



REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

*Concesión “Aeropuerto Chacalluta de Arica”
Región de Arica y Parinacota*

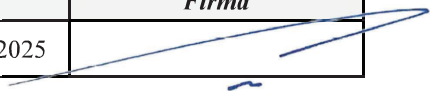
Folio N°01	Código	: RSO-SCAA
	Vigencia	: PSP2
	Controlada (Sí/No)	: Sí
	Revisión	: 1
	Total de páginas	: 141

Original RSO-SCAA

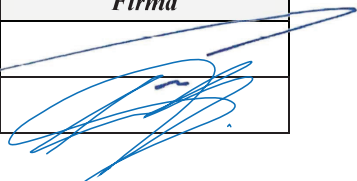
Se prohíbe la reproducción total o parcial de este documento.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 2 de 141

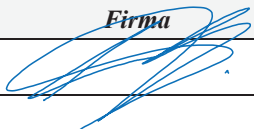
ELABORÓ

<i>Cargo</i>	<i>Nombre</i>	<i>Fecha</i>	<i>Firma</i>
Gerente de Operaciones	Manuel Salgado F.	Noviembre 2025	

REVISÓ

<i>Cargo</i>	<i>Nombre</i>	<i>Fecha</i>	<i>Firma</i>
Gerente de Operaciones	Manuel Salgado F.	Noviembre 2025	
Gerente General	Luis Guzmán Vergara	Noviembre 2025	

APROBÓ

<i>Cargo</i>	<i>Nombre</i>	<i>Fecha</i>	<i>Firma</i>
Gerente General	Luis Guzmán Vergara	Noviembre 2025	

CONTROL DE REVISIONES

<i>Revisión</i>	<i>Fecha de Elaboración</i>
A	Junio 2019
B	Octubre 2019
C	Diciembre 2019
D	Marzo 2020
0	Junio 2020
1-A	Abril 2023
1-B	Junio 2023
1-C	Septiembre 2023
1-D	Noviembre 2023
1-E	Enero 2024
1-F	Marzo 2024
1-G	Mayo 2024
1-H	Agosto 2024
1-I	Octubre 2024
1-J	Enero 2025
1-K	Noviembre 2025
1	Noviembre 2025

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 3 de 141

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

<i>Folio</i>	<i>Destinatario</i>	<i>Fecha</i>
01	Inspección Fiscal de Explotación.	Noviembre 2025

REGISTRO DE ENMIENDAS

<i>Nº</i>	<i>Fecha de Aplicación</i>	<i>Modificaciones</i>		<i>Disposición de Enmienda</i>	
		<i>Revisión</i>	<i>Páginas</i>	<i>Documento</i>	<i>Fecha</i>
1	Octubre 2019	A	Múltiples	ORD.IFC.ARI N°151/2019	16.09.2019
2	Diciembre 2019	B	Múltiples	ORD.IFC.ARI N°200/2019	29.11.2019
3	Febrero 2020	C	Múltiples	ORD.IFC.ARI N°041/2020	12.02.2020
4	Mayo 2020	D	Múltiples	ORD.IFC.ARI N° 104/2020	24.04.2020
5	Abril 2023	0	Múltiples	Actualización, de acuerdo con lo señalado en el artículo 1.10.4 de las Bases de Licitación de la Concesión.	Abril 2023
6	Junio 2023	1-A	Múltiples	ORD. IF CE N°2302/2023	30.05.2023
7	Septiembre 2023	1-B	Múltiples	ORD. IF CE N°2452/2023	02.08.2023
8	Noviembre 2023	1-C	Múltiples	ORD. IF CE N°2637/2023	13.10.2023
9	Enero 2024	1-D	Múltiples	ORD. IF CE N°2759/2023	06.12.2023
10	Marzo 2024	1-E	Múltiples	ORD. IF CE N°2954/2024	16.02.2024
11	Mayo 2024	1-F	Múltiples	ORD. IF CE N°3153/2024	29.04.2024
12	Agosto 2024	1-G	Múltiples	ORD. IF CE N°3314/2024	12.07.2024
13	Octubre 2024	1-H	Múltiples	ORD. IF CE N°3503/2024,	23.09.2024
14	Enero 2025	1-I	Múltiples	ORD. IF CE N°3732/2024	04.12.2024
15	Noviembre	1-J	Múltiples	ORD. IFE ARI N°0060/2025	23.10.2025

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 4 de 141

ÍNDICE

DEFINICIONES Y NOMENCLATURAS	6
DEFINICIONES.....	6
NOMENCLATURA.....	16
1. INTRODUCCIÓN	18
2. ANTECEDENTES GENERALES.....	18
2.1. CONTENIDOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)	21
2.2. POLÍTICA GENERAL DE LA OPERACIÓN.....	22
2.3. OBJETIVOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO).....	22
2.4. ALCANCE Y VIGENCIA	23
2.5. REVISIÓN DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA Y MANUAL DE OPERACIONES	24
2.6. PROCEDIMIENTO DE CAMBIO AL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	25
2.7. DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS	25
2.8. INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS	26
2.8.1. Sistema de Registro de Información.....	26
2.8.2. Información y Formularios	29
3. DEL ÁREA CONCESIONADA E INVENTARIO	30
3.1. PLANO DEL ÁREA DE CONCESIÓN.....	30
3.2. DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN	30
4. INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA	31
4.1. DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA	31
4.2. ASPECTOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN.....	31
4.2.1. Administración del Concesionario	31
4.2.2. Funciones y Requisitos.....	32
4.2.3. Organigrama.....	36
4.2.4. Empresas que participan en la Sociedad Concesionaria	36
4.2.5. Empresas Subcontratadas	36
5. DEL MARCO JURÍDICO.....	37
6. DEL SERVICIO AL USUARIO.....	38
6.1. DERECHOS DEL USUARIO.....	38
6.2. OBLIGACIONES DEL USUARIO	40
6.3. CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	41
6.4. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN Y EFECTUAR RECLAMOS Y SUGERENCIAS	41
6.5. APLICACIÓN DE ENCUESTAS	42
6.6. MEDICIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO	42
7. DEL CONCESIONARIO	45
7.1. OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO.....	45
7.2. DERECHOS DEL CONCESIONARIO Y OBLIGACIONES EN LA GESTIÓN TARIFARIA	47
7.3. DISPOSICIONES GENERALES	48
8. MANUAL DE OPERACIÓN.....	55

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2
		Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 1
		Página : 5 de 141

8.1. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS AERONÁUTICOS Y NO AERONÁUTICOS DEFINIDOS EN LAS BASES DE LICITACIÓN	56
8.1.1. Servicios Aeronáuticos.....	56
a) Sistema de Embarque/ Desembarque.....	56
b) Sistema de Manejo de Equipaje de Llegada y Salida.....	58
c) Servicios en Plataforma	60
d) Servicios Aeronáuticos en General	64
8.1.2. Servicios No Aeronáuticos No Comerciales.....	65
a) Servicio de Conservación.....	65
b) Servicio de Aseo	76
c) Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes	80
d) Servicio de Gestión de Basura y Residuos	82
e) Servicio de Señalización.....	84
f) Servicio de Transporte de Equipaje	86
g) Servicio de Información a los usuarios	88
h) Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Servidas.	93
i) Servicio de Vigilancia	95
j) Sistema Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)	96
k) Servicio de Entretenimiento	97
l) Servicio de conexión Inalámbrica a Internet	99
m) Servicio de Enchufes para Carga de Dispositivos Electrónicos	101
n) Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida.....	102
o) Servicio de Redes para Comunicaciones y Datos	109
p) Servicio de gestión de la infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros	110
8.1.3. Servicios No Aeronáuticos Comerciales	111
8.1.3.1. Servicios No Aeronáuticos Comerciales Obligatorios	111
a) Servicio de Alimentación y Bebida.....	111
b) Áreas para Servicio de Comunicaciones.....	114
c) Counters y Oficinas de apoyo para Compañías Aéreas.....	116
d) Estacionamientos Públicos para Vehículos en General.....	120
e) Áreas para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero	123
f) Servicios de Gestión de Terminales de Carga.....	126
8.1.3.2. Servicios No Aeronáuticos Comerciales Facultativos.....	128
a) Áreas para Locales Comerciales	128
b) Áreas para Publicidad y Propaganda	130
c) Servicio de Custodia, Sellado y Embalaje de Equipaje.....	132
d) Servicios a Pasajeros Primera Clase y Ejecutivos.....	134
e) Estacionamientos para Vehículos en Arriendo (Rent a Car)	136
f) Oficinas de Uso en General	138
g) Área de Desarrollo Inmobiliario.....	138
h) Otros.....	138
9. PLANES Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS	138
9.1. PLAN DE COORDINACIÓN GENERAL	139
9.2. PLAN DE EMERGENCIA DEL CONCESIONARIO.....	139
9.3. PLAN DE PREVENCIÓN DE RIEGOS.....	139
9.4. PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTE DE AERONAVES DENTRO DEL AEROPUERTO.....	139
9.5. PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTE DE AERONAVES FUERA DEL AEROPUERTO	140
10. ANEXOS	140

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 6 de 141

DEFINICIONES Y NOMENCLATURAS

DEFINICIONES

- **Accesibilidad Universal:** La condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible.
- **Adjudicatario:** El Licitante o Grupo Licitante a quien se adjudique el Contrato de Concesión.
- **Aduana:** Servicio Nacional de Aduanas.
- **Anteproyecto Alternativo:** Corresponde al(los) proyecto(s), a nivel de Anteproyecto de Ingeniería, que debe presentar en la Oferta el Licitante o Grupo Licitante, cuando no haga suyo(s) total o parcialmente los Antecedentes Referenciales entregados por el Ministerio de Obras Públicas.
- **Anteproyecto Referencial:** Corresponde al Anteproyecto elaborado y entregado por el Ministerio de Obras Públicas (MOP) para la ampliación de la obra pública fiscal objeto de la presente licitación y entregado por el MOP, en carácter de indicativo, salvo en aquellos casos y materias en que en las Bases de Licitación se señale algo diferente, el cual se ha desarrollado a nivel de anteproyecto, conteniendo las definiciones y requerimientos mínimos de las obras a realizar, y que el Licitante o Grupo Licitante puede hacer suyo total o parcialmente en la Oferta Técnica.
- **Año Calendario:** Período de 12 (doce) meses que se inicia el día 1° de enero y termina el día 31 de diciembre.
- **Área de Concesión:** El área requerida para ejecutar las obras y prestar los servicios definidos en el Contrato de Concesión, que deberán estar ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales.
- **Área de Movimiento de Aeronaves:** Parte del aeropuerto que ha de utilizarse para el despegue, aterrizaje y rodaje de aeronaves. Incluye pista, calles de rodaje, calles de salida rápida, zonas de giro, zona de parada y plataformas.
- **Autoridad Ambiental:** Es el Director Ejecutivo del Servicio de Evaluación Ambiental o la Comisión de Evaluación a que se refiere el artículo 86° de la Ley N°19.300 “Sobre Bases Generales del Medio Ambiente”, según corresponda, de acuerdo al artículo 9° de dicha normativa en relación con el Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA).
- **Aviación General:** Aquellas actividades de vuelo realizadas sin fines de lucro, tales como instrucción, recreación o deporte.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 7 de 141

- **Bien Afecto a la Concesión:** Es todo bien o derecho que adquiera el Concesionario a cualquier título durante la concesión y que sea calificado como tal por el Director General de Concesiones de Obras Públicas.
- **Bitácora:** Es un archivo que registra en tiempo real todas las operaciones transaccionales que realiza un sistema de información. Tiene por objeto dejar una traza de las operaciones unitarias que fueron procesadas por el sistema, a objeto de reconstruir o interpretar el comportamiento de dicho sistema o del proceso de negocios al que le da soporte.
- **Cambio de Servicios Existentes o Cambio de Servicios:** Corresponde a aquellas labores de traslado, alteración, modificación o reposición de los Servicios Existentes Húmedos y No Húmedos y sus respectivos medidores y conexiones construidas por las Empresas de Servicios respectivas, y que sean necesarios para ejecutar las obras del proyecto.
- **CMF:** Comisión para el Mercado Financiero.
- **Comité FAL:** Comité de Facilitación de Aeropuertos y Aeródromos. Comité que tiene por objeto arbitrar las medidas para dar solución a los problemas de diaria ocurrencia en los recintos aeroportuarios, en las esferas de la facilitación, y someter a consideración del Comité Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional aquellas anomalías y deficiencias que se detecten y cuya solución requiera de una normativa general. Su Reglamento Orgánico y de Funcionamiento se encuentra establecido en la Resolución Exenta N°0942 de fecha 14 de diciembre de 2012 de la Dirección General de Aeronáutica Civil y sus modificaciones posteriores.
- **Concesionario(a):** Sociedad Concesionaria a cargo de la Concesión Aeropuerto Chacalluta de Arica.
- **CONAF:** Corporación Nacional Forestal.
- **Conservación o Mantención o Mantenimiento:** Corresponde a las reparaciones necesarias de las obras o instalaciones construidas por el Concesionario, o preexistentes en el Área de Concesión, con el propósito de que éstas mantengan o recuperen el Nivel de Servicio para el que fueron proyectadas, tanto en su cantidad como en su calidad. También se entienden incluidas dentro de este concepto las medidas preventivas, contenidas en los planes y programas anuales, necesarias para que no se deterioren dichas obras o instalaciones.
- **Contaminación:** Según lo establecido en el artículo N°2 letra c) de la Ley N°19.300 “Sobre Bases Generales del Medio Ambiente”, se entenderá por contaminación la presencia en el ambiente de

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 8 de 141

sustancias, elementos, energía o combinación de ellos, en concentraciones y permanencia superiores o inferiores, según corresponda, a las establecidas en la legislación vigente.

