarios no podrán dejar equipo de apoyo a las aeronaves o vehículos abandonados o mal estacionados en la calle aeronáutica o en un área de uso común del Terminal de Carga que tenga otro uso específico.
- 1.6. De acuerdo al procedimiento en vigencia, el acceso y salida de la zona primaria de Aduana continuará bajo la responsabilidad de la Aduana.
- 1.7. La entrada y salida de la plataforma continuará bajo la responsabilidad de la DGAC-AP.AMB.
- 1.8. El Consorcio SCL organizará el área del Terminal de Carga, de tal forma que los usuarios puedan cumplir con sus compromisos para despachar o recibir la carga en forma expedita y segura.
- 1.9. Los subconcesionarios son responsables de cumplir las disposiciones, leyes, decretos, reglamentos y otras ordenes que emanen de las autoridades competentes, tales como Aduana, Servicio Agrícola Ganadero (SAG), Policía de Investigaciones Brigada Antinarcoticos, Servicio Nacional de Pesca (SERNAP), DGAC-AP.AMB, entre otros.

- 1.10. A los concesionarios no les está permitido mantener líquidos inflamables, como gasolina y aceites, utilizados para el mantenimiento de vehículos o equipo, en lugares que no estén adaptados para tales propósitos.
- 1.11. Las empresas aéreas y los despachadores de carga aérea son responsables directos ante la autoridad aeronáutica por el incumplimiento de las disposiciones relacionadas con la manipulación y transporte de mercancías peligrosas por vía aérea.
- 1.12. Los servicios de operación de carga aérea pueden estar relacionados con:
 - Carga de importación y en tránsito
 - Carga de exportación
 - Carga Nacional
 - Carga de courier y correo aéreo
- 1.13. Las actividades de paletizaje, enmallado, estacionamiento de equipo y vehículos de apoyo que se efectúen en la plataforma o en terrenos ubicados al Este de la calle de servicio y su prolongación hacia el Sur, serán de exclusiva responsabilidad del usuario, ya que estas áreas están fuera de la concesión.

2. CARGA DE EXPORTACIÓN

- 2.1. Los trámites que los exportadores deben realizar ante las autoridades competentes para exportar ciertos bienes, constituyen procedimientos que los usuarios deben cumplir directamente ante dichas autoridades y responder ante ellas por el cumplimiento de las leyes, reglamentos o disposiciones que los afectan.
- 2.2. En este Reglamento no se indicarán, por no corresponder, las obligaciones emanadas de los servicios que participan en estas operaciones, aunque con ellas existirá coordinación. Estos organismos son los siguientes: Aduana, SAG, Carabineros, SERNAP, Brigada Antinarcóticos Aeropuerto, DGAC-AP.AMB. Posteriormente, se ajustarán las coordinaciones que son necesarias para la operación en el área concesionada.
- 2.3. A continuación se indican las responsabilidades de aquellos organismos a los cuales el Concesionario SCL ha asignado responsabilidades.

2.3.1. AGENCIAS DE CARGA

- a) Deberán estar presente en todo momento, en el proceso de tratamiento de la carga, desde el ingreso de los camiones hasta su entrega en aquellas dependencias que proporcionan los servicios de paletizaje y tratamiento de frío.
En aquellos casos excepcionales que requiera acceder a la aeronave, deberá coordinar tal acción con la Subgerencia de Seguridad del Aeropuerto Arturo Merino Benítez y con el operador de aeronave.
- b) Velará por el cumplimiento de todas las disposiciones emanadas de los organismos públicos competentes, relacionados con el tratamiento de la carga de exportación.

- c) Tomará todas las medidas que estén a su alcance para el resguardo de la carga bajo su responsabilidad.

2.3.2. OPERADOR DE AERONAVES

- a) Coordinará las acciones necesarias, para que en todo momento esté disponible el equipo para el paletizaje, para el enmallado y embarque de la carga. El equipo deberá estar debidamente marcado, con los logos de las empresas.
- b) Tomará las medidas para que sus equipos o los que subcontratará para el paletizaje, el enmallado y disposición de la carga, se haga en las dependencias autorizadas establecidas para tal efecto.
- c) Verificará que el tratamiento de la carga se haga en un entorno limpio y seguro.
- d) En el caso de que el vuelo sea cancelado, el SAG deberá ser notificado, a fin de que la empresa aérea, obtenga la autorización respectiva, para almacenar productos certificados en lugares distintos a los ya autorizados, para este efecto, ya sea en terrenos de la Concesión o fuera de ellos.
- e) Una vez finalizado el proceso de carga o descarga, tomarán las medidas necesarias para dejar el área libre de desechos y los equipos debidamente ordenados.

Nota: Entiéndase por desechos, cartones, huinchas, de embalaje, pallets, madera, plásticos, papeles, latas de aceite, cordones, sogas.

2.3.3 AGENCIAS DE ADUANA

- a) Velarán por la buena coordinación con las agencias de carga.
- b) Informarán a sus clientes que los camiones de carga permanecerán en el lugar de estacionamiento, hasta completar la documentación necesaria para su ingreso.
- c) Tomará las medidas necesarias para evitar que los camiones ingresen a la plataforma de movimiento de aeronaves.

