

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA



INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN: Índice con una breve descripción de los conceptos que contendrá cada uno de los puntos especificados en el apartado 2.8.3 de la Bases Técnicas (reglamento interno de servicio de la obra en concesión).

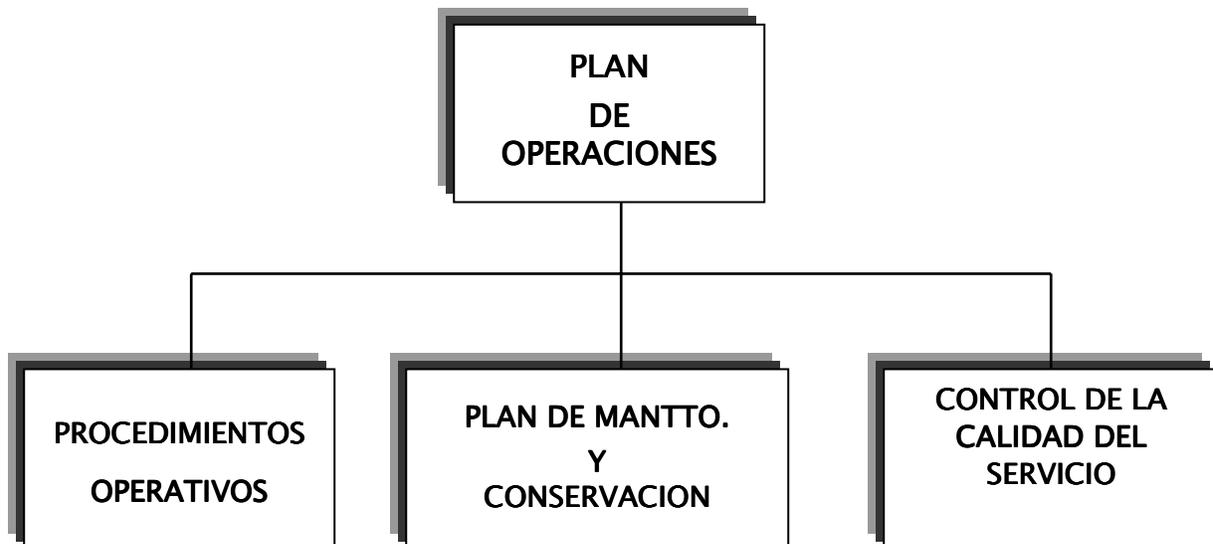
Las bases de licitación exigen presentar un índice con una breve descripción de los conceptos que contendrá cada uno de los temas especificados en el apartado 2.8.3 de las Bases Técnicas. En dicho apartado, se indica que el concesionario deberá desarrollar un reglamento interno de servicio de las obras en concesión y en el que, al menos, se tengan en cuenta los conceptos que se desarrollan a continuación y para los cuales se describe, brevemente, el contenido a desarrollar:

1. Plan de Operación:

El Plan de Operación de la obra en concesión desarrollará todo lo relativo a la puesta en servicio, explotación y conservación de cada una de las instalaciones contempladas en la concesión.

Como reglamento interno, este documento se concibe como el conjunto de procedimientos, criterios, planes y medidas que han de aplicarse a cada una de las instalaciones e infraestructuras otorgadas en concesión para garantizar que el servicio se preste a los usuarios con un elevado nivel de calidad y eficacia, dado el carácter de servicio público esencial.

De forma esquemática,



A su vez, cada uno de estos elementos básicos del Plan de Operaciones se subdivide en varios conceptos fundamentales y que esquemizamos y describimos a continuación:

1.1. Procedimientos Operativos.

Los procedimientos operativos a desarrollar constituyen la principal guía del operador aeroportuario. Por su propio concepto están necesariamente asociados con la organización propuesta para la gestión del aeropuerto, buscando en todo momento que el funcionamiento de las instalaciones y el servicio que se preste tenga una elevada calidad, tanto percibida (por valoraciones de los usuarios) como medida (por indicadores normalizados en términos cualitativos y cuantitativos)

Como principio general, con los procedimientos operativos se pretende conseguir que de forma permanente se pueda ofrecer el servicio para el que están concebidas cada una de las instalaciones objeto de la Concesión: Edificio Terminal, plataforma de estacionamiento de aeronaves estacionamiento de vehículos y demás instalaciones descritas en el Anteproyecto Referencial aceptado en nuestra oferta.

Si bien el punto 3. de este Documento (Organización para la prestación del servicio) detalla la organización propuesta, anticipamos en este capítulo la correspondiente a la prestación operacional del Servicio. En esencia, la aplicación de los Procedimientos Operativos descansa en la permanente vigilancia de un Encargado del Servicio, responsable en todo momento de la aplicación de dichos procedimientos y de la atención y vigilancia del buen desempeño del Servicio.

También es preciso indicar con carácter general que los Procedimientos Operativos a los que vamos a aludir brevemente deben de ser coordinados y negociados con la Dirección General de la Aeronáutica Civil, de forma que sean congruentes con los Procedimientos generales aplicables en el aeropuerto así como con los Planes que sean de aplicación para el resto del aeropuerto que no se otorga en concesión. No hay que olvidar que el aeropuerto es un sistema complejo compuesto de varios Subsistemas, relacionados todos ellos entre sí, lo que significa que cualquier desajuste o mal funcionamiento de algunos de dichos Subsistemas pueden afectar al servicio global del aeropuerto.

De forma esquemática, podemos dividir el **Sistema Aeroportuario** en, al menos, cinco **Subsistemas**:

- **Accesos y estacionamiento:** Incluyen las vías de acceso terrestre, el estacionamiento de vehículos y las vías de circulación exteriores al Edificio Terminal. Este subsistema constituye la vía de entrada de los pasajeros y usuarios del aeropuerto en un flujo de salida y, en sentido contrario, la vía de salida desde el aeropuerto hacia la ciudad u otros destinos.
- **Edificio Terminal:** Se trata, como es sabido, del elemento intercambiador a través del cual los pasajeros que acceden al aeropuerto pueden abordar las aeronaves y, en sentido contrario, desembarcar para dirigirse hacia sus destinos.
- **Plataforma de aeronaves:** Destinada al estacionamiento de las aeronaves, sobre ella deben moverse los vehículos y el personal de asistencia en tierra (Handling, Catering, suministro de combustible, limpieza de aeronaves, etc.).
- **Campo de vuelos:** Compuesto por las calles de rodaje, pista de despegues y aterrizajes y vías de circulación interior (Lado Aire). Su función básica, obvia decir, es la de permitir la segura operación de las aeronaves.
- **ATC (Air Traffic Control):** El sistema de control de la navegación aérea, tanto en su Área Terminal (aproximación) como en ruta completan el sistema aeroportuario. Su servicio consiste, obviamente, en permitir la segura circulación, aproximación, despegue y aterrizaje de las aeronaves.

Los procedimientos operativos a desarrollar sobre las áreas otorgadas en concesión comprenden los tres primeros Subsistemas aeroportuarios: accesos y estacionamiento, edificio terminal y plataforma de aeronaves; los dos Subsistemas restantes, cuya responsabilidad se mantiene en manos de la Dirección General de la Aeronáutica Civil, han de ser coordinados, en lo que a los procedimientos operativos a aplicar se refiere.

Para cada uno de los Subsistemas incluidos en la Concesión, se desarrollará:

- **Planes de actuación y contingencia:** Qué hacer si.
- **Reglamento y procedimientos de asignación de medios:** Particularmente en el Edificio Terminal (counters, cintas de entrega de equipajes, salas y puertas de embarque) y en la plataforma de estacionamiento de aeronaves (asignación de stands).

- **Procedimientos de gestión de los recursos:** Consistirá en la definición del servicio a prestar por cada una de las instalaciones de la concesión así como la determinación de los niveles mínimos de calidad fijados. Se trata, en definitiva, del manual del operador y de los diferentes responsables de la prestación del servicio en el cual ha de encontrar la guía y respuesta a las necesidades que se le puedan plantear para el desempeño de sus funciones

1.1.1. Planes de actuación y contingencia.

Como criterio general, cada uno de dichos Planes contendrá los siguientes elementos:

- **Identificación:** Contendrá el subsistema al que se aplica (Edificio Terminal, plataforma, estacionamiento, etc.), Instalación o servicio y unidad responsable.
- **Objeto:** Hará referencia al nivel de servicio que se pretende alcanzar y describirá el tipo de contingencias que le puedan afectar.
- **Procedimiento:** Consistirá en la descripción del procedimiento a aplicar, utilizando diagramas de flujos, así como en la descripción de las acciones a tomar en función de las diferentes alternativas de decisión que se abran. Dicha descripción incluirá la forma de comunicación más rápida con las unidades que deban actuar para cada paso de los descritos y los criterios para resolver conflictos.
- **Formularios:** Incorporará los formularios que deban de rellenarse tanto para el registro de las incidencias como para el seguimiento de los niveles de servicio y calidad que se proponen. De acuerdo con las preferencias del Inspector Fiscal se podrá desarrollar un sistema informatizado para la captura y tratamiento de estos datos.
- **Planos y croquis:** Cuando proceda, se complementará la información de cada Plan con croquis de las zonas afectadas o de las disposiciones de equipos e instalaciones que se habiliten o de las mismas instalaciones en sí, todo ello de cara a facilitar que el operador aeroportuario disponga de manera inmediata de la información precisa para actuar en cada una de las contingencias analizadas.