- **Contaminante:** Según lo establecido en el artículo N°2 letra d) de la Ley N°19.300 “Sobre Bases Generales del Medio Ambiente”, se entenderá por contaminante todo elemento, compuesto, sustancia, derivado químico o biológico, energía, radiación, vibración, ruido o una combinación de ellos, cuya presencia en el ambiente, en ciertos niveles, concentraciones o períodos de tiempo pueda constituir un riesgo a la salud de las personas, a la calidad de vida de la población, a la preservación de la naturaleza o a la conservación del patrimonio ambiental.
- **Contrato de Concesión de Obra Pública o Contrato de Concesión o Concesión:** Es el Contrato de Concesión de la obra pública fiscal denominada “Aeropuerto Chacalluta de Arica”, regido por el Decreto con Fuerza de Ley MOP N°850 de 1997, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°15.840 de 1964, Orgánica del MOP y del DFL N°206 de 1960, Ley de Caminos, y sus modificaciones; el Decreto Supremo MOP N°900 de 1996, Ley de Concesiones de Obras Públicas y sus modificaciones; el Decreto Supremo MOP N°956 de 1997, Reglamento de la Ley de Concesiones y sus modificaciones; las Bases de Licitación y los documentos que las conforman, incluidos sus Anexos; las Ofertas Técnica y Económica presentadas por el Adjudicatario de la Concesión, en la forma aprobada por el MOP; y el Decreto Supremo de Adjudicación respectivo.
- **DAP:** Dirección de Aeropuertos del MOP.
- **Desarrollo Sustentable:** Según lo establecido en el artículo 2° letra g) de la Ley N°19.300 “Sobre Bases Generales del Medio Ambiente”, es el proceso de mejoramiento sostenido y equitativo de la calidad de vida de las personas, fundado en medidas apropiadas de conservación y protección del medio ambiente, de manera de no comprometer las expectativas de las generaciones futuras.
- **Destrucción de la Obra:** Es el efecto derivado de cualquier suceso que altere la obra substancialmente, de tal manera que no sea posible reponerla a su estado inicial, sino construyéndola nuevamente en forma total o parcial.
- **DGA:** Dirección General de Aguas.
- **DGAC:** Dirección General de Aeronáutica Civil.
- **DGC:** Director General de Concesiones de Obras Públicas o Dirección General de Concesiones de Obras Públicas, según corresponda.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 9 de 141

- **DIA:** Declaración de Impacto Ambiental. Según lo establecido en el artículo 2° letra f) de la Ley N°19.300 “Sobre Bases Generales del Medio Ambiente”, es el documento descriptivo de una actividad o proyecto que se pretende realizar, o de las modificaciones que se le introducirán, otorgado bajo juramento por el respectivo titular, cuyo contenido permite al organismo competente evaluar si su impacto ambiental se ajusta a las normas ambientales vigentes.
- **Días Hábiles:** Son los días lunes a viernes a excepción de los días festivos.
- **Días:** Días corridos.
- **DV:** Dirección de Vialidad del MOP.
- **EIA:** Estudio de Impacto Ambiental. Según lo establecido en el artículo 2° letra i) de la Ley N°19.300 “Sobre Bases Generales del Medio Ambiente”, es el documento que describe pormenorizadamente las características de un proyecto o actividad que se pretenda llevar a cabo o su modificación. Debe proporcionar antecedentes fundados para la predicción, identificación e interpretación de su impacto ambiental y describir la o las acciones que ejecutará para impedir o minimizar sus efectos significativamente adversos.
- **Empresas de Servicios:** Son todas aquellas empresas proveedoras de Servicios Existentes, sean públicos o privados.
- **Estándar(es) Técnico(s) o Estándar(es):** Las normas, especificaciones y/o criterios técnicos relativos al diseño, construcción, conservación, reparación y explotación de la obra y su equipamiento.
- **Evaluación de Impacto Ambiental:** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2° letra j) de la Ley N°19.300 “Sobre Bases Generales del Medio Ambiente”, es el procedimiento a cargo del Servicio de Evaluación Ambiental (SEA) que, en base a un Estudio o Declaración de Impacto Ambiental, determina si el impacto ambiental de una actividad o proyecto se ajusta a las normas vigentes.
- **Explotación:** Se entenderá por Explotación de la Obra la operación, conservación o mantención y reparación de la infraestructura, el equipamiento y las instalaciones dentro del Área de Concesión; el seguimiento y ejecución de las medidas ambientales asociadas a las obras; la prestación de los servicios que se convengan en el Contrato de Concesión; y el cobro a los usuarios por la prestación de los servicios que corresponda.
- **FACH:** Fuerza Aérea de Chile.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 10 de 141

- **Fuerza Mayor o Caso Fortuito:** Se considerará lo dispuesto en el artículo 45° del Código Civil.
- **Grupo Licitante:** Conjunto de personas naturales o jurídicas que se presentan a una licitación acompañando una sola Oferta, siendo la responsabilidad de cada uno de ellos indivisible y solidaria, según lo establecido en el Reglamento de la Ley de Concesiones y en las Bases de Licitación.
- **Hora Punta Número 40 (H40):** Corresponde a la 40ª hora más congestionada de pasajeros embarcados en un aeropuerto o aeródromo en un año calendario.
- **Indicador de Servicio o Indicador:** Corresponde a los parámetros que se utilizarán para medir, controlar y valorar en forma numérica el estado de una o más exigencias asociadas al estándar de un servicio.
- **INE:** Instituto Nacional de Estadísticas.
- **Ingresos por Pasajero Embarcado:** Para cada mes vencido, se obtendrán multiplicando la cantidad de Pasajeros Embarcados durante dicho mes por la Tarifa por Pasajero Embarcado que sea aplicable en el mes respectivo.
- **IPC:** Índice de Precios al Consumidor. Será aquél determinado y publicado, con cobertura nacional, por el Instituto Nacional de Estadísticas o el organismo que lo reemplace o suceda legalmente.
- **Ítem:** Numeración para uno o más componentes de una Partida.
- **JAC:** Junta de Aeronáutica Civil.
- **Lado Aire (Air Side):** Zona del aeropuerto donde tiene lugar la operación aeroportuaria de las aeronaves. Comprende el Área de Movimiento de Aeronaves y terrenos e instalaciones adyacentes como áreas verdes y edificios o porciones de ellos.
- **Lado Tierra (Land Side):** Zona del aeropuerto donde se efectúa la operación aeroportuaria de pasajeros, equipajes y carga, previo al embarque o posterior al desembarque de las aeronaves.
- **Ley de Concesiones de Obras Públicas o Ley de Concesiones:** Se refiere a la Ley de Concesiones de Obras Públicas contenida en el Decreto Supremo MOP N°900 de 1996 que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del DFL N°164 de 1991, y sus modificaciones.
- **Ley Orgánica del MOP o DFL N°850:** Es el Decreto con Fuerza de Ley MOP N°850 de 1997, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del Decreto con Fuerza de Ley N°206 de 1960 Ley de Caminos, y sus modificaciones.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 11 de 141

- **Licitante u Oferente:** Persona natural o jurídica o grupo de ellas que se presenta a una licitación, según lo establecido en el Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas y en las Bases de Licitación.
- **Medidas Ambientales o Medidas Medioambientales:** Son aquellas acciones asociadas al cumplimiento de la normativa ambiental, las Medidas de Mitigación, las Medidas de Reparación y/o las Medidas de Compensación dispuestas por la Autoridad Ambiental en la en la(s) Declaración(es) de Impacto Ambiental (DIA) indicada(s) en el artículo 1.4.2 de las Bases de Licitación y su(s) respectiva(s) Resolución(es) de Calificación Ambiental, junto a las establecidas en el(los) Estudio(s) de Impacto Ambiental (EIA) y/o en la(s) Declaración(es) de Impacto Ambiental (DIA), así como sus Adendas, según corresponda desarrollados por la Sociedad Concesionaria, y la(s) respectiva(s) Resolución(es) de Calificación Ambiental y las establecidas en las Bases de Licitación.
- **Medidas Ambientales de Compensación o Medidas de Compensación:** Son aquellas medidas que tienen por finalidad producir o generar un efecto positivo alternativo y equivalente a un efecto adverso identificado, que no sea posible mitigar o reparar. Dichas medidas incluirán, entre otras, la sustitución de los recursos naturales o elementos del medio ambiente afectados, por otros de similares características, clase, naturaleza, calidad y función.
- **Medidas Ambientales de Mitigación o Medidas de Mitigación:** Son aquellas medidas que tienen por finalidad evitar o disminuir los efectos adversos del Proyecto, cualquiera sea su fase de ejecución.
- **Medidas Ambientales de Reparación o Medidas de Reparación:** Son aquellas medidas que tienen por finalidad reponer uno o más de los componentes o elementos del medio ambiente a una calidad similar a la que tenían con anterioridad al impacto sobre dicho componente o elemento o, en caso de no ser ello posible, restablecer sus propiedades básicas.
- **Mes Calendario:** Cada uno de los 12 periodos de 28, 29, 30 o 31 días corridos en que se encuentra dividido el año calendario.
- **MINSAL:** Ministerio de Salud.
- **MINSEGPRES:** Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
- **MMA:** Ministerio del Medio Ambiente.
- **MOP:** Ministro de Obras Públicas o Ministerio de Obras Públicas, según corresponda.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 12 de 141

- **Modelo Tridimensional:** Es una representación matemática de un objeto tridimensional ficticio o real por medios digitales. Se logra su representación al utilizar una colección de puntos en el espacio tridimensional, los cuales son unidos mediante la utilización de diversas entidades geométricas. Para la creación de un Modelo Tridimensional se utilizan software de diseños adecuados para ello.
- **MTT:** Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- **Nivel(es) de Servicio:** Conjunto de funcionalidades y prestaciones que la obra pública debe proveer a los usuarios, cumpliendo con los umbrales y exigencias definidos en el Contrato de Concesión durante su Etapa de Explotación, de conformidad a lo establecido en el Contrato de Concesión.
- **OACI:** Organización de Aviación Civil Internacional - ONU (ICAO en inglés).
- **Operador de Base Fija (FBO, Fixed - Base Operator por sus siglas en inglés):** Es una actividad comercial de concesión de derechos, otorgada por el administrador de un aeropuerto, para operar en el mismo y prestar servicios aeronáuticos, tales como combustible de aviación, hangar, de amarre y estacionamiento, alquiler y mantenimiento de aeronaves, instrucción de vuelo, entre otras.
- **Panel Técnico:** Aquél establecido en el artículo 36° de la Ley de Concesiones de Obras Públicas y en los artículos 107° y 108° de su Reglamento.
- **Partida:** Es la denominación para una actividad que conforma una unidad medible de la obra.
- **Pasajero Embarcado:** Se entenderá por Pasajero Embarcado aquél que aborde una aeronave en el Aeropuerto Chacalluta de Arica.
- **Pasajero en Tránsito:** Es aquél que arriba en un vuelo internacional para continuar su viaje en otro vuelo internacional, indistintamente si este último se realiza en la misma aerolínea que el primero o en otra. Perderá su calidad de Pasajero en Tránsito, aquél que una vez arribado en un vuelo internacional, ingrese al país (proceso de inmigración).
- **PDI:** Policía de Investigaciones de Chile.
- **Programa de Gestión Sustentable (PGS):** Constituye el conjunto de procedimientos que la Sociedad Concesionaria deberá elaborar y ejecutar, para implementar las medidas y exigencias ambientales y territoriales establecidas en el Plan de Manejo Ambiental y Territorial Mínimo; en la(s) Declaración(es) de Impacto Ambiental (DIA) indicada(s) en el artículo 1.4.2 de las Bases de Licitación y su(s) respectiva(s) Resolución(es) de Calificación Ambiental; en el Manual de Planes de Manejo Ambiental para Obras Concesionadas y de Manejo de Áreas Verdes para Proyectos Concesionados; en los EIA(s) y/o DIA(s) según corresponda, desarrollado(s) por la Sociedad

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 13 de 141

Concesionaria; así como en las respectivas Adendas y Resoluciones de Calificación Ambiental, durante las Etapas de Construcción y/o Explotación de la Obra y en las Bases de Licitación.