2.3.4. ASOCIACIÓN DE EXPORTADORES

- a) Solicitará a sus asociados para que los transportistas de su carga, cumplan con las instrucciones derivadas del presente procedimiento y con los horarios de llegada al Aeropuerto, según programa de inspección SAG.
- b) De igual forma velará por mantener una estrecha coordinación con el SAG, Agentes de Carga, Transportistas y Operador de Aeronaves, a fin de que las cargas de sus asociados mientras transitan por el Aeropuerto, se haga en forma expedita y segura.
- c) Sin perjuicio de lo anterior, deberá en coordinación con su asociados, tomar las medidas necesarias para la seguridad de su carga.

2.3.5. ASOCIACIÓN DE AGENCIAS DE CARGA

Participarán en las Sesiones del Comité de Facilitación de Carga.

2.3.6. EMPRESAS DE PALETIZAJE Y TRATAMIENTO DE FRIO

- a) Coordinará en forma conjunta con el SAG el ordenamiento y expedición del proceso de carga.
- b) Velará por que en todo momento dicho proceso, se desarrolle en un entorno limpio y seguro.
- c) Una vez concluida las actividades de tratamiento de la carga, tomarán las medidas pertinentes, para que tanto en el interior, como exterior inmediato de sus instalaciones quede limpio y ordenado.
- d) Tomará todas las medidas preventivas que estén a su alcance, para prevenir situaciones de riesgo, que afecten la integridad física de las personas involucradas en el proceso de tratamiento de la carga, que tiene lugar en sus instalaciones.

2.3.7. ASOCIACION DE COURIER

- a) Procederá a desarrollar sus funciones de acuerdo a los procedimientos emanados del Servicio Nacional de Aduana y del Servicio Agrícola y Ganadero.
- b) En lo que respecta a su accionar tanto por el lado público, como por plataforma, deberá tomar todas las medidas de seguridad y limpieza de las citadas áreas.

2.3.8. GERENCIA TERMINAL DE CARGA SCL

- a) Verificará el cumplimiento de estas disposiciones.
- b) Tomará las medidas necesarias para mejorar los procedimientos relacionados con el movimientos de la carga de exportación.
- c) Coordinará las medidas necesarias para que el tránsito de camiones en el interior de la Zona Primaria sea expedito.
- d) Desarrollará los procedimientos complementarios de seguridad aeroportuaria para la coordinación de detalles entre los organismos que participan en el proceso de la exportación de mercaderías por vía aérea y mientras la DGAC-AP.AMB ajusta procedimientos vigentes para la operación de carga.

3. CARGA DE IMPORTACIÓN

- 3.1. Los trámites que los importadores deben realizar ante las autoridades competentes para importar ciertos bienes, constituyen procedimientos que los usuarios deben cumplir directamente.
- 3.2. A continuación se indican las responsabilidades establecidas para la manipulación y almacenamiento de la carga de importación.

3.2.1. OPERADOR DE AERONAVES

- a) Verificará que el tratamiento de la carga se haga en un entorno limpio y seguro.
- b) Una vez finalizada el proceso de carga o descarga tomarán las medidas necesarias para dejar libre de desechos el área de adosados, la plataforma y el frente de sus concesiones. Asimismo, los equipos debidamente ordenados.
- c) En el caso, que el SAG detecte que existe en su concesión, madera de estiba contaminada, deberá proceder a su fumigación y posterior eliminación, de acuerdo a las instrucciones impartidas por dicho Servicio.
- d) Queda prohibido el paletizado de la carga en aquellos lugares no establecido para tal efecto. Especial cuidado se debe tener en no dejar dollies en el sector poniente (zona primaria) de sus edificios.

Nota (1): Entiéndase por desechos a los cartones, huinchas de embalaje, pallets, madera, plásticos, papeles, latas de aceite, cordones, sogas.

3.2.2. ASOCIACION NACIONAL DE AGENTES DE ADUANA Y CAMARA ADUANERA.

- a) Velarán por la buena coordinación con los transportistas que retiran la carga, y que estos den cumplimiento a las medidas establecidas en el presente Procedimiento.
- b) Informarán a sus clientes que los camiones de carga permanecerán en el lugar de estacionamiento, hasta completar la documentación necesaria para su ingreso.
- c) Tomarán las medidas para notificar a los transportistas de la carga de importación, para que estos permanezcan en el interior de la zona primaria, sólo el tiempo que autoriza ADUANA (3 horas).
- d) Informarán a sus transportistas de la carga, que junto con la prohibición de desembalar o desarmar los bultos originales deberán retirar los desechos que se originen al momento del carguío (llámase pallets, cartones, huinchas de embalaje, etc.).
- e) En la medida de lo posible deberán mantener una relación actualizada de empadronamiento de los transportistas y pionetas que ingresan a la Zona Primaria. Dicha relación deberá ser entregada a la Aduana y Seguridad de la DGAC-AP.AMB.

3.2.3. EMPRESAS DE TRATAMIENTO DE CARGA DE IMPORTACIÓN

- a) Dar a conocer a sus clientes los lugares de estacionamientos para los vehículos de transporte de carga de importación, los cuales sólo ingresarán una vez que cuenten con el ingreso con factura. Una vez autorizado a ingresar, permanecerá máximo de 3 horas en el interior de la Zona Primaria.

- b) Tomarán las medidas necesarias para mantener libre de desechos, los sectores ubicados tanto por Zona Primaria como por la plataforma.
- c) Realizarán las acciones de seguridad, principalmente, en cuanto a las maniobras de carga de los vehículos grúas horquillas.
- d) Cumplirá con todas las medidas de almacenamiento de la carga, dependiendo de su clasificación, teniendo especial cuidado con las mercancías peligrosas.
- e) Tomarán todas las medidas de prevención de riesgos, principalmente, en cuanto al óptimo estado de las líneas aéreas eléctricas y tableros eléctricos.