- **Autoridad:** El formato de cada Plan contendrá una serie de casillas para la aprobación de los mismos; en todo caso, la correspondiente a los Directores funcionales afectados, la del Director de la Concesión, la correspondiente al Representante de la Dirección General de la Aeronáutica Civil y la del Inspector Fiscal.
- **Versión:** Contendrá la fecha de actualización y el número de versión. Se llevará un registro general de las modificaciones que sean introducidas en dichos procedimientos.

➤ **Lista actualizada de destinatarios.**

Es preciso resaltar que estos Planes serán presentados y consultados con las Compañías Aéreas, de manera individual o mediante sus representantes. Como se indica más adelante, se propondrá tanto a la DGAC como al Inspector Fiscal la constitución formal de un Comité Operativo pensado como foro principal de exposición y debate de todos los asuntos relacionados con la prestación del servicio. En dicho Comité se integrarán la Administración del aeropuerto (DGAC, Inspector Fiscal, Cuerpos de Seguridad del Estado, etc.), los representantes de las compañías aéreas y los responsables de la Concesión.

Para la realización de estos Planes, se tendrán en cuenta las Normas, Reglamentos y Leyes, Nacionales, Locales e Internacionales que puedan serle de aplicación y, en particular, las que emanan de la IATA, OACI y FAA.

1.1.2. Reglamento y procedimiento de asignación de medios

Los principios que inspirarán el Reglamento y los procedimientos de asignación de medios son los de no discriminación y transparencia. En todo caso, se ajustarán a las directrices contenidas en las Bases de Licitación y las que pudiese determinar la Inspección Fiscal y la DGAC.

El Reglamento de asignación regulará los criterios a aplicar para los siguientes medios aeroportuarios;

- Counters,
- Oficinas, tanto de apoyo a la actividad de check-in y handling como comerciales.

➤ Puentes de embarque (fingers).

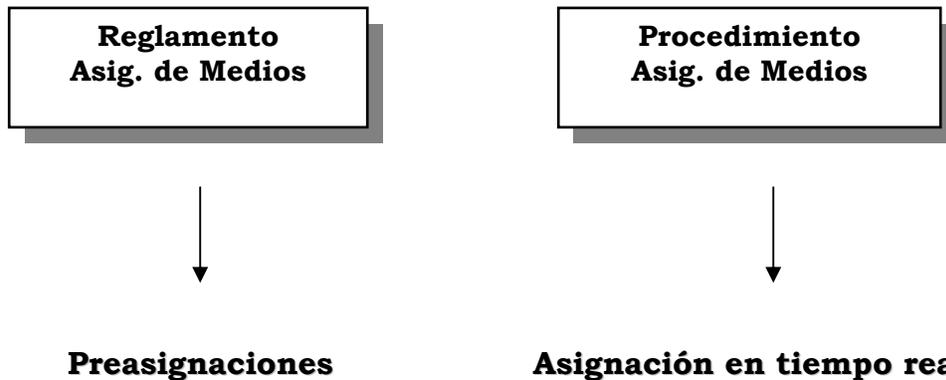
En todo caso, dicho Reglamento, tal y como se indica en las Bases de Licitación, será sometido a la aprobación del Inspector Fiscal.

En líneas generales, se entiende y se asume que el Proyecto ha tenido en cuenta criterios IATA o similares a la hora de dimensionar las superficies y medios aeroportuarios incluidos en el mismo por lo que, por lógica, no deberían de existir problemas de capacidad o limitación de recursos. Además, la ampliación contemplada, al producirse cuando se alcancen los 450.000 pasajeros o a los 6 años, garantiza en cualquier caso una capacidad suficiente en el Edificio Terminal concesionado. Igualmente, es interés del Concesionario poner a disposición de sus clientes, las compañías aéreas, el máximo de medios, por lo que evidentemente en caso de existir una demanda insatisfecha de cualquiera de estos medios se analizaría la forma de dotarse de ellos.

Por tanto, dicho Reglamento ha de insistir de una forma más precisa en los aspectos de localización (para fingers, counters y oficinas) y dimensiones (oficinas). Para ello, un factor fundamental ha de ser el volumen de actividad de dichas compañías, tanto por temporadas como en periodos mensuales, semanales, diarios y horarios, a la vista de las programaciones que para cada temporada deban de presentar al aeropuerto y a la Concesionaria, pues este, en definitiva, es el mejor medidor de las necesidades de los clientes.

Otros medios aeroportuarios se regirán, en lo que a la asignación se refiere, por criterios de otra naturaleza; tal es el caso de las posiciones de estacionamiento de vehículos de alquiler para los que prevalecerá el principio de competencia y comercial (se procurará emplear una fórmula contractual que relacione la actividad de cada compañía de alquiler de vehículos con su pago al Concesionario y el número y posición de las plazas de estacionamiento y locales en el aeropuerto).

En cuanto a los procedimientos de asignación, vendrán reflejados en los procedimientos operativos. Se trata en este caso de gestionar las posiciones y recursos disponibles en tiempo real; es decir, se tiene aquí en cuenta las posibles variaciones que sobre las programaciones de vuelos puedan darse en cada momento y que afectan, obviamente, al esquema de preasignaciones:



No se estima que la complejidad del aeropuerto y el número de operaciones-hora a manejar requieren del empleo de un sistema automático de asignación de medios (sistema inteligente), de manera que, en principio, la asignación en tiempo real se resolverá mediante procedimientos en los que se detallarán los criterios de prioridad a emplear cuando deban de resolverse conflictos por coincidencias o problemas limitados de capacidad.

No obstante, durante la vida de la Concesión y teniendo en cuenta la prognosis de tráfico manejada, puede ser conveniente la utilización de sistemas automatizados.

Los procedimientos de asignación serán de aplicación principalmente para las puertas de embarque y posiciones de estacionamiento de aeronaves. En cuanto a los counters, su número se estima suficiente para la demanda de los operadores de manera que no se estima la posibilidad de conflictos de asignación en tiempo real sino tan solo en la preasignación, regulada por el Reglamento.

Se parte de la hipótesis de que las Compañías demandan mostradores asignados de forma fija. No obstante, para evitar ampliaciones innecesarias, se introducirá el concepto de mostrador de uso compartido.

1.1.3. Procedimiento de gestión de los recursos

Se trata del Manual del Operador en el que se incluye una descripción completa de los servicios a prestar en cada una de las instalaciones de la Concesión.

Contendrá una parte de índole interna, en la que se expresarán las actuaciones de control interno de la compañía.

Así mismo incluirá todo lo relativo entre el Concesionario y la Autoridad (DGAC, Inspector Fiscal, etc.), las estadísticas, encuestas y controles de obligado cumplimiento, de acuerdo con lo descrito en las Bases de Licitación.

1.2. Plan de Mantenimiento y Conservación.

El Plan de Mantenimiento y Conservación es una parte esencial del Plan de Operaciones que va encaminado a conseguir el máximo nivel posible de Disponibilidad de las instalaciones necesarias para prestar el servicio.

Si bien se detalla más adelante, conviene expresar aquí los principios generales que regirán el Plan de Mantenimiento propuesto:

- Respeto a las directrices y niveles mínimos exigidos en las Bases de Licitación.
- Aplicación de técnicas modernas de gestión del mantenimiento como el mantenimiento predictivo para las instalaciones industriales (cintas, sistemas eléctricos y de climatización), mantenimiento preventivo programado en períodos que no afecten al servicio prestado y mantenimiento correctivo que minimice el impacto sobre el servicio.
- Cálculo de las reposiciones por seguimiento de los costes de mantenimiento y vida útil de los componentes (lámparas, circuitos, elementos electromecánicos, etc.).

El Plan de Mantenimiento incluirá la política de conservación elegida (recursos propios o contratación exterior), con la justificación técnica y económica correspondiente. En general, se busca optimizar el empleo e recursos humanos y, por consiguiente, se tenderá a acometer con recursos propios aquellas actividades que resulten compensadas y para las que exista disponibilidad de recursos humanos con suficiente capacitación técnica y en posesión de las habilitaciones que puedan serle de aplicación.