- **Plan de Manejo Ambiental y Territorial:** Conjunto de medidas ambientales y territoriales contenidas en las Bases de Licitación y, en caso que proceda, en el(los) EIA(s) y/o DIA(s), y en la(s) respectiva(s) Resolución(es) de Calificación Ambiental, exigibles en las Etapas de Construcción y Explotación del Contrato de Concesión de Obra Pública. Este Plan comprende Medidas de Mitigación, Medidas de Reparación y/o Medidas de Compensación.
- **Plan Maestro:** Consiste en un instrumento de planificación de la Dirección de Aeropuertos del MOP, que proporciona un marco normativo para el desarrollo futuro de la totalidad del Aeropuerto y sus ampliaciones. Este documento establece normas de zonificación de usos, emplazamientos y otras condiciones físicas.
- **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.
- **Proyecto de Ingeniería Definitiva:** Corresponde al conjunto de proyectos de ingeniería de detalle que deberá desarrollar el Concesionario en base al Anteproyecto Referencial entregado por el MOP y aceptado total o parcialmente por el Licitante o Grupo Licitante en su Oferta Técnica y, si procediere, a el (los) Anteproyecto(s) Alternativo(s) presentado(s) en dicha Oferta. Estos proyectos definitivos deberán contar con la aprobación del Inspector Fiscal. En cualquier caso, la Sociedad Concesionaria será responsable de cumplir con los requerimientos mínimos definidos en las Bases de Licitación.
- **RCA:** Resolución de Calificación Ambiental. Acto administrativo en virtud del cual la autoridad ambiental competente califica ambientalmente un proyecto o actividad, favorable o desfavorablemente o, si la aprobación fuera condicionada, fijando las condiciones o exigencias ambientales que deberán cumplirse para su ejecución.
- **Reglamento de la Ley de Concesiones o Reglamento:** Corresponde al Reglamento aprobado por Decreto Supremo MOP N°956 de 1997, y sus modificaciones.
- **Reglamento de Servicio de la Obra (RSO):** Es aquel reglamento interno elaborado por el Concesionario y aprobado por el MOP, a través del cual se regula el uso de la obra y los servicios que prestará y explotará el Concesionario.
- **SAG:** Servicio Agrícola y Ganadero.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 14 de 141

- **SBIF:** Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.
- **SEA:** Servicio de Evaluación Ambiental.
- **SEIA:** Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental.
- **Semestre Calendario o Semestre:** Período comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio y el período comprendido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de cada año.
- **Semestre Corrido:** Período de tiempo compuesto por 6 (seis) meses consecutivos.
- **SERNATUR:** Servicio Nacional de Turismo.
- **SEREMI:** Secretaría Regional Ministerial o Secretario Regional Ministerial, según corresponda, del Ministerio que en cada caso se indique.
- **Servicios Básicos:** Todos aquellos que comprenden el objeto específico de la concesión, sean imprescindibles y por los cuales el Concesionario, en los casos que corresponda, está autorizado a cobrar tarifa.
- **Servicios Existentes:** Todos los servicios húmedos y no húmedos, que se encuentran instalados en los terrenos necesarios para ejecutar las obras, que no están adscritos a beneficios directos del proyecto sino que a terceros, no obstante lo cual son indispensables para la ejecución de las obras.
- **Servicios Existentes Húmedos o Servicios Húmedos:** Aquellos Servicios Existentes que conducen líquidos o fluidos tales como agua potable, aguas lluvias y los de alcantarillado, gasoductos, oleoductos y mineraductos.
- **Servicios Existentes No Húmedos o Servicios No Húmedos:** Aquellos Servicios Existentes, distintos de los Servicios Húmedos, como lo son aquellos que permiten las transmisiones eléctricas y las de información, incluyendo todos los elementos propios de las redes de electricidad, telefonía, televisión por cable, fibra óptica y/o telecomunicaciones.
- **SISS:** Superintendencia de Servicios Sanitarios.
- **Sistema BIM o BIM (*Building Information Modeling*):** Método de trabajo que permite la colaboración entre los profesionales de distintas especialidades en las diferentes etapas de desarrollo de un proyecto, optimizando el diseño, construcción y explotación de las obras, ya sean de edificación o de infraestructura. La base de BIM la constituye un Modelo Tridimensional que puede ser enlazado añadiendo distintos tipos de parámetros de análisis del proyecto tales como tiempo, costo o cualquier otro atributo requerido. El uso del sistema BIM está destinado a que la Sociedad Concesionaria gestione el diseño, construcción y conservación de las obras de infraestructura

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 15 de 141

exigidas en las Bases de Licitación. Esto incluye todos los elementos de la Concesión: Infraestructura, equipamiento, instalaciones y un inventario pormenorizado de todos los componentes, elementos, partidas e implementos que forman parte de la Concesión. El Sistema BIM permite administrar y representar datos de diseño, construcción y funcionalidad de los componentes, sistemas y especialidades que forman parte de las obras. Además, BIM integra, actualiza, georreferencia, coordina y reutiliza la información, para que el Concesionario y el MOP tengan acceso a una versión actualizada del estado del proyecto o de la obra, lo cual permitirá enfrentar coordinadamente las responsabilidades de gestión por parte del Concesionario y las de fiscalización por parte del MOP, en el cumplimiento de las exigencias de diseño, construcción y conservación de la Concesión.

- **SMA:** Superintendencia del Medio Ambiente.
- **Sobre(s) de Oferta:** Sobre, paquete, bulto u otro envoltorio en que son entregadas la Oferta Técnica y la Oferta Económica en las condiciones determinadas en las Bases de Licitación.
- **Sociedad Concesionaria o Concesionario:** La sociedad constituida por el Adjudicatario, con la cual se entenderá celebrado el Contrato de Concesión y cuyo objeto y características están determinadas en las Bases de Licitación.
- **Tarifa por Pasajero Embarcado:** Es la tarifa por cada pasajero embarcado en el Aeropuerto Chacalluta de Arica, que tendrá derecho a percibir el Concesionario conforme a lo establecido en las Bases de Licitación. El Concesionario no podrá realizar la recaudación directa de dicha tarifa, la que será pagada por la DGAC al Concesionario según el mecanismo señalado en el artículo 1.14.1.1 de las Bases de Licitación.
- **Tarifas Máximas:** Son aquellas tarifas reguladas en las Bases de Licitación, que no incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA), y que el Concesionario tiene derecho a cobrar por la prestación de los Servicios Comerciales, Aeronáuticos y No Aeronáuticos, con excepción del Servicio de Estacionamientos Públicos para Vehículos en General señalado en el artículo 1.10.9.3.1 letra d) de las Bases de Licitación cuya tarifa incluye el IVA.
- **TDLC:** Tribunal de Defensa de la Libre Competencia.
- **Trabajos Aéreos:** Operación aérea distinta al traslado de pasajeros o carga, en la cual la aeronave es utilizada para prestar servicios especializados tales como agricultura, construcción, fotografía, levantamiento de planos, observación y patrulla, búsqueda y salvamento, anuncios aéreos, entre otros.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 16 de 141

- **Trimestre Calendario o Trimestre:** Se entenderá por trimestre aquel periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo, entre el 1° de abril y el 30 de junio, entre el 1° de julio y el 30 de septiembre o entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre de cada año, según corresponda.
- **Umbral:** Exigencia o patrón de comparación que sanciona el estado de cumplimiento o incumplimiento de un determinado Indicador de Servicio.
- **Usuario.** Toda aquella persona que interactúa dentro de la obra fiscal denominada Aeropuerto Chacalluta de Arica.
- **Valor de la Unidad de Fomento (UF):** Cantidad de dinero cuyo monto fije el Banco Central de Chile en conformidad a la facultad que le confiere el número 9 del artículo 35° de la Ley N°18.840, Ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile, y que dicho organismo publica en el Diario Oficial. Si en el futuro la Ley otorgara a otro organismo la facultad de fijar y/o publicar el valor de la Unidad de Fomento, se estará sujeto a la Unidad de Fomento que dicho organismo fije. En el evento que termine la Unidad de Fomento, sustitutivamente se aplicará la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor (IPC) entre el último día del segundo mes anterior al que dejare de existir la Unidad de Fomento, y el último día del segundo mes anterior al de la fecha de pago, siendo la base sobre la cual se aplicará esta variación, el valor en pesos de la Unidad de Fomento del último día del mes anterior al que dejare de existir ésta última.
- **Valor de la Unidad Tributaria Mensual (UTM):** Cantidad de dinero cuyo monto, determinado por ley y permanentemente actualizado, sirve como medida o punto de referencia tributaria, de acuerdo al artículo 8°, número 10 del DL N°830 de 1974. En el caso de eliminación de la UTM, se aplicará la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC), entre el último día del segundo mes anterior al que dejara de existir la UTM, y el último día del segundo mes anterior a la fecha de pago, siendo la base sobre la cual se aplicará esta situación, el valor en pesos de la UTM del último día del mes anterior a aquel en que dejare de existir esta última.

NOMENCLATURA

AEROPUERTO	:	Aeropuerto Chacalluta de Arica.
AVSEC	:	Seguridad de la Aviación Civil.
BALI	:	Bases Administrativas de la Licitación.
CCTV	:	Circuito Cerrado de Televisión.
CO	:	Centro de Operaciones.
COA	:	Comité de Operadores Aéreos.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 17 de 141

COE	:	Centro de Operaciones de Emergencia.
COS	:	Centro de Operaciones de Seguridad.
DAP	:	Dirección de Aeropuertos del MOP.
DGAC	:	Dirección General de Aeronáutica Civil.
DGC	:	Dirección General de Concesiones.
ETA	:	Hora Estimada de Llegada.
ETD	:	Hora Estimada de Salida.
FIDS	:	<i>(Flight Information Display System)</i> . Sistema de Información de Vuelos.
IATA	:	<i>(International Air Transport Association)</i> . Asociación de Transporte Aéreo Internacional.
IF	:	Inspección Fiscal o Inspector Fiscal, según corresponda.
JAC	:	Junta de Aeronáutica Civil.
MINSAL	:	Ministerio de Salud.
MOP	:	Ministerio de Obras Públicas.
OACI	:	Organización de Aviación Civil Internacional.
OIRS	:	Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias.
PACO	:	Programa Anual de Conservación de la Obra.
PAS	:	<i>(Public Address System)</i> . Servicio Información al Público (Megafonía).
PLACO	:	Plan de Conservación de la Obra.
PMM	:	Puesto de Mando Móvil.
RSO	:	Reglamento de Servicio de la Obra.
SAG	:	Servicio Agrícola Ganadero.
SC	:	Sociedad Concesionaria del Aeropuerto.
SCAA	:	Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Arica S.A.
SERNAPESCA	:	Servicio Nacional de Pesca.
TICA	:	Tarjeta de Identificación de Control Aeroportuario.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 18 de 141

1. INTRODUCCIÓN

El uso de la obra y los servicios que prestará el Concesionario se regirán por el presente Reglamento, el cual incluye las normas derivadas de las Bases de Licitación y la Oferta Técnica del Concesionario. Este Reglamento, denominado “Reglamento de Servicio de la Obra” (RSO), ha sido desarrollado por el Concesionario y aprobado por el Inspector Fiscal de la concesión, y rige el uso de la obra y la prestación de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos que entrega el Concesionario en la Etapa de Explotación desde la Puesta en Servicio Provisoria de las Obras (PSP2), así como también establece los procedimientos respecto de materias operacionales del Aeropuerto.

2. ANTECEDENTES GENERALES

La prestación y explotación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos señalados en el artículo 1.10.9 de las BALI, deberá efectuarse en las áreas destinadas para ello dentro del área de Concesión.

La Concesionaria será responsable de la conservación y mantenimiento de las obras, equipamiento, instalaciones y/o áreas que se encuentren ubicadas dentro del área de Concesión. Será responsable de la conservación de los caminos interiores dentro del área de Concesión (vías de acceso y vías de circulación interior, tanto peatonal como vehicular) y no podrá efectuar ningún tipo de cobro a los usuarios por la utilización de éstos ni tampoco establecer regulaciones de tránsito o circulación vehicular.

El Área de Concesión se encuentra establecida en el Plano de Concesión del Aeropuerto Chacalluta de Arica, el que se entenderá que forma parte del Contrato de Concesión. Esta Área es establecida como tal por el MOP y la DGAC, y deberá quedar debidamente deslindada al término de las obras, a través del plano respectivo, considerando todos los ajustes realizados durante la elaboración del proyecto de Ingeniería definitiva y la ejecución de las obras, según se indica en el Artículo 1.9.9 de las BALI. El Concesionario siempre deberá mantener actualizado el plano “Área de Concesión” aprobado por el Inspector Fiscal, con su correspondiente respaldo en forma digital a través de medios y *software* compatibles con los utilizados por el Inspector Fiscal.

La Sociedad Concesionaria será responsable de establecer las medidas de control y seguridad en cuanto a sus obligaciones como ejecutor de los servicios básicos definidos en las BALI, estando todas dichas medidas y obligaciones sujetas a todas las disposiciones legales vigentes y las normas de la DGAC (en su calidad de organismo administrador del Aeropuerto) y las instrucciones del Inspector Fiscal.

La Sociedad Concesionaria mantendrá la continuidad de todos los servicios básicos como suministro de energía eléctrica, agua potable, alcantarillado, comunicaciones y gas.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 19 de 141

Todo daño o perjuicio ocurrido a la infraestructura, obras, servicios, equipamiento y/o instalaciones como producto de la explotación o trabajos de conservación o mantenimiento, será reparado por la Sociedad Concesionaria, para reponer el estándar técnico o nivel de servicio original según corresponda.