3.2.4. ASOCIACIÓN DE COURIER

- a) Procederá a desarrollar sus funciones de acuerdo a los procedimientos emanados del Servicio Nacional de Aduana y del Servicio Agrícola y Ganadero.
- b) En lo que respecta tanto a su accionar tanto por el lado público, como por plataforma, deberá tomar todas las medidas para mantener la seguridad y limpieza de las citadas áreas.

3.2.5. ASOCIACIÓN DE AGENTES DE CARGA

- a) Mantener informados a sus asociados respecto de los contenidos del presente procedimiento.
- b) Participar en el Comité de Facilitación de Carga, haciendo sus aportes que permitan optimizar el desarrollo del presente procedimiento.

3.3. TRATAMIENTO DE ANIMALES

- 3.3.1. El ingreso y salida de animales que lleguen o salgan del Aeropuerto en calidad de carga aérea, se efectuará a través del Terminal de Carga, por los accesos autorizados.
- 3.3.2. Sólo concesionarios que cuenten con instalaciones o recursos en el aeropuerto, para recibir o despachar animales por vía aérea, podrán solicitar autorización para que estos animales puedan pasar a la plataforma o cruzar los áreas del Concesionario SCL. Esta solicitud incluirá la reparación de daños que estos animales puedan causar en el Aeropuerto.
- 3.3.3. Los dueños de la carga o los despachadores de carga contratados por éste son las responsables de coordinar directamente con las autoridades aduaneras y sanitarias, para efectuar el despacho o recepción de los animales.
- 3.3.4. El ingreso ocasional de vehículos a las áreas restringidas del Aeropuerto será autorizado por la DGAC-AP.AMB. El permiso permanente para ingresar al área restringida del Aeropuerto por parte de vehículos, será autorizado por la DGAC-AP.AMB, a petición del Concesionario SCL.

3.4. FUNCIONES GENERALES DEL CONCESIONARIO SCL EN EL TERMINAL DE CARGA

Las funciones generales del Concesionario SCL en el Terminal de Carga son las siguientes:

- a) Promover la utilización racional de los recursos disponibles en bodegas, oficinas, terrenos, áreas pavimentadas y equipos, para que la carga nacional e internacional fluya en forma expedita, segura y económica.
- b) Detectar fallas en los sistemas empleados para movilizar la carga aérea y proponer las soluciones a través de la Gerencia de Terminales SCL.
- c) Exigir a los subconcesionarios del Terminal de Carga o a la empresa contratista que efectúa el aseo para SCL, que mantengan sus áreas limpias y libres de desechos.
- d) Verificar que el equipo de apoyo terrestre de las empresas aéreas o de las empresas que prestan servicio en las áreas de la Concesión SCL, se encuentra en los lugares habilitados o autorizados dentro del área de la Concesión SCL.
- e) Controlar la presentación de las instalaciones que ocupan los subconcesionarios.
- f) Verificar el funcionamiento de la iluminación de las áreas de uso común en el Terminal de Carga.
- g) Controlar la calidad de la atención al público y los horarios de prestación de servicios por parte de los subconcesionarios.
- h) Mantener un Libro de Reclamos para que los usuarios estampen quejas por deficiencias en la recepción de servicios.
- i) Verificar periódicamente las novedades estampadas en los Libros de Reclamos de los subconcesionarios que atienden público.
- j) Notificar a la Gerencia de Terminales los accidentes que se generen en el Terminal de Carga.
- k) Promover las actividades económicas relacionadas con el transporte de carga aérea.
- l) Evitar que se efectúen actos que atenten contra el medio ambiente en su jurisdicción, de parte de los concesionarios o de los usuarios que se encuentren u operen en el área concesionada.

4.- MANEJO DE PORTA CARGA O BASES DE PALLETS EN EL AREA CONCESIONADA

- 4.1. Las Empresas Aéreas, los Almacenistas y las Empresas de Servicios a Terceros, deberán proceder como sigue para evitar el ingreso de plagas exóticas al país, de acuerdo a las normas emitidas por el SAG.
- 4.2. Los concesionarios son responsables de identificar sus porta carga o bases de pallets de origen internacional, con el aerosol del color que le corresponda, a objeto de identificarlos posteriormente cuando éstos sean abandonados en la zona de carga y saber así, quien debe asumir el costo del tratamiento.

4.2.1. Los colores por Almacén son los siguientes:

Fasta Air – Verde
Ultramar – Rojo
Aerosan – Azul
Teisa – Amarillo
Sapsa – Negro

- 4.3. Todos los porta carga o bases de madera nacional deberán estar debidamente identificados por el almacén respectivo, con el objeto de evitar su tratamiento, debiendo ser retirados del Aeropuerto por la propia empresa y a su costo.
- 4.4. A fin de cooperar con la eliminación de pallets, plásticos y otros las Cías. Aéreas, Servicios a Terceros, Empresas de Handling y Almacenistas deberán retirar los pallets que quedan en las áreas restringidas del Aeropuerto, después de la maniobra de carga o descarga respectiva, hacia las instalaciones de su Compañía, empresa o almacén, desde donde deberán ser retirados fuera del Aeropuerto, a su costo y previa aprobación del SAG.
- 4.5. Los pallets de procedencia internacional debidamente identificados, y objetados por el SAG deberán ser fumigados, reducidos y retirados del Aeropuerto por una Empresa expresamente aprobada y autorizada por el SAG y el SESMA para estos efectos.
- 4.6. Una de las empresas autorizadas del punto anterior para fumigar y reducir pallets de madera es FUMEX cuya concesión se encuentra ubicada al extremo Sur del Terminal de Carga con los siguientes teléfonos 2541 89 46; 274 60 68 o fax 204 22 61.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