Así mismo, y de forma específica para cada una de las instalaciones y elementos de la obra en concesión, se desarrollará un Cronograma con los mantenimientos preventivos previstos.

1.3. Control de la Calidad del servicio.

Como parte esencial del Plan de Operaciones se incluyen los procedimientos de control de la calidad que se detallan en el Manual del Operación.

2. Horario de Funcionamiento

Este capítulo del Reglamento de Servicio de la Obra detallarán los horarios de cada uno de los Servicios a prestar, tanto aeronáuticos como no aeronáutico y comerciales de obligada prestación.

Como principio general, se asumen los mínimos exigidos en las Bases de Licitación. En todo caso, los horarios se adaptarán de manera flexible a las necesidades de los usuarios y los requisitos que puedan derivarse de regulaciones de la DGAC o la Inspección Fiscal.

Los turnos de servicio para cada una de las dependencias de la concesión se adaptarán al horario operativo del aeropuerto; en todo caso deberán permitir atender el primer y último vuelo con los mejores niveles de calidad que se deben ofrecer

El concesionario se adaptará a las posibles ampliaciones de horario que pueda acordar la DGAC, tanto por retrasos en los vuelos como para atender operaciones excepcionales, si dicha Autoridad los considera convenientes.

En los contratos y acuerdos con las distintas empresas encargadas de la prestación de servicios de los indicados más arriba se expresará la obligatoriedad de cumplir con los horarios que se establezcan, así como con las posibles extensiones de los mismos. Igualmente, para los concesionarios de servicios comerciales no obligatorios se procurará que en todo momento estén en disposición de atender a los clientes del aeropuerto.

El Plan de Conservación de la concesión reflejará, igualmente, los horarios de cada uno de los servicios, de tal manera que pueda alcanzarse los niveles de disponibilidad y calidad en el servicio de las instalaciones que más adelante se detallan.

En definitiva, el Reglamento interno de la Obra fijará los siguientes horarios:

- Horario operativo del aeropuerto (apertura y cierre).

- Servicio de operaciones.
- Servicios de vigilancia y seguridad.
- Horario mínimo de concesiones comerciales obligatorias.
- Horario y niveles de servicio mínimo en concesiones comerciales no obligatorias.
- Horarios de los servicios de mantenimiento y conservación de la obra en concesión.
- Servicio de aseo de áreas públicas.
- Horarios preferenciales de retirada de basuras.
- Servicio de transporte de equipajes dentro del Terminal.
- Servicio de información de vuelos e información al público.
- Servicio de embarque y desembarque de pasajeros.
- Concesiones de servicios aeronáuticos en general (handling, catering, combustible, carga, etc.).
- Procedimiento para solucionar conflictos horarios.

Es importante resaltar la necesidad de establecer un procedimiento operativo para solucionar los conflictos de horarios, de forma que los servicios no resulten afectados por los imponderables que puedan ocurrir.

3. Plan de Seguridad y Vigilancia

El Plan de seguridad y vigilancia contendrá, al menos, los siguientes conceptos:

- **Vigilancia de recintos exteriores:** en coordinación con las Fuerzas de la Seguridad del Estado, mediante el instrumento de acuerdo oportuno, se desarrollará todo lo relativo a la vigilancia exterior de las zonas de la obra en concesión, tanto en zona restringida (lado aire) como en zona pública.

En particular, se prestará atención a coordinar las actuaciones necesarias para garantizar la seguridad de los usuarios, visitantes y trabajadores del

aeropuerto, desarrollando los procedimientos operativos necesarios.

Dichos procedimientos serán sometidos a la aprobación de los responsables de la Fuerzas de Seguridad del Estado.

- **Vigilancia de estacionamientos:** se prestará particular atención a planificar los servicios de vigilancia de los estacionamientos públicos.
- **Vigilancia interior del Terminal:** además de coordinar con la Fuerzas de Seguridad del Estado, el concesionario dispondrá de sus servicios de vigilancia en el interior del Edificio Terminal así como para complementar el control de acceso a las zonas restringidas del aeropuerto. En particular, se desarrollarán los siguientes procedimientos operativos:
 - ◆ Procedimientos de actuación ante amenaza de actos ilícitos y,
 - ◆ Procedimiento de atención y protocolo de Autoridades.

4. Plan de Prevención de incendios y otros

La obra que se ejecutará seguirá lo indicado en el Proyecto Definitivo, en cuanto a las medidas de protección de incendios. En todo caso se respetarán las normas, reglamento y legislación de aplicación en el municipio de Antofagasta y en el Estado de Chile.

Se desarrollarán procedimientos operativos específicos de actuación en caso de contingencia de incendios en cualquiera de las edificaciones e instalaciones de la obra en concesión. Dichos procedimientos serán sometidos a la DGAC y el Inspector fiscal, tanto para su aprobación como para garantizar la necesaria coordinación de actuación del personal del Servicio de Extinción de Incendios, en caso de que dicho personal pueda aportar sus recursos. Así mismo, estos procedimientos se desarrollarán en coordinación con la Municipalidad de Antofagasta así como con las Autoridades competentes en materia de Protección Civil.

5. Dotación mínima de Personal (Dotación normal, Sistema de turnos, Etc.)

El Reglamento Interno de la Obra contendrá en detalle la asignación mínima de recursos humanos a las distintas dependencias contenidas en la organización propuesta.

La Programación de turnos, que se ajustará a la normativa laboral vigente tanto nacional como local que sea de aplicación, así como la programación de recursos en jornada normal estará basada en las necesidades para cubrir el servicio durante el horario asignado para cada uno de dichos servicios y con el objetivo de alcanzar los niveles de calidad de servicio determinados.

6. Transporte para el Personal de Trabajo.

El concesionario se compromete a establecer los medios que permitan a los empleados de las misma acceder a su puesto de trabajo, bien mediante rutas de autobuses o mediante compensaciones por uso de transportes públicos.

Este capítulo del Reglamento Interno de la obra en concesión detallará las rutas e itinerarios que se establezcan.

7. Plan de Mantenimiento de la Infraestructura.

Para cada uno de los elementos que componen la infraestructura de la obra en concesión se desarrollará un Plan Específico de Mantenimiento. Para más detalles de los criterios en los cuales se fundamentará dicho Plan así como para las tareas y trabajos previstos; definición de estándares y plan de conservación de la Obra.

8. Plan de Mantenimiento del Equipamiento.

Igualmente, se detallan los Planes específicos de mantenimiento del equipamiento previsto en la Obra.

Como criterio general, se busca alcanzar la máxima disponibilidad posible de las instalaciones con el menor número de interrupciones en su servicio.

9. Plan de Aseo.

El Plan de limpieza y aseo cubrirá todas las áreas de la concesión, tanto del edificio terminal como de las zonas aeronáuticas comprendidas en la misma (plataforma y calles aeronáuticas), así como de las restantes edificaciones y zonas construidas.

Para el diseño del Planta de aseo se aplicarán un procedimiento basado en la supervisión de zonas asignadas para su control así como en el seguimiento de la opinión de los usuarios.

En la limpieza de las zonas aeronáuticas se aplicarán los manuales de OACI sobre mantenimiento del Lado Aire así como las recomendaciones que se derivan de la práctica de FAA en los aeropuertos americanos. Dichas operaciones se realizarán durante los periodos de baja actividad y, en todo caso, en coordinación con la DGAC para la aplicación de los procedimientos operativos comunes.

10. Plan de Facilitación o de coordinación con la DGAC, subconcesionarios y otros.

El concesionario propone establecer con carácter formal diversos Comités o grupos de trabajo en los que tenga presencia tanto la Autoridad Aeronáutica (DGAC) como cada uno de los responsables de servicios esenciales para el aeropuerto. En particular, se debería poder establecer los siguientes Comité:

- ◆ Comité de Facilitación: en él deberían estar presentes los operadores aéreos o sus representantes, los agentes handling y de suministro de combustible así como la DGAC.
- ◆ Comité de seguridad: en él deben estar representados la DGAC, las Fuerzas de Seguridad del Estado y los representantes de las compañías y agentes de handling.

Estos Comités pretender tener un carácter consultivo, si bien ellos pueden adoptarse decisiones por el concesionario a sugerencia de las partes representadas.

11. Reclamos de Usuarios.

El servicio que el Concesionario pretende dar se basa en la satisfacción de los clientes, para lo cual realizará mediciones periódicas del nivel de satisfacción de los mismos, tal y como se detalla en el Manual de Operaciones.

No obstante, estará a disposición de los usuarios un impreso de reclamación, disponible en los puntos de información así como en las oficinas del concesionario y en todo momento de forma personal ante el Encargado del Servicio.