La Sociedad Concesionaria mantendrá una permanente vigilancia de todas las obras, equipos e instalaciones comprendidas en el Contrato de Concesión.

La Concesión considera la ejecución de las obras definidas en el artículo 2.5 de las Bases de Licitación e incluye:

- a) El mantenimiento de todas las obras preexistentes y nuevas que debe ejecutar el Concesionario, dentro del Área de Concesión señalada en el artículo 2.4 de las Bases de Licitación, conforme a lo establecido en dichas Bases y demás documentos que forman parte del Contrato de Concesión; y
- b) La explotación, operación y administración de las obras dentro del Área de Concesión, cumpliendo con los Niveles de Servicio y Estándares Técnicos exigidos en las Bases de Licitación y demás documentos que conforman el Contrato de Concesión; y la prestación y explotación de los servicios obligatorios establecidos en los artículos 1.10.9.1, 1.10.9.2 y 1.10.9.3.1 de las Bases de Licitación.

El Concesionario realizará todas las obras necesarias para prestar los servicios Aeronáuticos y no Aeronáuticos exigidos en las BALI, lo establecido en el Anteproyecto Referencial entregado por el MOP y las obras que no hayan sido proyectadas en el mencionado anteproyecto referencial, pero que son requeridas para efectos de la ejecución de las obras contempladas en las referidas bases.

Obras a ejecutar por la Concesionaria:

1. Ampliación y mejoramiento del Edificio Terminal de Pasajeros. Incluye la provisión e instalación de 5 (cinco) nuevos Puentes de Embarque, los que reemplazan los 2 (dos) Puentes de Embarque existentes.

La ampliación y mejoramiento del Edificio Terminal de Pasajeros incluye todas las obras civiles e instalaciones necesarias para dar a las líneas aéreas, pasajeros y demás usuarios del Aeropuerto las condiciones de servicio, confort y seguridad acordes a las de un aeropuerto regional con carácter internacional. Las nuevas áreas del Edificio Terminal deberán disponer de las facilidades necesarias para atender a la totalidad de pasajeros y usuarios del Aeropuerto.

El Edificio Terminal se ampliará hacia el sur y hacia el oriente. Todo el equipamiento y mobiliario del Edificio Terminal deberá ser renovado por el Concesionario, de acuerdo a las

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 20 de 141

especificaciones contenidas en el Anteproyecto Referencial entregado por el MOP. Se contempla el reemplazo del total de banquetas en sala de embarque y el reemplazo de todos los mesones de *check in*, incluyendo su sistema de pesas.

2. Construcción de Instalaciones Aeronáuticas (DGAC):

- Torre de Control.
- Edificio Administrativo.
- Edificio Logístico.
- Edificio SSEI, su plataforma y sus calles de conexión con calle de rodaje Alfa y la pista.
- Subestación Eléctrica Aeronáutica. Incluye equipamiento y sus obras asociadas.
- Edificio Casino.
- Edificio ARO.
- Puntos de Control de Acceso.
- Instalación de combustible terrestre y saneamiento de la actual instalación ante la autoridad competente.
- Estación de Transmisores y Estación de Receptores. Incluye equipamiento y sus obras asociadas.
- Otras obras que no se encuentren nombradas pero que son requeridas para efectos de la ejecución de las Instalaciones Aeronáuticas DGAC.

3. Ampliación y modificación de la vialidad vehicular y peatonal de circulación interior del Aeropuerto.
4. Ampliación y redistribución del área de estacionamientos vehiculares. Construcción de estacionamientos para taxis, buses, minibuses, custodia, *rent a car*, servicios públicos, sociedad concesionaria, carga y DGAC.
5. Ampliación de plataforma de aviación comercial; reconstrucción de márgenes de pista, rodaje Alfa y desahogos, incluyendo *fillets* en desahogos Bravo y Charlie; nivelación de franjas de seguridad en pista y calles de rodaje; reconstrucción de la plataforma de aviación general; construcción de camino SSEI y ampliación de camino aeronáutico.
6. Nuevas instalaciones eléctricas y ayudas visuales asociadas a las nuevas obras, tales como:

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 21 de 141

- Suministro, instalación y puesta en servicio del sistema de luces de borde de pista, calles de rodaje y plataforma.
- Suministro, instalación y puesta en servicio del sistema de luces de umbral y término de pista.
- Suministro, instalación y puesta en servicio del sistema de letreros guías en Área de Movimiento.
- Suministro, construcción y puesta en servicio de canalizaciones para Sistema de Ayuda a la Aeronavegación.

7. Nueva Subestación Eléctrica Sociedad Concesionaria.
8. Instalaciones eléctricas tanto en las nuevas edificaciones como en aquellas que sean afectadas, trasladadas o reinstaladas, producto del desarrollo de las obras.
9. Construcción de infraestructura destinada a la carga (nuevo Edificio Terminal de Carga).
10. Renovación, modificación y ampliación del sistema de obtención, almacenamiento, impulsión y distribución de agua potable y del sistema de alcantarillado de aguas servidas para todas las edificaciones que se proyecten.
11. Reemplazo total de la señalética preexistente y la incorporación de señalética en las nuevas áreas.
12. Distribución de gas en el interior y en el exterior de todas de las edificaciones proyectadas.
13. Obras de normalización en el lado aire (pavimentos y ayudas visuales) e instalaciones eléctricas de soporte.
14. Otras obras y/o Trabajos Complementarios: Paisajismo y Cerco de Seguridad del Aeropuerto, entre otras.
15. Desarme y/o demolición, reubicación o reinstalación de obras preexistentes para dar cabida a las nuevas obras del proyecto.
16. Otras obras definidas en el Anteproyecto Referencial entregado por el MOP.

2.1. **CONTENIDOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)**

El presente Reglamento se ha desarrollado según lo establecido en el artículo 2.9.3 de las Bases de Licitación (en adelante “BALI”) que rigen la concesión para la ejecución, reparación, conservación y

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 22 de 141

explotación de la obra pública fiscal denominada “Aeropuerto Chacalluta de Arica”. En él se abordan, entre otros, los siguientes contenidos:

- Información sobre la obra entregada en concesión.
- Información sobre la Sociedad Concesionaria.
- Derechos y obligaciones de los usuarios.
- Derechos y obligaciones del Concesionario.
- Manual de Operación.
- Procedimientos Operativos de la Concesión.

Según lo señalado en el artículo 57 del Reglamento de Concesiones de Obras Públicas, el uso de la obra y los servicios que prestará el Concesionario se regirán por un reglamento interno, el que, en todo caso, deberá incluir todas las normas derivadas de las BALI y Oferta Técnica. Este reglamento, aprobado por el MOP, rige el uso de la obra y los servicios básicos y complementarios que entrega el Concesionario en la etapa de Explotación.

Aquí se establecen y precisan los derechos y obligaciones de los usuarios, los derechos y obligaciones del Concesionario, la operación de la Concesión y las actuaciones del MOP y su relación con el Concesionario, de conformidad a los términos del contrato de concesión.

El Concesionario está obligado a publicar un extracto de éste en un diario de circulación nacional, en un diario de circulación regional y en el Sitio Web señalado en el artículo 1.10.9.2 letra g) número 3 de las Bases de Licitación.

2.2. POLÍTICA GENERAL DE LA OPERACIÓN

Todas las actividades concernientes a la operación del Aeropuerto serán realizadas de acuerdo a una planificación que cumpla con las obligaciones del Contrato de Concesión, en estrecha coordinación con la Inspección Fiscal y la Dirección General de Aeronáutica Civil, dando estricto cumplimiento a las normas de prevención de riesgos, ambientales y laborales, con el objetivo de satisfacer las expectativas de los usuarios a través del mejoramiento continuo de los diferentes servicios que se entregan.

2.3. OBJETIVOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

Objetivos Generales:

- Definir los derechos y obligaciones de los distintos usuarios del Contrato de Concesión.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 23 de 141

- Describir el alcance de cada uno de los servicios que forman parte de la Etapa de Explotación.
- Fijar un marco general que debe cumplir el Concesionario en la prestación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos que establezcan las BALI, definiendo los estándares de operación, calidad y gestión, además de los procedimientos asociados a la provisión de tales servicios.
- Definir los mecanismos y procedimientos mediante los cuales el Concesionario dispondrá al MOP de la información necesaria para evaluar el cumplimiento de los estándares de servicio, los cuales serán validados por el Inspector Fiscal.

Objetivos Específicos:

- Asegurar la correcta y oportuna ejecución de los servicios comprometidos y sus indicadores de gestión, según lo establece el Contrato de Concesión.
- Definir una estrategia de largo plazo, orientada a la construcción de una alianza permanente con la Dirección General de Aeronáutica Civil, buscando constituirse en un colaborador que contribuya al mejoramiento de la calidad de servicios que se presta en el “Aeropuerto Chacalluta de Arica”. Para ello se deberá:
 - Implementar los indicadores de gestión con el objeto de validar sus resultados con la Inspección Fiscal y los mandantes.
 - Promover una fluida relación de trabajo y un ambiente de colaboración entre el personal de la Sociedad Concesionaria y los mandantes.
 - Tener una adecuada capacidad de resolución de problemas, que brinde satisfacción a las normales expectativas de servicio en el “Aeropuerto Chacalluta de Arica”.
- Satisfacción de los usuarios, señalando las medidas que se adoptarán para asegurar un adecuado nivel de satisfacción hacia los servicios entregados.

2.4. ALCANCE Y VIGENCIA

El alcance de aplicación de este RSO será el Área de Concesión del “Aeropuerto Chacalluta de Arica”, definida en el artículo 2.4 de las BALI, a partir de la Puesta en Servicio Provisoria de las Obras (PSP2), según se indica en el punto 1.10.4 de las BALI.

El Reglamento de Servicio de la Obra deberá ser cumplido por el usuario, por el Concesionario y, en general, por todos aquellos que utilicen la obra y sus servicios o participen de su explotación.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 24 de 141

Se incluyen además las tareas derivadas de las Resoluciones de Calificación Ambiental (RCA) asociadas al Contrato de Concesión y del Plan de Manejo para la Gestión Ambiental y Territorial que forma parte del presente Reglamento.

2.5. REVISIÓN DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA Y MANUAL DE OPERACIONES

Se podrán introducir modificaciones al presente Reglamento, para adaptarlo a realidades y tecnologías futuras no previstas en la actualidad, especialmente en temas que digan relación con las formas de operar, evolución o modificación. Dichos cambios deberán consignarse e incluirse en el Reglamento de Servicio de la Obra.

Según lo establecido en el artículo 2.9.3 de las BALI, el Inspector Fiscal podrá, en cualquier momento durante la vigencia del Contrato de Concesión, imponer modificaciones al Manual de Operación de manera de recuperar, si es el caso, el Nivel de Servicio exigido en las Bases de Licitación y demás documentos que conforman el Contrato de Concesión, aludiendo a los siguientes criterios:

- Cambios en los Mecanismos de Asignación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos que se encuentren aprobados por el DGC.
- Resultados de las encuestas periódicas de opinión pública en el Aeropuerto señaladas en 1.10.10 punto C.14 y en 1.10.16, ambos artículos de las Bases de Licitación.
- Consultas, reclamos y sugerencias de usuarios a través del Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias señalado en el artículo 1.9.18 de las Bases de Licitación.
- Umbrales existentes en otros aeropuertos y aeródromos chilenos sujetos al Sistema de Concesiones.
- Modificaciones de normativas vigentes.
- Informes de Gestión y Operación del Aeropuerto de acuerdo a lo señalado en el artículo 1.8.2 N°6 de las Bases de Licitación.
- Adaptación a realidades y tecnologías futuras no previstas en la actualidad, especialmente en temas que digan relación con las formas de operar, evolución o modificación.
- Resultados de auditorías al Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiental de la Sociedad Concesionaria.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 25 de 141

2.6. PROCEDIMIENTO DE CAMBIO AL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

- El Inspector Fiscal deberá notificar a la Sociedad Concesionaria la necesidad de revisar el Reglamento. Allí detallará cada uno de los alcances que requiera modificar.
- La Sociedad Concesionaria entregará al Inspector Fiscal, dentro de los próximos 15 días hábiles de recibida la notificación previamente señalada, una minuta con la propuesta de solución a cada uno de los alcances antes indicados. Además, solicitará al Inspector Fiscal la instancia de reunirse a revisar de forma conjunta cada cambio requerido.
- Una vez llevada a cabo la reunión de consenso, la Sociedad Concesionaria levantará un acta con los acuerdos tomados, la cual deberá ser firmada por ambas partes. En forma paralela la Sociedad Concesionaria generará una nueva revisión del RSO, incluyendo tanto los cambios consensuados como el registro de las enmiendas realizadas.
- Tanto el acta de acuerdos, debidamente firmada por las partes, como la nueva revisión del RSO, serán remitidos por el Concesionario al Inspector Fiscal, en un plazo de 15 días hábiles desde la celebración de la reunión de consenso.
- En un plazo de 15 días hábiles, contados desde la recepción tanto del acta de acuerdos como de la nueva revisión del RSO, el Inspector Fiscal deberá validar que dicha nueva revisión cumpla con los acuerdos sostenidos, dándola por aprobada.
- Una vez aprobada la nueva revisión del RSO, la Sociedad Concesionaria procederá a reemplazar las revisiones caducadas.