CAPITULO VI

Plan Comercial

PLAN COMERCIAL

1.- OBJETIVO

- 1.1. **El objetivo de este plan es establecer pautas para el estándar y calidad de los servicios que proporcionará el Concesionario en el Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez.**
- 1.2. La meta principal es poder desarrollar como negocio los ingresos No Aeronáuticos. Por muchos años la tendencia ha sido explotar los Aeronáuticos, incurriendo en altos costos a los usuarios, con el evidente efecto de alzas en las tarifas aeronáuticas y un desincentivo al uso del transporte aéreo. Los retornos de las fuentes de ingreso No Aeronáuticas, pueden ser utilizados para financiar operaciones y reducir la necesidad de aumentar los costos para los usuarios aeronáuticos. Un terminal aéreo, que siga esta filosofía, llegará a ser más competitivo en cuanto a costo y más atractivo a los transportadores aéreos.
- 1.3. Para lograr aproximarse a operaciones más comerciales, el Aeropuerto debe contar con objetivos estratégicos claros, políticas comerciales, fomentar relaciones de socios con clientes y arrendatarios, y ser más receptivos al mercado. La filosofía y la estrategia son fundamentales para proporcionar un estándar de servicio a clientes más alto, aumentar el uso general de las instalaciones del Aeropuerto y hacer más atractivo el valor del producto Aeropuerto. Esto a su vez logrará estimular la economía local y realizará el perfil del gobierno que fomentó el proceso de Concesión.
- 1.4. Esto requerirá el desarrollo de:
 - a) Cultura / Educación Corporativa Comercial.
 - b) Políticas Comerciales / de Arriendo Avanzada.
 - c) Planes / Sistemas Comerciales
 - d) Sistemas Competitivos de Licitaciones / Propuestas Públicas.
 - e) Sistemas Contables Comerciales e Informes de Negocios; y,
 - f) Estándares de Atención al Cliente.
- 1.5. Este Plan define estándares generales de atención al cliente que serán utilizados por el Concesionario como referencia para evaluar el desarrollo del nivel de servicio en el Aeropuerto, conforme con lo señalado en el documento distribuido por el M.O.P. denominado “ Pauta para la Elaboración del Manual de Operación”.
- 1.6. Los reportes, informes e indicadores que se presentan a continuación, son todos procesados por medios electrónicos, enfatizando en el resultado o beneficio percibido por los usuarios, y con un grado de elaboración tal, que minimice la dificultad de entendimiento y la necesidad de procesar adicionalmente la información por parte del Inspector Fiscal.

- 1.7. No obstante, entendiendo que el fin último es facilitar la tarea del Inspector Fiscal en su labor de monitoreo y control, estimamos imprescindible la participación de éste en la elaboración de un documento dinámico que se vaya adaptando a las necesidades futuras.
- 1.8. Finalmente, durante el horizonte del contrato de Concesión, habrá modificaciones de infraestructura y en las normas y recomendaciones de organismos internacionales, tal como la OACI o en organismos asesores como la IATA, que puedan hacer recomendable la introducción de cambios al presente Manual de Operaciones. Como estas situaciones son de naturaleza imprevisible, y de interés para ambas partes en el referido contrato de Concesión, existen dos formas de establecer si las modificaciones señaladas deben significar un cambio al contenido de este Manual, y por sobre todo, a la operación general del Aeropuerto de Santiago.
 - a) Una negociación directa y basada en la buena fe, entre el Inspector Fiscal y el Gerente General de la Concesionaria, o
 - b) Si no existiese acuerdo basado en la fórmula indicada en el párrafo anterior, conformar un comité en la misma forma que se establece en las bases de Licitación para la constitución de la Comisión conciliadora referida al punto 1.11 de las Bases Administrativas, que tenga la responsabilidad de determinar la conveniencia de introducir cambios en la forma de operar y su compensación, si correspondiere.

2.- DESCRIPCIÓN DEL PLAN

- 2.1. Los servicios proporcionados en el aeropuerto han sido clasificados como **Aeronáuticos o No Aeronáuticos**.
- 2.2. Podemos notar, sin embargo, que a menudo los aeropuertos incrementan los costos a las compañías de transporte aéreo como una manera conveniente de aumentar los ingresos de éstos. Esta es una solución administrativa sencilla, pero insensible hacia los mejores arrendatarios del aeropuerto.
- 2.3. En el largo plazo, estas medidas traen como consecuencia un desincentivo en el tráfico aéreo hacia un aeropuerto, aunque por lo general, estos tienen algún grado de monopolio, producto de sus ubicaciones geográficas. Aún así, hay grandes segmentos en el mercado de viaje aéreo que conscientemente planearán nuevas rutas y rutas alternativas con el fin de ahorrar en gastos o lograr que les rinda más su dinero. Los costos que se aumentan a las compañías de transporte aéreo, frecuentemente no pueden ser traspasados fácilmente a los clientes de ellas, sin que les afecten su participación en el mercado.
- 2.4. La mejor medida posible que el administrador de un aeropuerto puede tomar en el mundo de hoy, donde existen viajeros y compañías de transporte aéreo definitivamente sensibles al costo, es proporcionar seguridad / estabilidad en los precios y un alto nivel de servicio, sean estos aeronáutico o no. Se debe tratar a los viajeros como si tuviesen la alternativa de

escoger otro aeropuerto, tal como lo haría cualquier otra empresa en un entorno competitivo.