Cumpliendo con las BALI, se tendrá un Libro de Reclamos en el counters de información al público. El Reglamento interno propone el procedimiento de actuación ante estos reclamos.

1. MANUAL DE OPERACIONES

Debido a su Importancia se trata en apartado a continuación del Reglamento de Servicio de la Obra.

2. HORARIO DE FUNCIONAMIENTO OPERACIONAL.

El horario de funcionamiento (atención al Pasajero), se adaptará a los requerimientos y variaciones estacionales del tráfico aéreo en el Aeropuerto Cerro Moreno. Este contempla la puesta en servicio de todos los sistemas aeronáuticos y no aeronáuticos comerciales obligatorios.

Considerando los datos históricos en cuanto a itinerarios de las compañías, el horario de operación del Aeropuerto será normalmente de lunes a domingo de 07:00 a 23:30 horas. En otros horarios o extensiones de horarios, se atenderá de acuerdo al requerimiento de los Operadores Aéreos u Oficina de Operaciones de la DGAC.

Se mantendrá una estrecha coordinación con la oficina de Operaciones de la DGAC, para atender situaciones especiales con relación a Compañías Aéreas que no estén representadas en el Aeropuerto y otras operaciones especiales.

Se requerirá a la DGAC, oficina AVSEG, la presencia de su personal en la sala de revisión, en todo el periodo de operación, sea este normal o extraordinario.

Durante el horario de atención el personal de la concesión trabajara en dos turnos de 07:00 a 15:30 y de 15:00 a 23:30 horas.

El personal mínimo de la concesionaria al inicio de las operaciones regulares o extraordinarias estará compuesto por:

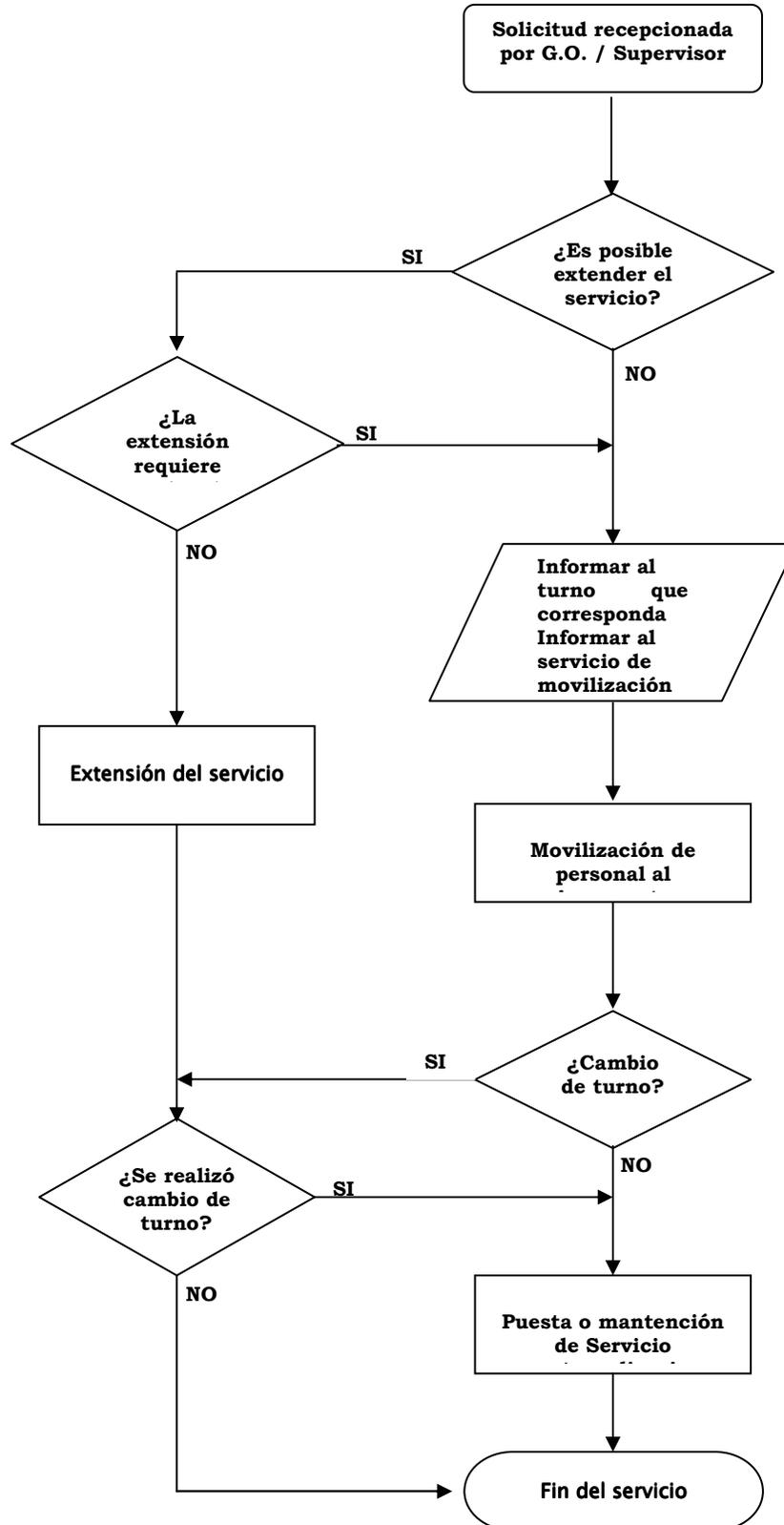
Un Supervisor
Personal de Informaciones
Encargado de estacionamiento

Más los servicios de aseo y vigilancia, horarios que serán tratados posteriormente.

A. Horarios especiales o extensiones de horarios.

1. Toda extensión extraordinaria en los horarios, debe ser solicitada a la Gerencia de Operaciones de la Concesión o al Supervisor de Servicio si la situación es conocida en los horarios normales de operación. Si es conocida fuera de horario normal, los Operadores y la Oficina de operaciones de la DGAC podrán comunicarse telefónicamente con el Gerente de Operaciones de la concesión o quien este designe mediante documento oficial, con el objeto de activar el procedimiento de puesta en servicio extraordinario, decisión que considerará el período necesario de mantención de este.

PROCEDIMIENTO DE PUESTA EN SERVICIO EN HORARIO ESPECIAL



3. PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Objetivo: Cautelar la seguridad de los pasajeros, personal, recinto y equipos concesionados, y los bienes de la concesionaria.

Lo anterior se conseguirá mediante la presencia constante de Carabineros y Guardias de seguridad en las diferentes áreas del recinto concesionado.

En el plan de seguridad juega un papel importante la presencia de Carabineros. Con el objeto de facilitar su labor, la Gerencia General de la concesión comprometió la movilización y alimentación del personal de la 2ª Comisaría que cumple servicio en este recinto.

Carabineros tiene, en el Aeropuerto un rol preponderante en el ordenamiento y circulación del transporte público y su presencia facilita la actuación frente a actos ilícitos.

A. Servicio de Vigilancia.

1. El servicio será contratado a una Empresa Externa, que cuente con la aprobación y certificación por parte de las autoridades. La Empresa de Vigilancia deberá contar con una Central de radio que permita el enlace durante las 24 horas con el Aeropuerto, con el objeto de apoyar y supervisar a sus guardias.
2. Los guardias se encontraran comunicados además con la frecuencia interna de la concesionaria con el objeto de atender los requerimientos del personal o solicitar apoyo de estos.

B. Personal.

1. La dotación mínima durante el horario de Operaciones será de 02 guardias.
2. La dotación mínima nocturna será de 01 guardia.
3. La provisión de dotación se revisará de acuerdo a las variables ambientales (visitas ilustres, políticas, internacionales o locales) que hagan aconsejable un aumento o cambio en la planificación de la seguridad.

C. Control de la actividad.

1. Los Guardias de Seguridad, mantendrán un libro de novedades en el que registraran los hechos relevantes ocurridos en su servicio.
2. Los Supervisores de la concesionaria informaran a la Gerencia de cualquier observación que afecte a esta actividad o su personal en el Aeropuerto.
3. Se solicitará un informe semanal a la Empresa de Seguridad sobre su actuación.

D. DGAC

1. Se mantendrá estrecha coordinación con el personal AVSEC de la DGAC con el objeto de facilitar su actuar en el ámbito de la Seguridad Aeroportuaria que le corresponde.

E. Investigaciones.

1. Mediante la utilización del comité de facilitación se tomarán los acuerdos, para asumir el rol que le corresponde a la concesionaria frente a situaciones normales como vuelos Internacionales o actos ilícitos en el aeropuerto.

4. PLAN DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS Y ACTUACIONES DE EMERGENCIA

Objetivo: Prevenir la pérdida de vidas o daño a las personas producto de incendios, accidentes o catástrofes en el área concesionada.