2.7. DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

Formarán parte integrante del presente Reglamento los siguientes documentos complementarios:

- Plan de Prevención de Riesgos durante la Etapa de Explotación de la Obra, según lo establecido en el artículo 2.10.2 de las BALI.
- Plan de Control de Accidentes o Contingencias durante la Etapa de Explotación de la Obra, según lo establecido en el artículo 2.11.2 de las BALI.
- Programa de Gestión Sustentable durante la Etapa de Explotación de la Obras, según lo establecido en el artículo 1.8.11.3 de las BALI.
- Plan de Manejo Ambiental y Territorial Mínimo durante la Etapa de Explotación de la Obras, según lo establecido en el artículo 2.14 de las BALI.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 26 de 141

- Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios, según lo establecido en el artículo 1.9.18 de las BALI.
- RCA N°023/2018 que califica ambientalmente el proyecto “Ampliación y Mejoramiento Aeropuerto Chacalluta de Arica”, y todas las medidas de mitigación en ella establecidas.

2.8. INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS

2.8.1. Sistema de Registro de Información

Con el objetivo de contar con información en tiempo real de la totalidad de los sistemas y procesos asociados al funcionamiento del Aeropuerto, así como también de verificar las condiciones de prestación y explotación de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos contemplados en las BALI, la Sociedad Concesionaria ha puesto a disposición de la Inspección Fiscal del MOP, según los plazos indicados en las BALI, un Sistema Informático para la Constatación de los Niveles de Servicios (SIC-NS) de conformidad con lo establecido en el Art. 1.10.18 y en Anexo N°4 de las BALI.

Dicho sistema provee de todas las funcionalidades requeridas para asistir los procesos de negocio correspondientes a la prestación y explotación de los servicios de la concesión, de manera que la información registrada y procesada por el SIC-NS permita tanto al Concesionario como a la Inspección Fiscal adquirir certeza respecto de los eventos que determinan el cálculo de los indicadores de Niveles de Servicio que se establezcan en el presente Reglamento de Servicio de la Obra.

Descripción del Sistema de Registro de Información (Sistema informático para la constatación de los niveles de servicio o SIC-NS)

SCAA propone la utilización de un sistema, el cual está concebido para cumplir con su objetivo principal: ser un sistema informático para la constatación de niveles de servicios para el “Aeropuerto Chacalluta de Arica”, de acuerdo con lo estipulado en las Bases de Licitación del Contrato de Concesión y sus Anexos.

El sistema consta de las siguientes funcionalidades:

- **Tablero de control.** Vista navegable que permite visualizar el cumplimiento de los niveles de servicios con una mirada táctica y facilitando al usuario la búsqueda de situaciones críticas o de incumplimientos.
- **Mantenedores.** Vistas de configuraciones, donde de forma amigable y dinámica, se generan las asociaciones requeridas para registrar y visualizar los datos usados para llevar el control del cumplimiento de los niveles de servicio. Las asociaciones indicadas corresponden para definir la

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 27 de 141

conexión entre los componentes a monitorear y los datos recibidos y los niveles de servicio a ser monitoreados y registrados.

- **Planificación.** Vista cuya finalidad es la de identificar los umbrales de cumplimiento para un servicio determinado.
- **Otros Ingresos.** Vista estandarizada para registrar ingresos de información de aquellas mediciones que no tengan la posibilidad de automatizarse.
- **Log.** Vista donde se puede observar en detalle la totalidad de los datos que han ingresado al sistema (Plan y Real), la fuente de donde ingresó, el usuario, elemento, componente y la fecha y hora.
- **DataMart.** Herramienta analítica avanzada a través de la cual se puede acceder al 100% de los datos de una forma amigable al usuario, permitiéndole acceder a todas las vistas de información que se construyan inicialmente, pero más aún, le deja al usuario final (MOP incluido) a poder generar la reportería y visibilidad de datos que necesite y que no esté previamente construida. Como herramienta de DataMart será incluido, como parte del proyecto, la herramienta de Microsoft PowerBI, que ha tenido gran nivel de adopción y aceptación a nivel mundial en los últimos años.
- **Alta Disponibilidad.** Tanto el software como el hardware están diseñados y habilitados para ofrecer alta disponibilidad ante incidentes de indisponibilidad de algún componente; por ejemplo:
 - Servidores virtuales montados sobre servidores físicos en modalidad activo/pasivo. Si falla un servidor virtual, el otro toma su lugar.
 - Si un servidor físico falla (sobre el que existen N servidores virtuales), el otro toma su lugar.
 - Storage en RAID10; lo cual permite que puedan fallar hasta el 50% de todos los discos que lo constituyan y aun así seguiría funcionando.
 - Para cada uno de los siguientes elementos mencionados en cada servidor vienen al menos 2, por lo cual, si falla uno de ellos, el servidor seguirá funcionando:
 - ✓ Fuentes de poder.
 - ✓ Tarjetas de red redundantes en cada servidor físico.
 - ✓ Sockets con los procesadores (que traen N core).
 - ✓ Chips de RAM.
- **Monitoreo de Disponibilidad del Sistema.** Dada la criticidad de tener este sistema funcionando, la solución contempla tener 2 monitores del *uptime* del servicio. Uno de tipo interno y otro de tipo

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 28 de 141

externo. Ambos datos serán llevados al mismo sistema para chequear desde allí el *uptime* real obtenido.

- **Monitor interno.** Este monitoreo se hará con la herramienta SOLARWINDS o similar. Ante indisponibilidad no sólo deja registro de aquello, sino que también genera las respectivas alarmas. Se propone contar adicionalmente con un monitor externo para caso de incidencia mayor donde ningún servidor interno estuviese disponible.
- **Monitor externo.** Este monitoreo se hará con el servicio *Uptime Robot*. Ante indisponibilidad no sólo deja registro de aquello, sino que también genera las respectivas alarmas. Se propone contar adicionalmente con un monitor interno para casos en que el problema fuese la conectividad con Internet del Aeropuerto.

El Sistema propuesto adicionalmente, y en coordinación con las herramientas antes mencionadas, registrará en forma centralizada los tiempos de respuesta efectivamente logrados y contará en el Módulo de Reporte con un “Reporte de Tiempos de Interacción”. Estos reportes se presentarán cada 3 (tres) meses o para un periodo definido por el usuario, entregando, al menos, la siguiente información asociada a cada operación:

- ✓ El tiempo máximo acordado para la operación.
 - ✓ El tiempo real requerido por la operación.
 - ✓ El tiempo promedio requerido para operaciones del mismo tipo.
 - ✓ El porcentaje de operaciones de cada tipo que superaron el tiempo máximo acordado.
- **Integración.** La solución escogida para realizar las integraciones no tiene restricción técnica alguna respecto a los sistemas con los cuales se debe integrar, al contrario, ha sido seleccionada y probada para ser capaz de conectarse con cualquier otro sistema que lo permitan (partiendo por los más evidentes como BIM, SAC-IC, AODB, etc.). La solución posee grandes características de integración que genera 2 grandes canales de comunicación con cualquier tipo de sistema adicional.
- **Integración vía transferencias de datos.** En este ámbito quedan reflejadas todas las integraciones tradicionales de formatos tales como XML, XLS, EDI, TXT, etc. por los canales de comunicación tradicionales (Carpetas, FTP, *Web Service*, etc.).
- **Integración vía invocación de APIs.** La misma herramienta de middleware con la que se logra la “integración vía transferencia de datos”, permite tener disponible APIs de conexión con terceros

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 29 de 141

sistemas vía un canal más inmediato, pero en general, para uso en la interacción con sistemas internos.

2.8.2. Información y Formularios

Con el objetivo de mantener registro del cumplimiento de la obligación del Concesionario de entregar información al Inspector Fiscal, de conformidad con lo establecido en el Art. 1.8.2 de las BALI, SCAA semanalmente le enviará al Inspector Fiscal una planilla digital con el control de la correspondencia generada por las partes.

SCAA proporcionará la información en conformidad a lo establecido en el artículo 1.8.2 de las BALI, a través de los formularios y documentos que desarrolle SCAA. Esta información incluye Libro de Construcción, Libro de Explotación, estados financieros, informes de gestión anual, informes semestrales, trimestrales y mensuales, entre otra información que se genere durante las etapas de Explotación y de Construcción de la obra.

Tanto el Libro de Explotación como el Libro de Construcción fueron abiertos una vez constituida la Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Arica S.A., según consta en la carta RAM-ARI N°26, de fecha 26 de abril de 2019.

Asimismo, según lo establecido en el artículo 1.9.20 de las Bases de Licitación y para un adecuado seguimiento por parte del Inspector Fiscal, durante el diseño, desarrollo y operación de los Usos del BIM, la Sociedad Concesionaria deberá elaborar un informe mensual denominado “Estado del Arte de los Usos del BIM” que contenga los diseños, avances, desarrollos y actualizaciones de dichos usos. Este informe deberá ser entregado por el Concesionario dentro los primeros 5 (cinco) días del mes siguiente al período informado y debe ser presentado en papel y formato digital, a través de medios y softwares compatibles con los utilizados por el Inspector Fiscal, mediante anotación en el Libro correspondiente. El primer informe se presentará al mes siguiente de la Puesta en Servicio Provisoria de las Instalaciones Existentes o PSP 1.

Una vez presentado el informe mensual “Estado del Arte de los Usos del BIM”, el Inspector Fiscal tendrá un plazo de 10 (diez) días para su revisión. En caso de existir observaciones, el Concesionario dispondrá de un plazo de 5 (cinco) días para dar respuesta satisfactoria a la totalidad de las observaciones formuladas por el Inspector Fiscal y en caso de ser requerido por éste, entregar una nueva versión corregida. A su vez, el Inspector Fiscal se pronunciará sobre esta entrega en un plazo máximo de 10 (diez) días. El procedimiento anterior se repetirá todas las veces que sea necesario hasta que el Inspector Fiscal apruebe el informe a su entera conformidad.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 30 de 141

3. DEL ÁREA CONCESIONADA E INVENTARIO

El área de concesión es el área definida en el artículo 2.4 de las BALI, e individualizada en el Plano “Área de Concesión del Aeropuerto Chacalluta de Arica”.

Para efectos de las obligaciones establecidas en el artículo 2.4 de las BALI se excluyen explícitamente del Área de Concesión las siguientes áreas y/o instalaciones (no será de responsabilidad del concesionario su conservación):

- Sistema CCTV y dependencias AVSEC, ambas de la DGAC.
- Áreas correspondientes a oficinas administrativas y áreas de servicios higiénicos de los servicios públicos y/o gubernamentales.

3.1. PLANO DEL ÁREA DE CONCESIÓN

Como Anexo N°1 al presente Reglamento se incorpora una copia del plano “Área de Concesión del Aeropuerto Chacalluta de Arica”, en conformidad con lo establecido en el artículo 2.4 de las BALI. Este plano deberá ser actualizado en caso de modificarse contractualmente.

3.2. DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

Como Anexo N°2 al presente documento se adjunta una copia del “Procedimiento de Registro de Bienes Afectos a la Concesión”, el cual establece la metodología que utilizará la Sociedad Concesionaria para controlar el registro de los Bienes Afectos a la Concesión, las variaciones que del mismo se produzcan y la modalidad a utilizar al momento de informar lo anterior a la Inspección Fiscal.

Asimismo, como Anexo N°28 y a modo referencial, se adjunta el Inventario de Bienes Afectos a la Concesión año 2023, en su revisión N°1, elaborada durante enero de 2025.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 31 de 141

4. INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

4.1. DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

- Razón Social : Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Arica S.A.
- R.U.T. : 77.011.942-1
- Giro : Construcción y explotación de Obra Pública “Aeropuerto Chacalluta de Arica”.
- Dirección : Av. Isidora Goyenechea 2800, Edificio Titanium, Oficina 2401, Las Condes, Santiago.
- Rep. Legal : Luis Alberto Guzmán Vergara, Gerente General.
- Teléfono : +56 58 2213416
- Sitio web: : www.aeropuertoarica.cl

4.2. ASPECTOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN

4.2.1. Administración del Concesionario

A continuación, se describe el equipo directivo de Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Arica S.A. (SCAA), el cual será el encargado de establecer y velar por el cumplimiento de las directrices organizacionales:

- **Junta de Accionistas:** órgano de administración y fiscalización dentro de la sociedad anónima, donde se toman las decisiones claves para el funcionamiento de SCAA.
- **Directorio:** es el que rige el funcionamiento de SCAA, estableciendo y verificando el cumplimiento tanto de las políticas como de las metas previamente definidas para la empresa.
- **Gerente General.** Entre sus principales funciones destacan:
 - ✓ Proponer al Directorio y dirigir la aplicación de planes, presupuestos, organización, estrategias y objetivos empresariales.
 - ✓ Relacionarse con el MOP a través del Inspector Fiscal.
 - ✓ Evaluar el logro de objetivos y el desempeño de las Gerencias a su cargo.
 - ✓ Dirigir las acciones de mejora y rediseño de procesos de negocio, la calidad del servicio y de la productividad empresarial.
 - ✓ Supervisar la administración de los recursos humanos, financieros, materiales y de servicios concernientes a la gestión institucional.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 32 de 141

- ✓ Dirigir y coordinar las relaciones de cooperación interinstitucionales.
- ✓ Dirigir la implementación de las disposiciones del Directorio.
- ✓ Disponer la implementación de las medidas correctivas resultantes de las Auditorías realizadas.
- ✓ Delegar las atribuciones necesarias para la mejor marcha de la empresa.
- ✓ Participar en el Comité de Gestión del Aeropuerto.
- ✓ Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.