- 2.5. Se debe concentrar los esfuerzos en expandir los ingresos proporcionando servicios que estén en conformidad con los precios de mercado disponibles en el centro de la ciudad, y productos atractivos a los usuarios del aeropuerto (no limitado al término pasajero). Estos ingresos, por lo general, son de naturaleza no – aeronáutica. No obstante, la meta es un alto nivel de atención al usuario, ya que esto resultará invariablemente en un mejor retorno sobre la inversión en el largo plazo.
- 2.6. En Santiago, el Concesionario no tendrá control directo sobre la mayoría de los servicios e ingresos aeronáuticos. El Concesionario podrá actuar sólo por medio de influencias en quienes si tienen el control. Los Servicios bajo el control del Concesionario están claramente descritos bajo una **Filosofía de Servicio**.

3.- FILOSOFIA DE SERVICIO.

- 3.1. “Nuestra misión es lograr operar AMB con estándares profesionales e internacionales, implementar servicios óptimos al cliente y mejorar el rendimiento comercial”
- 3.2. En otras palabras, nuestros clientes que arriban o viajan, deberían sentir de inmediato que el aeropuerto las ha tratado bien, que han ahorrado tiempo, han visto algo único, han sido tratados hospitalariamente en un medio limpio, los precios son razonablemente atractivos, han recibido un buen servicio por el costo y la experiencia fue lo suficientemente grata como para elegir Santiago nuevamente.
- 3.3. Como regla general los servicios estarán a la disposición de todos los pasajeros cuando estos sean requeridos y de acuerdo a los horarios de vuelo de las líneas aéreas. El aeropuerto estará operativo las 24 horas y la disponibilidad de los servicios deberá reflejar esto los 365 días del año.

4.- OPERACIONES COMERCIALES

Definición

- 4.1. Operaciones Comerciales, se entienden por todas las actividades que produzcan ingresos y que se desarrollen dentro del área de Concesión bajo la Administración de SCL, en los términos de las Bases Administrativas, tal como, se especifica en la sección 1.10 de las Bases de la Licitación, por lo cual el concesionario recibirá pagos en la forma de tarifas, arriendos, asignaciones de ingresos, subconcesiones y otros honorarios incluyendo, pero no limitado por:
 - a) Servicios Aeronáuticos como se especifican en la sección 1.10.2, subsección I de las Bases de la Licitación.

- b) Servicios No Aeronáuticos Comerciales Obligatorios, como se especifican en la sección 1.10.2, subsección IIIA de las Bases de la Licitación.
- c) Servicios No Aeronáuticos Comerciales Facultativos, como se especifican en la sección 1.10.2, subsección IIIB de las Bases de la Licitación.

Objetivos

- 4.2. La concesión planeará y administrará todas las operaciones comerciales con el objetivo de alcanzar las siguientes metas:
 - a) Proveer de un ambiente comercial, de servicio, calidad y clase mundial, para todos los usuarios del aeropuerto, incluyendo los pasajeros, compañías aéreas, proveedores de servicios, subconcesionarios, personal administrativo y público en general.
 - b) Asegurar una transición fluida de la administración de todas las operaciones comerciales que actualmente se encuentran bajo el manejo de la DGAC-AP.AMB y cuya responsabilidad administrativa será transferida al Concesionario SCL el día 02 de Enero de 1999, de tal forma que los usuarios del aeropuerto tendrán una continuidad y un mínimo de interrupciones en el servicio.
 - c) **CUMPLIR CON TODAS LAS OBLIGACIONES ESPECIFICADAS EN LA SECCION 1.10.3 DE LAS BASES DE LA LICITACION Y TODAS LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DE LA OFERTA FINAL DEL CONCESIONARIO.**
 - d) Crear un Programa Comercial variado y balanceado que manifieste un ideal de participación igualitario, para proveedores locales, nacionales e internacionales y así satisfacer el inmenso y creciente espectro de necesidades y expectativas, ya sea para los usuarios chilenos o extranjeros.
 - e) Asegurar que la seguridad de los pasajeros es una de nuestras prioridades en la planificación y operación del Programa Comercial.

4.3.Horario de Operaciones Comerciales

- a) Todos los servicios comerciales obligatorios proveerán sus servicios los 365 días del año, en un horario que permita la atención tanto en los horarios de los vuelos regulares como de los vuelos especiales, a la llegada y salida de los vuelos, nacionales o internacionales; como lo determina el Inspector Fiscal.
- b) Los servicios comerciales no obligatorios operarán en un horario acorde a las necesidades de grupos específicos, con relación a nuestro objetivo de ofrecer un óptimo servicio a nuestro público.

4.4. Política de Precios

- a) Los precios cobrados por los servicios comerciales no excederán los límites especificados en la sección 1.10 de las Bases de la Licitación.
- b) Para los servicios no sujetos a restricciones tarifarias, el Concesionario SCL establecerá una política de precios justa, acorde al mercado, a las tarifas, precios y honorarios no distintos a aquellos aplicados en otros aeropuertos de servicios y condiciones similares.
- c) A los subconcesionarios de locales comerciales de alimentos y bebidas, de locales comerciales en general, bajo la administración de este concesionario, se les solicitará que implementen una política de precios de “calle”, de esta forma los precios de los productos y servicios ofrecidos en el aeropuerto serán iguales o menores a aquellos pagados en el mercado externo.