La mejor forma de prevenir incendios y accidentes es involucrando a todos los actores del quehacer Aeronáutico y enseñando a reconocer las fuentes potenciales de accidentes o fuego.

La concesionaria mantendrá siempre disponible una frecuencia de coordinación con el Servicio SEI, Operaciones y Compañías Aéreas.

A. Organismos que intervienen.

1. Aeropuerto Cerro Moreno Sociedad Concesionaria.
 - a. Con todo su personal y personal de servicios contratados (aseo y guardias), quienes mediante la observación de situaciones peligrosas y anómalas son los encargados de su solución o transmisión a quien corresponda.
2. Servicio SEI de la Dirección General de Aeronáutica Civil.
 - a. El servicio SEI es la entidad especializada en incendio y rescate de aeronaves, por lo tanto él tiene la competencia y se Constituye junto al Jefe de Aeropuerto, como la Autoridad coordinadora en los incidentes que las involucren, esto incluye la plataforma, por lo tanto la Concesionaria se pondrá a disposición del SEI a través del comité FAL de la DGAC o nuestro comité de facilitación para tomar los acuerdos y recibir la instrucción pertinente para actuar en conjunto frente a estos eventos (en la actualidad se a considerado al SEI con 4 cupos para su instrucción como operadores de puentes de embarque, por la importancia que esto tiene en caso de accidente con combustibles).
 - b. Es importante conocer que frente a un siniestro estructural o un accidente de tránsito el Servicio SEI va a prestar su apoyo, hasta donde esto no afecte la seguridad aérea.
3. Cuerpo de Bomberos de Antofagasta.

- a. En caso de incendio estructural u otro incidente relacionado el Cuerpo de Bomberos de Antofagasta se constituye con plena autoridad y responsabilidad, como tiene un tiempo de reacción importante, se solicitara su asesoria para minimizar los riesgos de siniestro y se concertara con ellos la forma mas eficiente de alerta para su concurrencia.

4. Prefectura de Carabineros de Antofagasta.

- a. Su función principal es facilitar el desplazamiento de los vehículos de emergencia desde y hacia la ciudad.

5. Asociación Chilena de Seguridad.

- a. Con sus instalaciones en el Aeropuerto, será el primero en actuar frente a emergencias médicas e instruirá sobre el siguiente paso en estos eventos.

6. Hospital Regional de Antofagasta.

- a. Frente a emergencias mayores, se solicitara su asistencia con ambulancias y equipos, disponibilidad de camas, pabellones o lo que especialistas médicos o paramédicos soliciten.

7. Operadores Aéreos.

- a. Es bien conocido que las empresas aéreas tienen elaborados planes de contingencia y por lo tanto se buscara la total compatibilidad con el presente documento, mediante nuestro comité de facilitación.

8. Subconcesionarios.

- a. Serán instruidos especialmente en la prevención de situaciones de riesgo y acciones de evacuación del terminal, como una forma de asegurar el éxito frente a un evento de naturaleza peligrosa.

B. EMERGENCIAS EN EL TERMINAL

1. INCENDIO

- a. Dar alarma por sistema de comunicaciones interno (Handie Talkie) y concurrir al lugar amagado. Al mismo tiempo personal de informaciones debe avisar al servicio SEI y de acuerdo a sus instrucciones llamar a Cuerpo de Bomberos e informar a la Gerencia de Operaciones.
- b. Combatir el fuego con extintores de acuerdo al tipo.
- c. Personal designado debe hacer funcionar bombas de red de incendios.
- d. Proceder a la evacuación del edificio.
- e. Si es posible, continuar ataque del fuego con red húmeda.
- f. Una vez controlado el fuego, Supervisor de Servicio arbitrara las acciones para reanudar los Servicios.
- g. La Oficina de Informaciones, llevará un registro de los antecedentes de la situación, para efecto de informes e investigación posterior.

2. INCENDIO O COLISION DE VEHICULOS

- a. Dar alarma por sistema de comunicaciones interno (Handie Talkie), avisar a Carabineros de Servicio, avisar a personal de la ACHS. Al mismo tiempo personal de informaciones debe avisar al servicio SEI y de acuerdo a sus instrucciones llamar a Cuerpo de Bomberos e informar a la Gerencia de Operaciones.
- b. Supervisor debe concurrir al sitio y cooperar en el combate del fuego con extintores del sector de estacionamiento.
- c. Facilitará la comunicación en caso de mayores requerimientos, llamar ambulancias, bomberos etc.
- d. La Oficina de Informaciones, llevará un registro de los antecedentes de la situación, para efecto de informes e investigación posterior.

3. EMERGENCIAS MEDICAS

- a. Dar alarma por sistema de comunicaciones interno (Handie Talkie), avisar a personal de la ACHS, Oficina de Informaciones

solicitará la presencia de un médico por el sistema de información pública, dará aviso al SEI.

- b. El Supervisor, actuará como coordinador para asegurar la asistencia oportuna del o los afectados.
- c. La Oficina de Informaciones, llevará un registro de los antecedentes de la situación, para efecto de informes e investigación posterior si corresponde.

4. TERREMOTO

- a. Se procederá a la evacuación del edificio hacia sector estacionamiento en forma ordenada llevando los equipos de comunicación portátiles y facilitando la evacuación de pasajeros.
- b. Luego de producido el sismo dos personas (por Ej. Supervisor y Guardia) evaluarán las condiciones de estructura y equipamiento.
- c. Informará de lo anterior al Gerente de Operaciones y actuará de acuerdo a sus instrucciones.
- d. El personal de Informaciones solicitará antecedentes a otras dependencias (DGAC, Operadores Aéreos etc)
- e. El personal de Informaciones mantendrá a la Gerencia General al tanto de la situación de emergencia.

5. MAREMOTO

- a. Una vez conocida la situación, la Oficina de Informaciones impartirá las instrucciones utilizando la megafonía y sistema FIDs, para la evacuación de los pasajeros y personal que labora en las subconcesiones.
- b. Durante la evacuación se procurará llevar todos los equipos de comunicaciones de que se disponga.

C. EMERGENCIAS QUE INVOLUCRAN A AERONAVES

1. COLISION DE VEHICULOS CON AERONAVES O ENTRE AERONAVES.

- a. Se informará la situación al servicio SEI.
- b. El Supervisor de Servicio concurrirá para facilitar la evacuación de pasajeros o tripulaciones si corresponde.
- c. Si la aeronave se encuentra conectada al puente de embarque y es necesario retirarla, realizará las acciones tendientes a ello.

- d. Realizará un informe de su actuación a la Gerencia de Operaciones.
- e. La Oficina de Informaciones, pondrá en conocimiento de las Gerencias de la concesión la situación de emergencia.

2. DERRAME DE COMBUSTIBLES EN PLATAFORMA DE ESTACIONAMIENTO.

- a. Se informará la situación al servicio SEI.
- b. Se actuará en todo momento de acuerdo a instrucciones impartidas por SEI.
- c. Supervisor facilitará acciones de evacuación de ser necesario.
- d. El Supervisor realizará un informe de su actuación a la Gerencia de Operaciones.
- e. La Oficina de Informaciones, pondrá en conocimiento de las Gerencias de la concesión la situación de emergencia.

**5. ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN
DEL SERVICIO.
(DOTACIÓN MÍNIMA)**

A. INTRODUCCIÓN

La Concesionaria basará la prestación del servicio en una estructura interna que cubrirá todas las áreas de actividad de la concesión otorgada, más una estructura consultiva mediante la cual tenga contactos frecuentes con los operadores aéreos y las restantes Autoridades y servicios presentes en el aeropuerto, además de comprometer su participación en las instancias que reúnen a los diferentes estamentos del quehacer aeroportuario como por Ej. El Comité FAL de la DGAC.

En líneas generales se trata de conseguir la necesaria coordinación entre los diversos subsistemas aeroportuarios así como establecer vías de comunicación fluidas con los usuarios del Aeropuerto.

Para la aplicación de esta filosofía organizativa y de gestión, la concesionaria pondrá especial énfasis en la calidad y formación de sus responsables dirigida por la Dirección de Aeropuertos de CINTRA y la Gerencia General de CINTRA Chile, con objeto de que los cargos indicados en la estructura interna que se desarrolla a continuación sean capaces de aplicar desde el primer día de explotación de la concesión una filosofía orientada al cliente y guiada por el seguimiento constante de la calidad de servicio.

En la estructura de la organización se establecen los perfiles tipo para cada uno de los puestos. Dichos puestos serán preferiblemente cubiertos por personas Chilenas, seleccionadas por la, Dirección de Aeropuertos de CINTRA España y la Gerencia General de CINTRA Chile.