Asimismo, para la ejecución de todas y cada una de las obligaciones que impone el Contrato de Concesión, la Concesionaria cuenta con personal necesario y suficiente para prestar los servicios descritos en las BALI. SCAA administra el área de la concesión bajo su responsabilidad, estableciendo la dotación de personal profesional y técnico necesario para ejecutar el servicio básico de la obra y así mantener un alto nivel de servicio, eficiente y oportuno, en todas las instalaciones y equipos.

La estructura de administración podría cambiar en la medida que así se requiera y de acuerdo con lo establecido en las BALI, no obstante, la estructura actual es la que se ilustra en el ítem 4.2.3 del presente Reglamento.

4.2.2. Funciones y Requisitos

La organización y operación del área concesionada se ha centralizado en una Gerencia de Operaciones, la cual reportará al Gerente General (ver ítem 4.2.3 de las BALI).

Las funciones generales del personal de la Sociedad Concesionaria se describen a continuación:

Gerente de Operaciones:

- Ser el responsable de organizar, planificar, dirigir, coordinar, ejecutar, evaluar, regular y controlar la operación y mantenimiento de todas y cada una de las dependencias inmersas en el área de concesión.
- Relacionarse con el MOP a través del Inspector Fiscal.
- Implementar las disposiciones del Directorio y la Gerencia General.
- Participar en el Comité de Gestión y en los distintos comités operacionales de coordinación aeroportuaria (FAL, Seguridad, Etc.).
- Delegar las atribuciones necesarias para la mejor marcha de la empresa.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 33 de 141

- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.

Jefe de Administración:

- Coordinar y controlar la administración de los recursos humanos, materiales y financieros que conforman las distintas áreas de operación de la empresa.
- Difundir las normas y procedimientos para el mejor desempeño y actuación de las unidades administrativas.
- Preparar los estados financieros y entregar soporte a todas las unidades, supervisando el cumplimiento de la normativa contable de la empresa.
- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.
- Delegar las atribuciones necesarias para la mejor marcha de la empresa.

Jefe de Operaciones y Mantención:

- Apoyar a los requerimientos de los organismos públicos y externos, además de la coordinación de las disposiciones de la autoridad aeronáutica.
- Ingresar y gestionar información de reportes de operaciones.
- Elaborar órdenes de trabajo.
- Gestionar la compra de insumos y repuestos.
- Ingresar/supervisar toda la información relacionada con la operación de los distintos sistemas.
- Realizar informes mensuales y semanales respecto a gestión administrativa y operacional del Aeropuerto.
- Efectuar las coordinaciones que sean necesarias con los subconcesionarios.
- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.

Responsable de Alimentación y Bebidas:

- Ingresar y gestionar información de reportes de las operaciones de sus servicios a cargo.
- Elaborar órdenes de trabajo.
- Gestionar la compra de insumos.
- Relacionarse con proveedores y clientes.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 34 de 141

- Ingresar toda la información relacionada con la operación a los distintos sistemas asociados al servicio.
- Efectuar las coordinaciones que sean necesarias con los clientes del servicio.
- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.

Supervisor de Operaciones:

- Asignar los puentes y puertas de embarque/desembarque.
- Asignar las cintas transportadoras de equipaje.
- Realizar coordinaciones operativas con las empresas aéreas.
- Realizar coordinaciones con los subconcesionarios.
- Coordinar la adecuada prestación del servicio de transporte de personas con movilidad reducida.
- Atender las necesidades de los usuarios en general.
- Verificar que el personal de aseo cumpla con sus labores previamente asignadas, a fin de mantener el orden y limpieza de las diferentes áreas del Terminal de Pasajeros.
- Asignar y supervisar las tareas desarrolladas por el personal de mantención.
- Coordinar y verificar las tareas desarrolladas por el personal de seguridad privada.
- Coordinar la recolección de los carros portaequipaje, controlando el estado y ordenamiento de éstos, a fin de poder satisfacer la demanda en todo momento.
- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.

Los Supervisores de Operaciones están organizados en un sistema de turnos rotativos, cubren todo el horario en el que existan operaciones en el Aeropuerto, verificando el cumplimiento de los estándares exigidos para cada uno de los servicios y constatando la condición de la infraestructura y equipos, además de supervisar y controlar las actividades de mantención preventiva y correctiva.

Asistente(s) de Administración:

- Apoyar en la administración de los recursos humanos, materiales y financieros que conforman las distintas áreas de operación de la empresa.
- Asistir en el cumplimiento de las normas y procedimientos para el mejor desempeño y actuación de las unidades administrativas.
- Colaborar en la preparación de los estados financieros y entregar soporte a todas las unidades.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 35 de 141

- Asistir al Jefe de Administración en las labores que le solicite.
- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.

Encargada(o) de Prevención de Riesgos:

- Realizar e implementar procedimientos de seguridad.
- Confeccionar y mantener actualizada la matriz de riesgos de la empresa.
- Aplicar y mantener actualizado el sistema de gestión de seguridad y salud de SCAA, junto con supervisar su cumplimiento.
- Supervisar el uso de EPP.
- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.

Asistente de Gerencia:

- Apoyar a los Gerentes en las labores administrativas que requieran.
- Llevar el registro de la documentación de la Sociedad.
- Colaborar en el cumplimiento de las normas y procedimientos para el mejor desempeño y actuación de las unidades administrativas.
- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.

Personal de Mantenimiento:

- Realizar reparaciones de gasfitería, obras menores (pisos, cerámicas, tabiquería, etc.), electricidad, etc.
- Prestar apoyo al Supervisor de Operaciones.
- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.

Personal de Atención al Público:

- Atender y entregar información al usuario.
- Realizar el cobro del servicio de estacionamiento público.
- Mantener actualizado el FIDS (incluida la página web).
- Confeccionar y derivar la bitácora de operaciones de vuelos del día siguiente.
- Atender al usuario ante consultas, reclamos y/o sugerencias.
- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 36 de 141

Personal de Atención de los Servicios de Alimentación y Bebidas:

- Atender al usuario.
- Realizar el cobro del servicio de alimentación y bebidas.
- Realizar su cuadratura de recaudación de dinero y reportarlo a la Gerencia de Operaciones.
- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.

Personal de Aseo:

- Limpieza de pisos, ventanas (vidrios y marcos), servicios higiénicos (grifería, espejos, divisiones de paredes, W.C., entre otros), oficinas (escritorios, pisos, muebles, entre otros), entre otras zonas, conforme el Programa de Aseo Periódico vigente.
- Prestar apoyo al Supervisor de Operaciones.
- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.

4.2.3. Organigrama

Como Anexo N°3 del presente Reglamento se presenta el organigrama de SCAA.

4.2.4. Empresas que participan en la Sociedad Concesionaria

N°	Razón Social	Porcentaje de Participación
1	Sacyr Concesiones Chile SpA	57,5 %
2	Agencias Universales S.A.	42,5 %
TOTAL		100,0 %

4.2.5. Empresas Subcontratadas

Se espera contar con personal subcontratado, o bien, tener prestaciones de servicio por parte de terceros, en las siguientes áreas:

- Seguridad física del Aeropuerto.
- Mantenimiento rutinario de equipamiento electromecánico (Ej.: mantención de equipos elevadores).
- Unidad BIM.
- Servicio de Comparación del Aeropuerto Chacalluta con la Industria Aeroportuaria.
- Mantención de Áreas Verdes.
- Consultoría por el Sistema de Administración de Pavimentos del Aeropuerto.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 37 de 141

- Conservación de pavimentos del área concesionada.
- Mantenimiento a los sistemas de detección y extinción de incendios.
- Entre otros, según las necesidades emanadas del Contrato de Concesión del Aeropuerto.

5. DEL MARCO JURÍDICO

- El Artículo 87° del DFL MOP N°850 de 1997, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del DFL N°206 de 1960, Ley de Caminos, y sus modificaciones.
- El D.S. MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N°164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas, y sus modificaciones.
- Reglamento de la Ley de Concesiones, aprobado por D.S. MOP N°956 de 1997 y sus modificaciones.
- Ley Orgánica del Ministerio de Obras Públicas, contenida en el D.S. MOP N° 294 de 1984, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°15.840 y sus normas reglamentarias.
- Ley N°16.752 de 1968, Orgánica de la Dirección General de Aeronáutica Civil, y sus modificaciones y normas complementarias.
- Texto Refundido de las Bases de Licitación, Concesión “Aeropuerto Chacalluta de Arica”. Diciembre 2018. (Incluye CA N°1 y CA N°2).
- Documento N° 8, artículo 1.4.2 de las BALI, denominado “Aspectos Mínimos a Considerar en la Elaboración del Reglamento de Servicio de la Obra y Manual de Operaciones para la Concesión”.
- Decreto Supremo N° 11, de fecha 4 de febrero de 2019, publicado en el Diario Oficial de fecha 20 de marzo de 2019.
- Reglamento de Operación de Aeronaves de la DGAC (DAR 06, EDICIÓN N°1 D.S. 52, de fecha 15 de Abril de 2002, Diario Oficial N° 37.313 20.07.02; última Enmienda N° 1, D.S. 26 de fecha 28 de Marzo de 2007, Diario Oficial N° 38.85130.08.07).
- Reglamento de Aeródromos de la DGAC (DAR 14, Segunda Edición, 15 de Marzo de 2005).
- Reglamento de Seguridad, Protección de la Aviación Civil contra Actos de Interferencia Ilícita (DAR 17, Cuarta Edición, 26 de septiembre del 2008) de la DGAC.
- Programa de Seguridad Aeroportuaria, “Aeropuerto Chacalluta de Arica”.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 38 de 141

- Plan de Emergencias, “Aeropuerto Chacalluta de Arica”.
- D.S. N°54 “Aprueba Reglamento para la constitución y funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad”.
- Artículo N°66 *bis* de la Ley N°16.744 “Establece Normas sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales”.
- Todas las leyes, decretos y reglamentos de la República de Chile vigentes a la fecha de la firma del Contrato, que se relacionan con él y con todos aquéllos que se dicten durante su vigencia.

6. DEL SERVICIO AL USUARIO

6.1. DERECHOS DEL USUARIO

Derecho a recibir los Servicios Obligatorios

El usuario tiene derecho a recibir de parte del Concesionario los servicios obligatorios estipulados en el Contrato de Concesión y descritos en el Manual de Operación que forma parte del presente Reglamento. Los anteriores se encuentran clasificados en las siguientes categorías:

- Servicios Aeronáuticos.
- Servicios No Aeronáuticos No Comerciales.
- Servicios No Aeronáuticos Comerciales.

Derecho a recibir los Servicios Facultativos

El usuario tiene derecho a recibir los Servicios No Aeronáuticos Comerciales Facultativos que ofrece el Concesionario y que está autorizado a prestar, de acuerdo al Contrato de Concesión, pagando el precio respectivo. Estos servicios se describen en el Manual de Operación que forma parte del presente Reglamento.

Derecho a Seguridad

El usuario, de conformidad con el Contrato de Concesión, tiene derecho a que el Concesionario vele por su seguridad durante toda su permanencia en el área de concesión.

La seguridad en el área concesionada es responsabilidad tanto de Carabineros de Chile en las áreas de acceso público, como también de la DGAC en aquellas zonas de acceso restringido. El servicio de vigilancia contratado por la Sociedad Concesionaria es un agente de apoyo a la gestión de Carabineros de

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 39 de 141

Chile en las labores de seguridad dentro del área de acceso público, debiendo actuar coordinadamente para la prevención de delitos.

Derecho a Calidad de Servicio

El usuario tiene derecho a recibir del Concesionario los servicios que éste presta, con el nivel de calidad previsto en el Contrato de Concesión, pudiendo reclamar ante el Concesionario y/o ante el MOP, si así no sucediera, sea por medio de la Inspección Fiscal o directamente, conforme a los procedimientos descritos en el presente Reglamento.

Derecho a Información

El usuario tiene derecho a recibir información general sobre los servicios que el Concesionario otorga, de manera de utilizarlos integralmente. El procedimiento a seguir se detalla en el presente Reglamento.

De igual forma, tiene derecho a:

- Recibir de parte del Concesionario información anticipada sobre cualquier circunstancia que altere la prestación de alguno de los servicios.
- Conocer con la debida antelación el régimen de tasas y tarifas vigentes.
- Conocer y acceder en forma gratuita a un extracto del RSO en las oficinas de atención de la Sociedad Concesionaria o en cualquier oficina que se destine a la atención de público. Además una versión completa del RSO deberá estar disponible para ser consultado por los usuarios de la Obra, según se estipula en el punto N°5 del artículo N° 57 del Reglamento de Concesiones.