4.5. Procedimiento de Subconcesiones de Servicios Comerciales

- a) Los subconcesionarios de locales comerciales de bebidas y alimentos, locales comerciales en general y servicios comerciales que serán provistos por esta concesión, serán propuestos a través de un proceso justo y abierto que asegurará el acceso libre a cualquier individuo o compañía calificados, que deseen proveer sus servicios al aeropuerto.
- b) Para todos los locales comerciales que se construirán durante las fases Bravo y Charlie de la expansión del Aeropuerto, el proceso de asignación de espacios se hará a través de anuncios en los principales diarios de circulación nacional, así como en revistas internacionales especializadas en el tema.
- c) Anuncios para las subconcesiones de la fase Bravo se harán durante Noviembre de 1998.
- d) El proceso de selección tendrá dos etapas: La Solicitud de Antecedentes (SDA) y la Solicitud de Propuestas (SDP).
- e) La SDA será enviada a todos los operadores actuales de locales comerciales de comidas y bebidas y locales comerciales en general, así como a las personas que las soliciten al Departamento Comercial de SCL, incluyendo las personas que respondan a los anuncios publicados en los medios. La fecha de cierre para la recepción de las SDA será el 10 de diciembre de 1998. Los candidatos para la SDP serán escogidos de la selección de SDA con fecha 1 de enero de 1999.
- f) A los candidatos que sean elegidos, se les solicitará que envíen sus propuestas por locales específicos y tipos de negocios de acuerdo a lo definido en el Plan de Concesiones de Locales Comerciales a ser aprobado por el Inspector Fiscal. Las propuestas deben ser entregadas a más tardar el 28 de febrero de 1999, siendo los proponentes y subconcesiones asignadas a más tardar el día 30 de abril de 1998.

- g) El Concesionario elegirá un Comité de Selección para evaluar las calificaciones y propuestas de todos los participantes. El Comité de Selección contará al menos cinco miembros, a seleccionar por el concesionario, capacitados en análisis financiero, análisis de negocios y planificación comercial. El proceso de selección será totalmente transparente y estará abierto al conocimiento del Inspector Fiscal.
- h) Los proponentes serán evaluados en los siguientes aspectos: solidez financiera, experiencia en el rubro, recursos, antecedentes comerciales, concepto comercial, plan de diseño, plan de mercaderías, plan de comercialización, plan de recursos humanos, plan de servicio al cliente, plan de control de calidad y plan financiero.
- i) Después de la selección, negociación de contratos, el periodo entre el 30 de abril y el 25 de diciembre de 1999, comprenderá las fases de diseño, construcción e instalación de las subconcesiones.
- j) Solicitudes para subconcesiones en la fase Charlie comenzarán 14 meses antes del inicio de la operación.

4.6. Contratación de Servicios Comerciales aplicable a Contratos existentes que finalizan antes del 2 de enero de 1999.

Para todas las concesiones y servicios actualmente operando bajo la administración de la DGAC-AP.AMB, en el Aeropuerto Arturo Merino Benítez, y sujetos a término de sus contratos antes del 2 de enero de 1999 y con el propósito de asegurar una continuidad del servicio a nuestros usuarios, SCL ofrecerá contratos temporarios bajo condiciones similares a las actuales, pero un periodo suficiente que permita la organización de un proceso abierto y justo para solicitar antecedentes y propuestas de futuros proveedores de los mismos servicios. Dependiendo de la oferta existente y la complejidad de la concesión a contratar temporalmente, la duración de dichos contratos será de uno a seis meses renovable, siempre sujeto a la aprobación del Inspector Fiscal.

4.7. Contratación de Servicios Comerciales aplicables a los Contratos existentes y que finalizan con posterioridad al 2 de enero de 1999, pero antes del 15 de diciembre de 1999.

Todas las concesiones y servicios actualmente en operación bajo la DGAC-AP.AMB, en el Aeropuerto Arturo Merino Benítez, y sujeto a terminar después del 2 de enero de 1999 pero antes del 15 de diciembre de 1999, estarán sujetos a un proceso libre y abierto de licitación dentro del menor tiempo posible, ofreciéndose contratos temporales renovables de un mes y sólo según sea requerido para asegurar a los pasajeros la continuidad del servicio.

4.8. Contratación de Servicios Comerciales aplicables a Contratos existentes que finalizan después del 15 de diciembre de 1999.

Todas las concesiones y servicios actualmente en operación por la DGAC-AP.AMB, en el Aeropuerto Arturo Merino Benítez, y que finalizan después del 15 de diciembre de 1999, estarán sujetos a un proceso justo de licitación, sin necesidad de retenerlos temporalmente. Para tales concesiones, el proceso de licitación comenzará entre tres y quince meses antes de la fecha de terminación del contrato con la DGAC-AP.AMB, en el Aeropuerto Arturo Merino Benítez, dependiendo del tamaño y complejidad de las subconcesiones a ser licitadas.

Para obtener uniformidad en cuanto a estándares de calidad y servicio, se han considerado dos alternativas aplicables a contratos existentes referidos a los locales comerciales (tiendas, bebidas y comidas, módulos, etc.), que finalizan después del 15 de Diciembre de 1999, referidos en las Operaciones Comerciales.