Respecto a los puestos de trabajo que no sean de estructura, en líneas generales se dará en lo posible prioridad a los recursos existentes en el aeropuerto, completando su formación para hacer compatibles sus conocimientos con la filosofía de gestión que se pretende implantar. No obstante, este principio general no supone un compromiso de contratación de toda o parte de la plantilla de trabajadores que en estos momentos se encuentre destinada en áreas de actividad del aeropuerto y que serán concesionadas tras la obra.

Los puestos de naturaleza técnica se incorporaran antes de la finalización de la obra.

La estructura consultiva propuesta está condicionada a la aceptación por parte de los miembros indicados en ella que no están bajo la responsabilidad de la concesionaria, si bien se insiste en las ventajas que tal estructura suele aportar.

B. ESTRUCTURA INTERNA

La estructura interna parte de la Gerencia General del Aeropuerto Cerro Moreno Sociedad Concesionaria, quien es el máximo responsable de la gestión en su conjunto y administrador de los medios y recursos asignados por el Directorio y la Gerencia General de CINTRA Chile.

Todas las relaciones con la Inspección Fiscal así como otras Autoridades se hará desde la Gerencia General de la Sociedad Concesionaria.

En todo momento se dispondrá de un Manual Interno de procedimientos organizativos que detallen con precisión las funciones de cada responsable.

1. Gerente General.

Es el encargado de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades comerciales, de mantención y de operación del Aeropuerto Cerro Moreno Sociedad Concesionaria S.A., así como también las actividades administrativas que prestan apoyo a la Gerencia de CINTRA Chile.

Entre sus funciones particulares se encuentra:

- Planificar y desarrollar la actividad comercial del Aeropuerto Cerro Moreno, procurando incentivar a las compañías aéreas a incrementar su uso y de esta manera generar el mayor tránsito posible de pasajeros.
- Diseñar y motivar la instalación de atractivos comerciales (turísticos, negocios paralelos etc.), dentro del marco que establecen las Bases de

Licitación para el Aeropuerto Cerro Moreno. Esta actividad deberá ser realizada de manera conjunta con las autoridades locales y otros agentes económicos relevantes como una forma de incrementar la actividad económica asociada al mismo.

- Relacionarse con las Autoridades y en particular con la Inspección Fiscal, la DGAC y otras organizaciones sociales relevantes.
- Presentación y actualización del Reglamento Interno de la Obra para su aprobación por parte del Inspector Fiscal.
- Presentación de los resultados de control de la calidad y gestión de los servicios.
- Aprobación de los procedimientos operativos.

2. Gerente de Operaciones.

Será el encargado de dirigir, coordinar, evaluar, desarrollar y controlar el funcionamiento de las distintas áreas productivas que conforman el Aeropuerto. Además será el encargado de velar por el buen funcionamiento de las áreas técnicas. Por último debe mantener y generar un flujo constante de información que nutra en cuanto a capacidades, tecnologías, proyecciones, decisiones y lineamientos de cada área, a la Gerencia General del Aeropuerto Cerro Moreno Sociedad Concesionaria S.A.

Entre sus funciones particulares se encuentra:

- Planificar y establecer normas y políticas del área de operaciones, con el objetivo de orientar y definir las pautas a seguir por las distintas unidades que la conforman.
- Establecer parámetros tecnológicos de operación, los que aseguren un funcionamiento acorde con los estándares operacionales propuestos (disponibilidad y confiabilidad)
- Evaluar y controlar el correcto funcionamiento de las áreas operativas.
- Preparación para su aprobación del reglamento de asignación de medios aeroportuarios: Puentes de embarque, counters y oficinas.

- Responsable del Servicio de Informaciones, con la actualización en tiempo real para alimentar los sistemas FIDS y PAS.
- Responsable del desarrollo de los servicios aeroportuarios (aeronáuticos, no aeronáuticos comerciales obligatorios y optativos)
- Tomar decisiones en el ámbito estratégico en cuanto a las operaciones del complejo aeropuerto.
- Responsable de fijar los estándares operacionales, a la vista del seguimiento periódico que se realice.
- Informar al Gerente General sobre el funcionamiento y nivel de operación del aeropuerto.

3. Gerencia de Administración y Finanzas.

La gerencia de Administración y Finanzas, es un servicio externo contratado a CINTRA Chile.

Sus funciones son, servicios de tesorería de acuerdo a las políticas definidas por la Gerencia General de la Concesionaria y procesamiento automático de datos (contabilidad, elaboración de presupuestos y pago de remuneraciones)

4. Jefe Administrativo.

Tendrá bajo su responsabilidad la facturación, cobro de servicios, pagos de obligaciones, presupuestos, análisis de resultados y procesos de adquisiciones de la concesionaria.

Así mismo será el encargado de los Recursos Humanos, el mantenimiento de las carpetas y la administración de los derechos laborales, aspectos formativos y las relaciones con los empleados.

5. Secretaría.

Asiste a la Gerencia en la gestión administrativa y de relaciones públicas.

Sus funciones serán las de atención de público, mantención de archivos, redacción y confección, tramitación de documentación, preparación de comunicaciones y otras labores de carácter similar.

6. Supervisores.

En la estructura organizativa de la concesión el supervisor es una pieza clave, por lo que su perfil requiere de un buen manejo de las relaciones interpersonales (atención al cliente) y capacidad y experiencia técnica en los sistemas aeroportuarios.

Es el representante de la concesión, que se encontrará de servicio en el aeropuerto en sus horarios de operación, de tal forma que atienda cualquier incidencia que pueda presentarse, será encargado del mantenimiento preventivo de los sistemas técnicos y vigilará el correcto cumplimiento por parte de los subconcesionarios de los compromisos adquiridos.

7. Informaciones.

Será el personal encargado de orientar al público en el counter habilitado para este efecto y mediante la renovación de la información de los sistemas de megafonía e indicadores luminosos FIDS con respecto a itinerarios y acontecimientos relevantes relacionados con los servicios que presta el terminal, en al menos dos idiomas (español e inglés)

Acogerá los reclamos y sugerencias, facilitando el libro y los formularios habilitados para tal efecto y cooperara con los usuarios que lo soliciten.

8. Auxiliar Administrativo.

Cumple las funciones de apoyo administrativas tales como enviar y recibir documentación, sacar fotocopias, despachar correspondencia y retirar las adquisiciones de los proveedores cuando corresponda.

9. Estacionamientos.

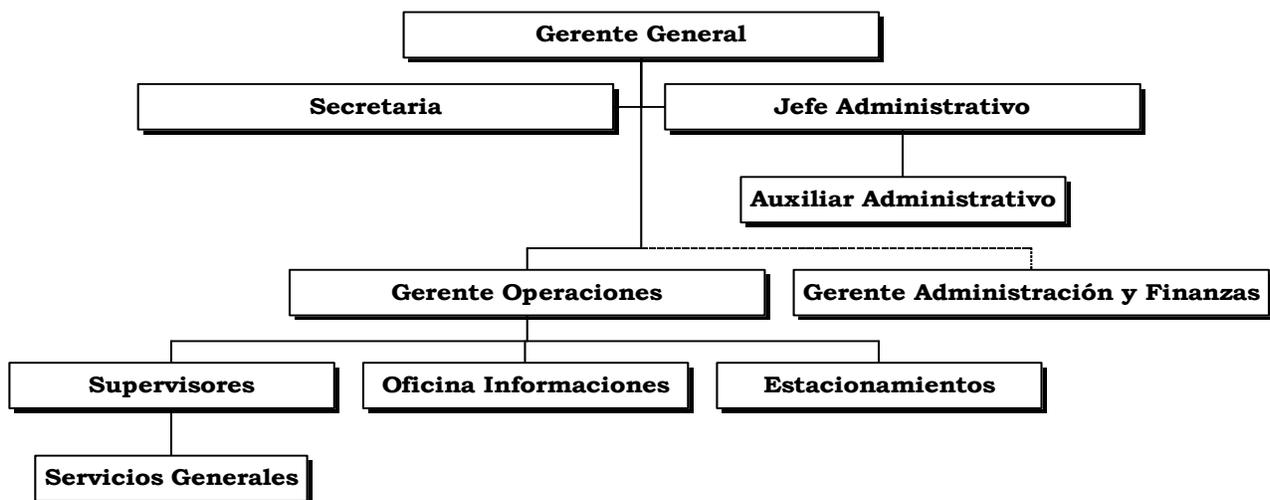
Debido a que la concesión administrara directamente los estacionamientos, el personal que sirva en ellos es incorporado a la estructura de la organización.

Será el encargado del control de acceso, salida y cobro por permanencia de vehículos en el recinto de estacionamiento y velar por el buen estado y presentación de los mismos.