Derecho a Trato Digno

El usuario tiene derecho a ser tratado por el Concesionario de manera igualitaria, con cortesía, corrección y diligencia, en todas sus dependencias e instalaciones.

Derecho a Reclamo

El usuario tiene derecho a interponer ante el Concesionario las quejas, reclamos y/o denuncias, con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad de tal.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 40 de 141

Derecho a Sugerencias y/o Felicitaciones

El usuario tiene derecho a formular las sugerencias y/o felicitaciones que estime pertinentes y que tiendan a mejorar la prestación del servicio que brinda el Concesionario.

Derecho a Respuesta

El usuario tiene derecho a obtener respuesta adecuada de parte del Concesionario, a sus consultas, preguntas o requerimientos, en virtud de lo establecido en el presente Reglamento.

6.2. OBLIGACIONES DEL USUARIO

Obligación del Pago de Tasas y Tarifas

El usuario tiene la obligación de pagar la tarifa que el Concesionario o las Subconcesiones del Aeropuerto tienen derecho a cobrar, las cuales le dan la potestad al uso de los servicios obligatorios y facultativos.

Obligación de Respeto a la Normativa Vigente

Los usuarios deben utilizar la obra entregada en concesión y los servicios que presta el Concesionario, respetando la legislación general vigente, la normativa del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, la normativa de la Dirección General de Aeronáutica Civil y en general cualquier Ley, decreto y/o reglamento vigente de la República de Chile.

Obligación de Obedecer Instrucciones

El usuario, durante el uso de la obra concesionada, tiene la obligación de obedecer las instrucciones impartidas por Carabineros de Chile, SAG, ADUANA, DGAC y Policía de Investigaciones, en los ámbitos de su competencia, y en su ausencia, por el personal del Concesionario.

Esta obligación comprende también el acatamiento de las instrucciones respecto del uso general de la obra, sus instalaciones y servicios que brinda, tales como: avisos, advertencias, señales, instructivos, etcétera.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 41 de 141

Obligación de Debido Cuidado

El usuario tiene la obligación de actuar con debido cuidado y previsión, evitando causar daños a las personas y/o a la obra e instalaciones de la obra pública Fiscal denominada “Aeropuerto Chacalluta de Arica”.

Obligación de Pago de Daños al Concesionario

El usuario deberá pagar al Concesionario los daños que ocasione a la obra y sus instalaciones, con motivo de sus actuaciones en el uso de la obra y sus servicios, sin perjuicio de las actuaciones de los Tribunales de Justicia.

Obligación de Pagar los Daños Ocasionados a Terceros

El usuario deberá pagar los daños que cause a terceros, durante el uso de la obra, de sus instalaciones, o servicios.

6.3. CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

El Concesionario deberá proveer y operar un área de informaciones al público, en general en un lugar visible dentro del Terminal de Pasajeros, debidamente señalizado y adecuadamente atendido, proporcionando información no pagada de utilidad para los diferentes usuarios del Terminal que así lo requieran.

Este centro de atención deberá atender al público durante el horario de operación comercial del Aeropuerto. Para ello se dispondrá de un módulo de atención, de a lo menos un computador acorde a los requerimientos tecnológicos vigentes y de personal calificado para la prestación de este servicio.

El Mesón de Informaciones se encontrará ubicado en el *hall* del primer nivel del Terminal de Pasajeros. Los números telefónicos de contacto son +56 58 221 34 16 y (+56 9) 4478 1009, mientras que su casilla de correo electrónico es informaciones@aeropuertoarica.cl.

6.4. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN Y EFECTUAR RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El usuario podrá generar sus consultas, reclamos y/o sugerencias a través de cualquiera de los siguientes canales:

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 42 de 141

- a. En el mesón de atención del público, por medio del Formulario de Consultas, Reclamos y/o Sugerencias dispuesto por la Sociedad Concesionaria.
- b. Vía telefónica (*call center*), a través del personal del Centro de Atención del Usuario de la Sociedad Concesionaria (número +56 58 221 34 16).
- c. Mediante carta certificada dirigida al Centro de Atención del Usuario, al domicilio de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Arica S.A., debidamente firmada por el usuario remitente.
- d. Mediante correo electrónico dirigido al Centro de Atención del Usuario (e-mail: informaciones@aeropuertoarica.cl).
- e. A través del sitio *web* administrado por la Sociedad Concesionaria (sitio Web: www.aeropuertoarica.cl).

En complemento a lo anterior se adjunta como Anexo N°18 al presente Reglamento el “Procedimiento de Gestión de Consultas, Reclamos y Sugerencias” vigente.

6.5. APLICACIÓN DE ENCUESTAS

SCAA realizará periódicamente, según lo estipulado en el artículo 1.10.10 letra C.14 de las BALI, encuestas dirigidas a los usuarios del Aeropuerto, con el objeto de evaluar o medir el nivel de servicios que en él se prestan (ver ítem 6.6). La Consultora medirá y registrará los tiempos de permanencia de los usuarios en el Aeropuerto, separando los tiempos de espera en fila (tiempo de traslado entre el fin de la fila y el punto de control) y el tiempo de proceso de control (tiempo que demora un pasajero en ser procesado en un punto de control).

6.6. MEDICIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO

En el marco de lo dispuesto en el artículo 1.10.16 de las Bases de Licitación, se dispondrá de una herramienta para medir el grado de satisfacción de los usuarios de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos, Comerciales y No Comerciales, en el Aeropuerto.

La herramienta deberá ser de uso común por la industria aeroportuaria a nivel global y deberá proveer resultados comparables entre distintos aeropuertos, que atiendan una demanda o tráfico de pasajeros similar. Asimismo, deberá ser reconocida por organismos reguladores como una herramienta válida para evaluar la calidad del servicio en aeropuertos otorgados en concesión.

Se deberán definir indicadores clave para medir el desempeño tanto de los servicios prestados y explotados por el Concesionario como de aquellos subcontratados a terceros.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 43 de 141

Se deberá medir el grado de satisfacción percibida por los usuarios durante su estadía en el aeropuerto a través de la realización de encuestas periódicas que permitan evaluar los aspectos clave asociados a la prestación y explotación de los servicios. Se deberá aplicar encuestas a los pasajeros de vuelos internacionales y domésticos que se encuentren en las salas de espera antes del embarque. Dichas encuestas deberán ser aplicadas mediante entrevistas personales realizadas por encuestadores capacitados y en base a cuestionarios en papel u otro mecanismo. Las encuestas deberán estar disponibles, al menos, en idioma inglés y español. La periodicidad de las encuestas deberá ser, al menos, anual.

El cuestionario considerará puntuaciones de tal forma que permitan al usuario valorar cuantitativamente cada aspecto del servicio evaluado, de acuerdo a una escala numérica que será indicada al usuario previo al momento de responder la encuesta.

Las encuestas deberán estar orientadas a evaluar aspectos claves de la prestación de los servicios en el Aeropuerto, tales como:

- Accesos al Aeropuerto (disponibilidad de medios de transporte desde y hacia el aeropuerto).
- Estacionamientos públicos (disponibilidad, relación precio-calidad, entre otros).
- Personal encargado del proceso de chequeo (cortesía, rapidez en la atención, entre otros).
- Personal encargado de la Seguridad (cortesía, rapidez en la atención, entre otros).
- Restaurantes, cafeterías, bares, locales comerciales, salones VIP-CIP (cortesía, rapidez en la atención, entre otros).
- Bancos, cajeros automáticos, oficinas de cambio (cortesía, rapidez en la atención, entre otros).
- Servicios higiénicos (disponibilidad, limpieza, entre otros).
- Conexión inalámbrica a Internet (disponibilidad, rapidez del servicio, entre otros).
- Proceso de embarque (comodidad en zonas de espera, acceso a servicios, entre otros).
- Proceso de desembarque (disponibilidad de cintas de retiro de equipaje, rapidez en la disposición de maletas en cintas, disponibilidad y condiciones de uso de carros de equipaje, entre otros).
- Aseo en las áreas de circulación pública peatonal (estacionamientos, edificio terminal, áreas de revisión, áreas de chequeo entre otros).
- Servicio de asistencia a PMR, con/sin previo aviso (disponibilidad, rapidez del servicio, entre otros).
- Señalización (disponibilidad, visibilidad, comprensión, diseño, condiciones de uso, entre otros).

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 44 de 141

- Sensación de seguridad.
- Otros, a proponer por el Concesionario.

Se deberán medir y registrar, al menos anualmente, los tiempos de permanencia de los usuarios en el Aeropuerto, separando los tiempos de espera en fila (tiempo de traslado entre el fin de la fila y el punto de control) y el tiempo de proceso de control (tiempo que demora un pasajero en ser procesado en un punto de control) para, al menos, los siguientes servicios (en caso de que efectivamente se presten):

- Chequeo de Pasajeros (se deberá diferenciar el chequeo en counters y el chequeo en equipos de autochequeo).
- Control de Pasaportes de Emigración.
- Control de Seguridad AVSEC (salidas y tránsito).
- Control de Pasaportes de Inmigración.
- Retiro de Equipaje (tiempo de espera hasta recuperar la totalidad del equipaje por pasajero, para este caso no aplica el tiempo de espera en fila).
- Control SAG – Aduana.

Se deberán presentar memorias ejecutivas que contengan un resumen de los principales resultados del trabajo en terreno desagregado para cada uno de los servicios, así como también informes periódicos con el análisis de los resultados obtenidos, conclusiones y recomendaciones. Se deberá además contemplar la entrega de un reporte comparativo o benchmarking en base a aeropuertos de similares características a nivel mundial. La periodicidad de elaboración de dichos informes deberá ser consistente con aquella establecida para la realización de las encuestas y/o medición de tiempos de proceso.

Se deberán presentar y exponer los resultados obtenidos en los lugares, fechas y hora que el Inspector Fiscal determine, así como también se deberá contemplar apoyo al Inspector Fiscal o a cualquier otro profesional que este determine, en la preparación de reuniones de trabajo, charlas, seminarios u otros que se requieran realizar con motivo de la ejecución del trabajo de consultoría.

Para efectos del procesamiento y análisis de la información y la entrega de resultados a SCAA, la Consultora dispondrá de una plataforma informática que sea capaz de combinar y cruzar la información obtenida en terreno a fin de disponer de resultados comparativos entre sí. Esta plataforma proveerá acceso

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 45 de 141

a una base de datos para el almacenamiento de la información obtenida en terreno y la entrega de información mediante planillas digitales.

7. DEL CONCESIONARIO

7.1. OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

A.1 Destinar las instalaciones, equipo y personal de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos exclusivamente a los fines para los cuales han sido otorgados.

A.2 Cumplir con todas las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de la Dirección General de Aeronáutica Civil relacionadas con el funcionamiento del Aeropuerto.

A.3 Cumplir con las actividades contenidas en los Programas Anuales aprobados por el Inspector Fiscal, asociado a la prestación y explotación de los servicios Aeronáuticos y No aeronáuticos, según corresponda.

A.4 Serán de cuenta exclusiva del Concesionario las contribuciones e impuestos Fiscales, municipales o de cualquier otra naturaleza a que pudiera estar afecta la prestación y explotación de los Servicios No Aeronáuticos y Aeronáuticos señalados en las BALI, o los derechos que de ella emanen, incluidos el pago de derechos, multas o sanciones que se le impusieran por cualquier autoridad judicial, administrativa, municipal u otra, y en general cualquiera responsabilidad que tenga como causa o se derive del ejercicio de los derechos que confiere la prestación y explotación de cada servicio.

A.5 Dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de término de la concesión, el Concesionario retirará de las instalaciones, todo el equipo, materiales y accesorios de su propiedad, siempre que pueda separarlos sin causar detrimento y no estén afectos a la concesión, lo que será calificado por el Inspector Fiscal. Si no lo hiciera, se entenderá que ha hecho abandono de estos elementos y la DGAC podrá disponer de ellos, quedando a beneficio fiscal, sin indemnización alguna por parte del Fisco. El Inspector Fiscal mantendrá un registro actualizado de todos los bienes y derechos afectos a la concesión. Será obligación del Concesionario informar y entregar los antecedentes de los bienes o derechos que adquiera durante la concesión, conforme a lo señalado en el artículo 1.8.2 N°4 letra j) y N°5 letra h) de las Bases de Licitación, con el objeto de que el Inspector Fiscal los califique como afectos o no a la concesión.

A.6 Queda expresamente prohibido al Concesionario permitir a cualquier subcontratista realizar un nuevo subcontrato o celebrar cualquier tipo de acto o contrato para la prestación y/o explotación de los servicios no aeronáuticos y aeronáuticos por parte de terceros.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 46 de 141

A.7 El Concesionario no podrá establecer discriminaciones arbitrarias o ejercer conductas que pudieran afectar el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario, relacionado o no con éstas, a las instalaciones, equipamiento, áreas o servicios del Aeropuerto, o que tenga finalidad o efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia.