Cursos de Acción para los contratos vigentes con la DGAC-AP.AMB después del 02/01/1999:

1. Para los concesionarios que voluntariamente, quieran mantener relación contractual con SCL, con fecha 02/01/1999 o posterior a ella, proponemos un Contrato de Cesión de Derechos, Obligaciones y Garantías (en caso de existir), a favor de SCL por parte de la DGAC (AMB) para todos aquellos contratos.
2. En caso de que no exista esta voluntad y con el fin de lograr el objetivo de obtener la uniformidad en cuanto a estándares de calidad y servicio, proponemos que SCL sea el ente fiscalizador, con las atribuciones que dada esta actividad requiere, como son las de normar, controlar, evaluar y generar los cursos de acción necesarios para llevar a buen logro esta tarea todo de acuerdo al marco contractual. Esta labor fiscalizadora tendrá una duración exactamente igual al plazo en que expire dicho contrato con DGAC-AP.AMB.

Para este efecto, SCL, entregará a DGAC-AP.AMB, un instructivo, en el se incluirá las pautas de evaluación, los criterios y los alcances como ente fiscalizador ante los locales. DGAC-AP.AMB, los distribuirá a cada uno de los Concesionarios con contrato vigente y este, será parte integrante del contrato, como un anexo.

Bajo esta figura DGAC-AP.AMB, no pierde el control y administrativamente el Concesionario, queda contractualmente bajo la tuición de la DGAC-AP.AMB.

4.9. Negociaciones con subconcesiones en el Edificio del Terminal Nacional

- a) El edificio Terminal Nacional a ser demolido antes del año 2001, será administrado con la perspectiva de proveer el mejor servicio posible a los usuarios, reconociendo que los proveedores de servicios comerciales existentes o futuros tendrán que realizar inversiones menores en sus instalaciones debido al poco tiempo disponible para recuperar su inversión.

- b) SCL proveerá contratos temporales a todos las concesiones que deseen quedarse en la terminal y los cuales estén entregando servicios adecuados o esenciales a los pasajeros. La duración de estos contratos temporales variará de acuerdo a la viabilidad, deseabilidad y el tiempo requerido para una licitación abierta y justa de nuevas concesiones.

4.10. Programa de Administración y Calidad Comercial

- a) Las operaciones comerciales de la concesión serán verificadas, planificadas y administradas por el Departamento Comercial de SCL con miras a lograr los objetivos indicados en este Plan. Las decisiones sobre las adjudicaciones de las concesiones corresponderán a la Gerencia General del Consorcio SCL, por recomendación o informe del Gerente de Terminales SCL.
- b) El Departamento Comercial de SCL operará un programa para asegurar la calidad de los servicios comerciales que operan bajo esta concesión.
- c) Los contratos de concesiones o arriendos serán firmados por el Gerente General del Concesionario SCL.

El programa será administrado de la siguiente forma:

- a) Encuesta sobre satisfacción del cliente: La concesión contratará los servicios de una consultora independiente, la cual será responsable de medir el grado de satisfacción del cliente en lo relacionado a los servicios comerciales ofrecidos.
- b) La primera encuesta será realizada, sujeto a la aprobación del Inspector Fiscal y la DGAC-AP.AMB, en Noviembre de 1998, de manera de poder obtener una base de referencia para los niveles de calidad existentes y compararlos con aquellos a ser ofrecidos por SCL comenzando el 2 de enero de 1999. Encuestas posteriores serán realizadas cada 6 meses con el objetivo de obtener información objetiva, y así poder programar adecuadamente las mejoras en los servicios comerciales.
- c) Informe sobre calidad del servicio en las subconcesiones: Todas las subconcesiones de los servicios comerciales no aeronáuticos serán requeridas para que realicen encuestas mensuales sobre la satisfacción de los clientes en cuanto a la oferta comercial, precios y calidad del servicio. La obligación de conducir estas encuestas, informar los resultados a SCL y lograr la satisfacción del cliente formarán parte del contrato entre SCL y los proveedores de servicios comerciales operando bajo la concesión. El Concesionario SCL determinará la frecuencia de las encuestas sobre satisfacción de los clientes en las subconcesiones de los servicios comerciales aeronáuticos.
- d) Inspección: Los representantes del Concesionario SCL conducirán inspecciones periódicas de todas las actividades comerciales incluyendo las instalaciones para asegurar que los servicios sean ofrecidos de acuerdo a los niveles y normas acordadas.

- e) El Concesionario SCL contratará los servicios de un grupo especializado en ventas al detalle, para fiscalizar las transacciones comerciales, los precios y los servicios ofrecidos por las subconcesiones, mediante el uso de inspectores ejerciendo funciones de compradores.
- f) El Concesionario SCL ofrecerá servicio personalizado, con la presencia de personal debidamente identificado en las áreas de terminal, de manera que los pasajeros, usuarios del aeropuerto, seguridad y otros puedan recibir atención inmediata a sus sugerencias y reclamos sobre los servicios.

4.11. Administración de Áreas de uso común por las aerolíneas

SCL obtendrá un acuerdo con SITA para la programación del uso de las áreas comunes utilizadas por las aerolíneas (counter, etc.) éstas a ser programadas por SITA bajo la supervisión de SCL.

4.12. Servicio de Manejo de Equipaje

- a) El Concesionario SCL ofrecerá un servicio gratis de carros porta-equipaje dentro de ciertas áreas específicas del aeropuerto, una vez finalice el contrato existente entre la DGAC-AP.AMB y el actual concesionario.
- b) Además, SCL formalizará un acuerdo con los manejadores de equipaje que actualmente ofrecen el servicio. Este acuerdo especificará los niveles de servicio, incluyendo las horas de operación, presentación, servicio al pasajero, eficiencia y aspectos de seguridad. Este servicio estará sujeto a todos los controles de calidad indicados en esta sección.