10. Auxiliar de Servicios Generales.

Será el encargado de operar la planta de tratamiento de aguas y de efectuar las reparaciones menores que aseguren el buen funcionamiento de los servicios básicos.

AEROPUERTO CERRO MORENO SOCIEDAD CONCESIONARIA S.A.



Simbología: La línea punteada indica, servicio externo

DOTACION MINIMA DE PERSONAL

A. La dotación normal del Aeropuerto Cerro Moreno esta compuesta por:

- Gerente General
- Gerente de Operaciones
- Jefe Administrativo
- Secretaria
- Auxiliar Administrativo
- 04 Supervisores
- 04 Secretarias de Informaciones
- 03 Cajeros de Estacionamientos
- 01 Auxiliar de Servicios Generales

B. Horarios.

La Gerencia General y Gerencia de Operaciones permanecerán en el Aeropuerto, en horario administrativo pero pueden ser requeridos en cualquier momento por el personal del Aeropuerto o por otras entidades Aeroportuarias.

Horario Administrativo, lunes a viernes de 09:00 a 18:30 horas.

El Jefe Administrativo, el Auxiliar Administrativo, el auxiliar de Servicios Generales y la Secretaria desempeñaran sus funciones en horario administrativo.

Horario de Turnos, lunes a domingo de 07:00 a 15:30 horas y 15:00 a 23:30 horas.

Los Supervisores, Secretarias de Informaciones y los Cajeros de Estacionamientos se desempeñarán en sistema de turnos (ver tabla I).

C. Personal Mínimo en el Aeropuerto.

El mínimo de personal que habilitará el Terminal para su funcionamiento, estará compuesto por 01 Supervisor, 01 Secretaria de Informaciones y 01 Cajero de Estacionamiento, además del personal de los Servicios Externos de Vigilancia y Aseo. Lo anterior se cumplirá, tanto al inicio como al término de las actividades, normales o extraordinarias. En casos excepcionales (lo que será calificado por la Gerencia de Operaciones) se reforzarán estos turnos.

6. TRANSPORTE DEL PERSONAL

El transporte del personal de la concesionaria esta considerado mediante la contratación de una empresa externa, que cubra las necesidades de turnos y puesta en servicio en horarios extraordinarios, dependiendo de la situación, la concesionaria cuenta con una camioneta con capacidad para cinco personas, la que también será utilizada para el transporte del personal.

El servicio deberá cumplir con las leyes vigentes en todos sus aspectos.

El vehículo deberá contar con una capacidad mínima de 12 pasajeros con el objeto de trasladar al personal de la concesión, Carabineros y si es necesario al personal de los servicios de apoyo (aseo y seguridad).

De acuerdo al horario el servicio de transporte al personal considerara recorridos de acercamiento, o puerta a puerta.

Acercamiento, en horarios entre las 07:00 y las 21:00 horas.

Puerta a puerta, entre los horarios de 21:00 y las 07:00 horas.

Los recorridos mínimos a cubrir por el servicio se efectuaran en los siguientes horarios.

Llegadas al Aeropuerto	Salidas del Aeropuerto
06:55	07:15
08:55	09:15
14:55	15:05
18:20	18:35
23:25	23:35

7. PLAN DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA

Objetivo.

Mantener en buen estado físico y funcional las Obras Civiles, sus instalaciones, equipos y obras anexas, de modo que las condiciones de confort y operación sean optimas.

A. Personal.

1. Al menos un Supervisor tendrá la formación necesaria para poder decidir y controlar las labores de mantenimiento de la Infraestructura.
2. El resto del personal colabora como activos observadores del estado diario de la Infraestructura.
3. Cuando se utilice subcontratos de mantenimiento, esto se hará solo con contratistas registrados y que cumplan con los requerimientos del MOP.

B. Calidad del Mantenimiento.

1. ICP > 70% (índice de calidad percibido), método y parámetros se determinan en cap. 5 del Manual de Operaciones.

C. Oportunidad.

1. El mantenimiento se realizara de acuerdo a la utilización de las instalaciones y con la periodicidad propuesta en el plan de Conservación de Obra y se registrara en la ficha correspondiente.

D. Registros.

1. Se mantendrán registros de las actuaciones preventivas y correctivas de acuerdo a las áreas de infraestructura.

E. Control.

1. Será responsabilidad del Gerente de Operaciones velar por que se cumpla la periodicidad y calidad de las tareas. Además de mantener la documentación pertinente.

8. PLAN DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO

Objetivo. Conseguir mediante las labores de mantenimiento del equipamiento, un nivel de disponibilidad y confiabilidad que asegure un alto grado de satisfacción de todos los usuarios de los sistemas técnicos del aeropuerto.

A. Definiciones.

1. Disponibilidad.

- a. Es la relación entre el tiempo real de funcionamiento y el tiempo de funcionamiento especificado.

$$A = \frac{\text{Tiempo Real de Funcionamiento} * (100)}{\text{Tiempo de funcionamiento Especificado}}$$

2. Confiabilidad.

- a. Probabilidad de que la instalación funcione eficientemente en un periodo determinado de tiempo

$$R = 100 e^{-t/MTBF}$$

R= confiabilidad
e= base de los logaritmos neperianos
t= periodo de tiempo de interés.
MTBF=tiempo medio medido entre fallas.

$$MTBF = \frac{\text{Tiempo real de funcionamiento}}{\text{N° de fallas del período}}$$

3. Mantenibilidad.

- a. Tiempo medio de reparación de una instalación durante un periodo determinado.

B. Personal.

1. El perfil del personal de Supervisores de la concesionaria, es el de especialistas en áreas técnicas con amplia experiencia en la realización de mantenimiento de sistemas que requieren un alto grado de confiabilidad.
2. Los Supervisores serán los encargados de velar por la correcta realización del mantenimiento, sea este preventivo o correctivo y este ejecutado con medios de la empresa o contratados.
3. Ellos recibirán instrucción en terreno del equipamiento adquirido por la Concesionaria, y por lo tanto serán los indicados para realizar la primera evaluación frente a una falla y tomar las acciones correctivas que correspondan.

C. Calidad del mantenimiento.

1. La medición de la calidad del mantenimiento es posible de determinar con la comparación sucesiva de los parámetros definidos en 1. por lo tanto los estándares a conseguir a mediano plazo con este plan son:

Disponibilidad A > 95%

Confiabilidad R >90% en un año o MTBF > 1 semana.

Mantenibilidad < de media hora.

2. El mantenimiento preventivo o periódico, se realizará de acuerdo a lo determinado por el fabricante (se confeccionará fichas con esta información de acuerdo a las actividades planteadas en el plan de conservación de la obra). Y será ejecutado dependiendo del tipo de equipamiento, por personal técnico de la concesionaria o por representantes del fabricante, cuando el nivel de especialización así lo requiera.

Equipo	Personal de Mantenimiento
Puentes de Embarque	Representante de fabrica
Ascensores	Representante de fabrica
Salva escaleras	Representantes de fabrica
Correas transportadoras	Personal propio
FIDS	Personal propio
PAS	Personal propio

Balanzas	Personal propio
Planta de agua	Personal propio

D. Oportunidad del mantenimiento.

1. El mantenimiento se realizará de acuerdo a la periodicidad establecida por el fabricante y las necesidades que detecten los encargados. En todo caso estas pueden ser actividades diarias, semanales, mensuales, semestrales, etc.

E. Registro del mantenimiento.

1. Se confeccionará una hoja de vida del equipamiento, que contenga:
 - a. Tipo
 - b. Modelo
 - c. N° de Serie
 - d. Fecha de instalación
 - e. Fecha de puesta en Servicio
 - f. Datos relevantes, como mantenimientos correctivos, modificaciones, etc.
2. Se llevará actualizada una bitácora de mantenimiento, donde se registrará el técnico que interviene, la oportunidad y labores realizadas en el equipo.

F. Control del mantenimiento.

1. El control en cuanto a oportunidad y calidad del mantenimiento, será realizado por el Gerente de Operaciones, quien llevará las estadísticas y presentara los informes correspondientes a la Inspección Fiscal.

9. PLAN DE ASEO

Objetivo: Mantener un nivel de limpieza e higiene que incida en la satisfacción y bienestar de los usuarios contribuyendo al sentimiento de seguridad que debe brindar un Aeropuerto.

El plan de aseo, contempla su ejecución por parte de empresas de Servicios Externas de Reconocida trayectoria en la región. Se divide en dos, Aseo del área Concesionada, Retiro y disposición de desperdicios.

A. Aseo del Área Concesionada.

1. La empresa que preste los servicios proveerá los insumos utilizados en las diferentes actividades de limpieza y los necesarios para los servicios higiénicos de uso de los pasajeros.

B. Dotación de Personal.

1. La empresa deberá operar con turnos de a lo menos tres personas durante el horario de funcionamiento normal del Terminal, con el objeto de mantener el aseo general y los insumos necesarios en los baños.
2. Este plan considera el aseo profundo (encerado, limpieza de alfombras, vidrios interiores) en horario nocturno por lo que la empresa deberá proveer un mínimo de cuatro personas más un capataz para estas labores.

C. Labores a realizar.

1. Las labores a realizar son descritas en el plan de conservación de la obra en su sección 4.1

D. Control de las actividades.

1. El control de las actividades se realizará mediante la ficha Estado General del Aseo que será verificada por los Supervisores de la concesionaria al comenzar su turno y el capataz o supervisor de la Empresa Contratada de acuerdo a la calendarización de las labores descritas en el plan de conservación de la obra. Que a continuación se detalla y se utilizará como una de las herramientas de evaluación en cuanto a calidad y oportunidad de las acciones.

2. La ficha contiene el nombre de la empresa, las áreas donde se desarrollan las actividades, los responsables de la concesionaria, la empresa y la calificaciones serán:
 - a. MB = Muy Bueno, las actividades correspondientes al área se logran sobre un 90%
 - b. B = Bueno, logrado entre un 80% y 90%
 - c. R = Regular, logrado entre un 60% y 80%
 - d. M = Malo, menor que un 60% mayor que 40%
 - e. MM = Muy Malo, menor que 40%
3. El nivel de aceptación será de un 80%, por lo tanto niveles inferiores requerirán de la inmediata reacción de la Empresa Contratada para subsanar las situaciones anormales. Lo que se reflejara en la misma ficha con un ticket de cumplido.
4. Finalmente se solicitará a la Empresa Contratada un informe quincenal con las observaciones detectadas y que incidan en la eficiencia de sus labores, además de su planificación para la próxima quincena.

E. Retiro y Disposición de Desperdicios.

1. Será exigencia que los desperdicios provenientes de los Operadores Aéreos y las Subconcesiones sea dispuesta en bolsas plásticas, las que serán acopiadas en el dependencia determinada en el proyecto, en 02 contenedores plásticos con tapa, con una capacidad de un metro cúbico cada uno, los que serán retirados y reemplazados por otros higienizados tres veces por semana. La empresa contará con los certificados sanitarios pertinentes y permisos para la utilización del botadero municipal.
2. También asegurará la continuidad del servicio contando con equipos de respaldo.

F. Control de la actividad.

1. **Los contenedores serán visitados por lo menos dos veces al día, en el circuito que efectuaran los Supervisores del Aeropuerto al recepcionar su turno.**

2. La calidad oportunidad y continuidad del servicio será informada a la Gerencia de Operaciones por escrito por los Supervisores semanalmente.

10. PLAN DE FACILITACION O DE COORDINACION CON LA DGAC, SUBCONCESIONARIOS Y OTROS.

ESTRUCTURA CONSULTIVA.

Como complemento fundamental para la organización del servicio, se creará un Comité Operativo en el cual se integrarán los responsables de la concesión y a la cual se invitará a los principales actores del sistema aeroportuario (DGAC, SAG, DAP, Aduanas, Investigaciones, Carabineros y representantes de compañías que operan en el aeropuerto)

El propósito de este comité es permitir una rápida y ágil comunicación entre todas las partes que integran el conjunto de servicios proporcionados en el aeropuerto. Tiene carácter consultivo, pero en él pueden adoptarse acuerdos si se estima que pueden ser necesarios para alcanzar los objetivos de esta propuesta.

A. Operación.

1. Reuniones Ordinarias.

Las reuniones ordinarias tendrán como objetivo la revisión de planes y relaciones interinstitucionales con la concesionaria.

2. Reuniones Extraordinarias.

Las reuniones extraordinarias tendrán como objetivo evaluar situaciones ocurridas y que afecten el funcionamiento del terminal, o tratar situaciones especiales, como por ejemplo visitas ilustres, ejercicios Militares conjuntos ETC.

B. ESTRUCTURA CONSULTIVA

Estará integrada por todas las instituciones y compañías involucradas y serán coordinadas por la Gerencia de la Sociedad Concesionaria y Presidida por el Inspector Fiscal de Explotación.

11. SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS.

Objetivo. Conseguir a través de la retroalimentación con nuestros usuarios, mantener y mejorar los estándares y calidad de todos los servicios prestados en el Terminal del Aeropuerto Cerro Moreno.

A. Medios.

1. Personal.

- a. Todo el personal de la Sociedad Concesionaria, se encontrará dispuesto a recepcionar y encausar debidamente la solicitud de reclamos y sugerencias.

2. Comunicaciones.

- a. Personal de Informaciones.
- b. Formularios.
- c. Teléfono Fax.
- d. Mail.
- e. Casilla de correos.

3. Centros de Reclamos y Sugerencias.

- a. Counter de Informaciones, ubicado en hall de acceso principal.
- b. Mesón-Buzón, ubicado en sala de embarque.
- c. Mesón-Buzón, ubicado en sala de desembarque.

4. Señalización.

- a. Los centros de reclamos y sugerencias se encontrarán en lugares visibles para los usuarios y debidamente señalizados, cada punto dispondrá de un bolígrafo.

5. Procedimiento.

a. Formulario.

i. Será por duplicado foliado y autocopiativo.

1. Original para la concesionaria.
2. Copia para el Usuario.

- ii. Solicitará información sobre la identidad y medio de contactar al reclamante, esto con carácter de opcional.
- iii. Solicitará identificar claramente el servicio involucrado.
- iv. Dispondrá de espacio suficiente, para que sea expuesto el reclamo sugerencia.

	AEROPUERTO CERRO MORENO SOCIEDAD CONCESIONARIA S.A.
	N° 0000
Estimado usuario, con el objeto de mantenerlo informado (si es su deseo) de nuestras gestiones relacionadas con el motivo de su inquietud, le agradeceremos se sirva completar los siguientes datos:	
	Fecha, / / 200 .
NOMBRE _____	
DIRECCIÓN _____	
TELEFONO _____	
EMAIL _____	
POR FAVOR IDENTIFIQUE EL SERVICIO AFECTADO:	
RECLAMO O SUGERENCIA:	
Por favor deposite el original en el buzón y guarde su copia	

Si no alcanza su tiempo puede enviar este formulario al Aeropuerto Cerro Moreno Sociedad Concesionaria S.A. a la casilla 940 de Antofagasta, o bien al fax 55 - 262095.
O su contenido al [mail acmscsa@chilesat.net](mailto:mail_acmscsa@chilesat.net)

b. Libro de reclamos.

- i. Tal y como lo exigen las bases de licitación en el counter de informaciones se mantendrá un libro foliado para las personas que lo requieran.
- ii. Se informará claramente la existencia y ubicación de este libro en todos los puntos de sugerencias y reclamos.

c. Sugerencias y reclamos en counter de Informaciones

- i. Los formularios se encontraran en un dispensador y en lugar visible sobre el counter de Informaciones.
- ii. El personal de Informaciones tendrá la obligación de orientar y entregar toda la información requerida por el usuario. Con el objeto de facilitar se realice el reclamo o sugerencia por escrito.
- iii. En el caso de que el reclamo sea causado por un problema mayor y que requiera de una respuesta o solución inmediata, el personal de Informaciones contactará al Supervisor de Servicio o la Gerencia de Operaciones, quienes actuaran según corresponda.

d. Sugerencias y reclamos en mesones.

- i. El Supervisor, retirará al finalizar su turno los formularios con reclamos desde los buzones, registrando el N° de folio y cantidad de éstos en un libro de registro de reclamos. Que tiene el siguiente formato:

N°	Fecha	N° de folio	Servicio afectado	Observaciones	Supervisor
1					
2					

- ii. Los entregara en la Gerencia de Operaciones, para su solución y respuesta.

6. Solución y respuesta.

a. Concesionaria.

- i. La Gerencia de Operaciones, analizará cada sugerencia o reclamo y dispondrá o ejecutará las acciones que su evaluación indique.
- ii. Se mantendrá actualizada una base de datos que permita el control estadístico con el objeto de auxiliar la evaluación de la concesionaria y de todos los servicios del área concesionada.
- iii. Una vez determinadas las acciones a seguir, siempre antes de 48 horas se tomará contacto con la persona que utilizó el sistema de sugerencias y reclamos otorgándole la información que sea pertinente.

b. Inspección Fiscal.

- i. La Gerencia de Operaciones, entregará un informe mensual a la Inspección Fiscal, con el N° de formularios recepcionados y toda la información inherente además de las acciones tomadas y su solución o conclusión según corresponda.
- ii. Toda la información pertinente se encontrará a disposición de la Inspección Fiscal.