5.- OPERACIONES COMERCIALES ESPECIFICAS

5.1. Descripción de los Servicios: Los servicios proporcionados en el Aeropuerto, han sido clasificados como Aeronáuticos y No Aeronáuticos.

5.1.1. Servicios Aeronáuticos: Se define como Servicios Aeronáuticos, todos aquellos que se relacionan con los servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el Aeropuerto y otros servicios en tierra; los que detallamos a continuación.

a) Sistemas de Embarque y Desembarque

a.1) Puentes de Embarques

a.2) Vehículos Terrestres

a.3) Energía eléctrica a las naves ubicadas en puertas de embarque y plataforma

b) Servicio de Plataformas

- b.1) Asistencia Administrativa en tierra y supervisión.
- b.2) Asistencia a Pasajeros.
- b.3) Asistencia al Equipaje.
- b.4) Asistencia a la carga y correos.
- b.5) Asistencia de Operaciones a los Aviones en tierra.
- b.6) Asistencia de limpieza y servicio de la Aeronave.
- b.7) Asistencia de mantenimiento en línea.
- b.8) Asistencia de Operaciones de vuelo y servicio de Apoyo a la tripulación.

c) Servicio de Alimentos.

- c.1) Areas para el servicio de catering.
- d) Sistema de Equipaje Saliente y de Equipaje Entrante.
 - d.1) Mediante correas y carruseles.

5.1.2.- Servicios Aeronáuticos Facultativos: Los que detallamos a continuación:

- a) Agua potable y aire acondicionado en puentes de embarque (futuras instalaciones).
- b) Paneles teleindicadores para información de vuelos.

5.1.3. - Servicios No Aeronáuticos No Comerciales: Son todos aquellos servicios que debe prestar el Concesionario en carácter de obligatorio durante todo el período de concesión, es decir, desde la puesta en servicio provisoria de las instalaciones existentes hasta la extinción de la concesión y por los cuales no se cobra una tarifa a los usuarios. Los que detallamos a continuación:

- a) Infraestructura Policía Internacional.
- b) Iluminación
- c) Aire Acondicionado
- d) Servicios proporcionados automáticamente; escaleras mecánicas, puertas, equipos de detección de incendios, equipos de seguridad, ascensores, sistemas de monitores y otros.
- e) Servicios de baños.
- f) Sanidad de obras públicas
- g) Mantenimiento de prados
- h) Remoción de Desperdicios
- i) Información de Vuelos
- j) Información Pública
- k) Servicios Públicos.

5.1.4.- Servicios No Aeronáuticos Comerciales Obligatorios: Son aquellos que debe prestar el Concesionario en forma obligatoria durante todo el período de explotación, es decir, desde la puesta en servicio provisoria de las instalaciones existentes hasta la extinción de la Concesión. Estos Servicios son:

- a) Alimentación y Bebidas.
- b) Areas de servicios de Comunicación.
- c) Instalaciones de Estacionamientos.
- d) Servicio de Transporte de Equipaje en el terminal.
- e) Mesones de Aerolíneas.
- f) Mesones de Chequeo.
- g) Oficina de apoyo a mesones.
- h) Tiendas libres de impuestos.
- i) Servicios de administración para terminal carga.
- j) Transporte público y sus áreas de estacionamiento.

5.1.5.- Servicios No Aeronáuticos Comerciales Facultativos: Son aquellos que el Concesionario está autorizado a prestar durante todo el período de explotación, es decir, desde la puesta en servicio provisoria de las instalaciones existentes hasta la extinción de la Concesión. Estos Servicios son:

- a) Area para tiendas.
- b) Servicios Financieros.
- c) Publicidad (contratación).
- d) Custodia, sellado y empaquetado de equipaje.
- e) Servicio a pasajeros de primera clase y ejecutiva.
- f) Salones VIP.
- g) Estacionamientos para Autos de Arriendo.
- h) Estacionamientos para períodos largos.
- i) Oficinas en general.

5.1.6.- Servicios No Aeronáuticos Comerciales Optativos: Estos Servicios son:

- a) Hotel.
- b) Stands de Productos Chilenos.
- c) Sala cuna.
- d) Centro de negocios.

5.1.7.- Servicios No Aeronáuticos No Comerciales Facultativos: Son aquellos que debe prestar el Concesionario en forma obligatoria durante todo el período de explotación, es decir, desde la puesta en servicio provisoria de las instalaciones existentes hasta la extinción de la Concesión. Estos Servicios son:

- a) Programa de Embajadores del Aeropuerto.
- b) Paisajismo Interior.
- c) Señalización Interior.
- d) Módulos para exhibiciones de Arte.
- e) Música Ambiental.
- f) Mejoras para Discapacitados; sistema de audio, botonera Braille en ascensores, Directorios en Braille, Counters de diseño especial, etc.
- g) Alarma de incendios con señal visual.
- h) Servicio de información al público, conectado a sistemas FIDS.
- i) Carrritos de Golf eléctricos para traslado de discapacitados y ancianos.
- j) Tours por el Aeropuerto.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

CAPITULO VII

ANEXOS

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

CAPITULO VIII

EJECUCION RSO

RESPONSABILIDAD :

- A. Directa : Gerencia Terminales SCL**
- B. Superior : Gerencia General SCL**
- C. Fiscalización : Inspector Fiscal (MOP)**

VIGENCIA :

A partir del 02.Ene.1999

Para constancia firman :

GERENCIA GENERAL SCL

**INSPECCIÓN FISCAL
M.O.P**