A.8 Por cada servicio que el Concesionario esté obligado o facultado a prestar durante la concesión, ya sea directamente o a través de terceros, conforme a lo establecido en las presentes BALI, el Concesionario deberá informar por escrito al Inspector Fiscal, a lo menos con cuarenta y cinco (45) días de antelación a la fecha de inicio de explotación propuesta para cada servicio, las condiciones bajo las cuales propone explotar el respectivo servicio. En el caso de suscribir contratos con terceros, el Concesionario deberá remitir copia de todos y cada uno de ellos al Inspector Fiscal. El DGC, previo informe de la DGAC, se reserva el derecho a exigir al Concesionario suprimir o modificar aquellas condiciones que contravengan lo dispuesto en las BALI, o que tengan por finalidad o efecto alterar las condiciones del Contrato de Concesión, o que pudieran significar discriminaciones o afecten el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario a las instalaciones, equipamiento, áreas o servicios del Aeropuerto, o que tengan por finalidad o efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia. Sin perjuicio de lo anterior, la Sociedad Concesionaria será la única responsable ante la autoridad competente respecto de cualquier condición y/o actuación atribuible a ella, que pudiera significar discriminaciones o afectar el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario relacionado o no con éstas, a las instalaciones, equipamiento, áreas o servicios del Aeropuerto, conforme a la normativa vigente.

A.9 El Concesionario deberá implementar, certificar y mantener operativo un sistema de gestión certificable bajo la Norma NCh-ISO 9001:2015 y NCh-ISO 14001:2015 vigentes o a las normas que los reemplacen, al menos en las áreas de operación, mantenimiento y servicios a su cargo, conforme a lo señalado en el artículo 1.10.15 de las BALI.

A.10 Será obligación de SCAA efectuar la licitación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos obligatorios regulados en el artículo 1.10.9 de las Bases de Licitación, conforme con lo dispuesto en el punto C.2 del artículo 1.10.10 de las BALI.

En caso de discrepancias entre lo establecido en los documentos antes indicados y las BALI, primará lo dispuesto en éstas últimas. Asimismo, en todo aspecto no previsto en dichos documentos, tendrá plena aplicación lo establecido en las BALI.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 47 de 141

A.11 Desde el inicio de la Concesión, SCAA participará en las sesiones del Comité FAL del Aeropuerto según las disposiciones establecidas en el Reglamento Orgánico y de funcionamiento del Comité de Facilitación de Aeropuertos y Aeródromos de la DGAC.

A.12 En todos aquellos casos en que, en virtud de las Bases de Licitación , el Concesionario deba elaborar un mecanismo de Asignación para la prestación de un determinado servicio , deberá velar porque dicho mecanismo no establezca discriminaciones ni constituya o induzca a una conducta abusiva de su posición dominante, afectando el acceso igualitario de cualquier usuario a las instalaciones, equipamiento, áreas o servicios del aeropuerto o, en general, que tenga por efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia.

A.13 Cumplir, en todo momento, las exigencias establecidas para cada uno de los servicios señalados en los artículos 1.10.9.1, 1.10.9.2 y 1.10.9.3 de las BALI.

7.2. DERECHOS DEL CONCESIONARIO Y OBLIGACIONES EN LA GESTIÓN TARIFARIA

B.1 El Concesionario tendrá derecho a cobrar las tarifas que determine para los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos que explote, en tanto dé estricto cumplimiento a las disposiciones contenidas en el D.L. 211 de 1973 cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el DFL N°1 de 2004 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, actual Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, respetando asimismo las restricciones de tarifa señaladas en el artículo 1.10.9 de las Bases de Licitación y las disposiciones y/o exigencias mínimas establecidas en éstas para la prestación y explotación de cada uno de dichos servicios. Particularmente, el cobro de tarifas superiores a las máximas autorizadas en las Bases de Licitación respecto de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos, según corresponda, hará incurrir a la Sociedad Concesionaria en la multa que se establezca según 1.8.5.1, sin perjuicio de lo establecido en 1.13.1.2 letra d), ambos artículos de las Bases de Licitación.

B.2 El Concesionario, en cada servicio Aeronáutico y No aeronáutico que explote, no podrá cobrar tarifas discriminatorias a usuarios de la misma categoría, entendiéndose por ésta aquella que incluye un mismo tipo de usuario y servicio, hora, día de la semana y época del año, según lo califique el Inspector Fiscal.

Dichas tarifas deberán ser debida y oportunamente publicadas, previo a la vigencia de éstas y para conocimiento de los usuarios, en el Sitio Web indicado en el artículo 1.10.9.2 letra g) número 3 de las Bases de Licitación.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 48 de 141

B.3 Las estructuras tarifarias especiales a usuarios de los servicios deberán ser informadas por el Concesionario al Inspector Fiscal, dentro del plazo de 30 (treinta) días antes de su aplicación. Su aplicación deberá tener una vigencia mínima de 90 (noventa) días. El DGC ante causas fundadas podrá autorizar cambios en los plazos de vigencia de las tarifas. El incumplimiento del plazo señalado para informar al Inspector Fiscal las estructuras tarifarias especiales, así como del plazo de vigencia mínima señalado para las tarifas, hará incurrir a la Sociedad Concesionaria en la multa que, para cada caso, se establezca según el artículo 1.8.5.1 de las Bases de Licitación.

En ningún caso estas estructuras tarifarias especiales podrán ser discriminatorias o implicar, sin una justificación razonable, objetiva y debidamente informada, un trato desigual a usuarios que se encuentren en la misma condición. En particular, a fin de asegurar la debida transparencia en su aplicación, estas estructuras tarifarias deberán ser oportunamente publicadas, para el adecuado conocimiento de los usuarios, en el Sitio Web indicado en el artículo 1.10.9.2 letra g) número 3 de las Bases de Licitación.

B.4 El Concesionario podrá ofrecer y cobrar estructuras tarifarias especiales a empresas, instituciones u otros organismos diferentes a las ofrecidas al público en general conforme a lo señalado en el punto B.3 del presente artículo. Estas ofertas y acuerdos deberán ser de público conocimiento, previo a la puesta en vigencia de éstos y cualquier usuario equivalente que cumpla las mismas condiciones deberá tener acceso al mismo trato comercial. En consecuencia, tratándose de prestadores de un mismo servicio, sujetos a las mismas condiciones contractuales, el Concesionario no podrá imponer obligaciones ni aplicar tarifas o estructuras tarifarias distintas sin una justificación razonable, objetiva y previamente informada.

B.5 El Inspector Fiscal podrá rechazar esquemas tarifarios del Concesionario cuando ellos contravengan las disposiciones establecidas en las BALI.

7.3. DISPOSICIONES GENERALES

C.1 El Concesionario podrá prestar y explotar cada servicio no aeronáutico y/o aeronáutico en forma directa o bien por la vía de subcontratos, sin perjuicio de las restricciones señaladas en las Bases de Licitación.

C.2 Cuando el Concesionario otorgue la prestación y explotación de un Servicio Aeronáutico y/o No Aeronáutico a través de terceros, de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación, éste deberá llevar a cabo un proceso de licitación, a excepción de aquellos casos en los cuales se exige un Mecanismo de Asignación conforme a lo establecido en el punto C.15 del presente artículo, así como de todos aquellos servicios establecidos en 1.10.9.2, en 1.10.9.3.1 letra a) y en 1.10.9.3.2, todos artículos de las Bases de

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 49 de 141

Licitación, los cuales se registrarán por lo dispuesto en estas Bases y en el Reglamento de Servicio de la Obra.

Las condiciones y términos que registrarán cada proceso de licitación deberán ser previamente informados, por escrito, al DGC a través del Inspector Fiscal. A más tardar a los 45 (cuarenta y cinco) días siguientes de recibidos dichos antecedentes, el DGC, previo informe del Inspector Fiscal, podrá exigir al Concesionario suprimir o modificar las cláusulas que contravengan lo dispuesto en las Bases de Licitación, o que tengan por finalidad o efecto alterar las condiciones del Contrato de Concesión, o que pudieran significar discriminaciones o afecten el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario a las instalaciones, equipamiento, áreas o servicios del Aeropuerto, o que tengan por finalidad o efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia. En ningún caso la persona natural o jurídica a quien se adjudique la prestación y explotación de un Servicio Comercial, Aeronáutico o No Aeronáutico, podrá estar relacionada con la Sociedad Concesionaria, en los términos establecidos en el artículo 100° de la Ley 18.045 de Mercado de Valores. Los plazos por los cuales se podrán otorgar los subcontratos no podrán ser superiores a 5 (cinco) años ni extenderse más allá del término del Contrato de Concesión de la obra pública fiscal, sin perjuicio de lo señalado en el punto C.19 del presente artículo.

Si el Concesionario solicita otorgar la prestación y explotación de un Servicio Aeronáutico y/o No Aeronáutico a través de terceros, de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación, bajo idénticas condiciones y términos que ya hayan sido sometidos al procedimiento indicado en el párrafo anterior, el Inspector Fiscal podrá aprobar dichas condiciones y términos previa revisión y chequeo de los antecedentes correspondientes, sin tener que efectuar nuevamente el mencionado procedimiento.

Sólo en casos debidamente fundados, calificados por el DGC, el Concesionario podrá solicitar otorgar la prestación y/o explotación de un determinado servicio a través de terceros, mediante una modalidad distinta de la licitación (trato directo o mediante la realización de remates u otro mecanismo) o por un plazo mayor a 5 (cinco) años.

Sin embargo, el único responsable ante el MOP del cumplimiento del Contrato de Concesión será el Concesionario.

C.3 Los Servicios Comerciales, Aeronáuticos y No Aeronáuticos, definidos en los artículos 1.10.9.1 y 1.10.9.3 de las Bases de Licitación, tendrán el carácter de exclusivos para el Concesionario y ni la DGAC ni el MOP podrán explotar ningún servicio en terrenos o instalaciones del Aeropuerto que afecten la exclusividad de los mismos salvo autorización expresa de la Sociedad Concesionaria, sin perjuicio de lo señalado en el punto C.17 del presente artículo. Asimismo, el Concesionario no podrá explotar servicios que la DGAC administre fuera del Área de Concesión del Aeropuerto Chacalluta de Arica.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 50 de 141

C.4 Todos los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos que se presten o exploten en el Área de Concesión deberán ser negocios lícitos de comercio, es decir, que no atenten contra la ley, la moral, las buenas costumbres ni el orden público y deberán estar de acuerdo con el Plan Maestro del Aeropuerto Chacalluta de Arica.

C.5 El MOP, por intermedio del Inspector Fiscal y previo informe favorable de la DGAC, podrá cambiar de ubicación los Servicios Aeronáuticos y/o No Aeronáuticos y conservar, aumentar o disminuir el área ocupada, cuando las necesidades del Aeropuerto así lo requieran. La DGAC tendrá un plazo de 15 (quince) días para remitir dicho informe desde que haya sido requerido por el DGC.

Para tal efecto, el Inspector Fiscal enviará a la Sociedad Concesionaria un informe con los requerimientos de modificación del o de los servicios que presta el Concesionario, indicando las adecuaciones que se requiera realizar y sus condiciones de implementación. La Sociedad Concesionaria dispondrá de un plazo máximo de 15 (quince) días, a contar de la recepción del informe antes señalado, para plantear al Inspector Fiscal, por escrito, sus observaciones y/o proponer una alternativa de solución que cumpla con los mismos objetivos perseguidos en el informe presentado por el MOP, a un costo similar. En tal caso, el Inspector Fiscal en conjunto con la DGAC, evaluarán la propuesta presentada por el Concesionario y los antecedentes que la sustentan e informarán a este último, a más tardar en el plazo de 15 (quince) días, su decisión y las medidas a implementar, debiendo el Concesionario dar todas las facilidades necesarias para la implementación de tales medidas. A falta de acuerdo, total o parcial, las discrepancias podrán ser sometidas por las partes a consideración del Panel Técnico. Si la recomendación del Panel Técnico no fuese acogida por las partes, la controversia podrá ser sometida a la Comisión Arbitral o Corte de Apelaciones de Santiago, según lo establecido en el artículo 36° bis de la Ley de Concesiones.

C.6 Ni el MOP ni la DGAC responderán en caso alguno por robos, perjuicios u otros daños que pudieren sufrir el Concesionario o terceros dentro de las dependencias que comprenden la prestación y explotación de los Servicios Aeronáuticos y/o No Aeronáuticos.

C.7 El Concesionario deberá elaborar el Manual de Operación descrito en el artículo 2.9.3 letra A de las Bases de Licitación, en el cual el Concesionario definirá, entre otros aspectos, los mecanismos y procedimientos para el cumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos en las Bases de Licitación y demás documentos que conforman el Contrato de Concesión. Este documento formará parte integrante del Reglamento de Servicio de la Obra para todos los efectos legales.

C.8 Toda vez que el Concesionario solicite al Inspector Fiscal la extensión de las áreas para cualquiera de los servicios regulados en los artículos precedentes, se le aplicarán las mismas directrices

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 51 de 141

regulatorias establecidas, para cada uno de ellos, en el artículo 1.10.9 de las Bases de Licitación, según corresponda.

C.9 El Inspector Fiscal fiscalizará que la ubicación de los servicios no produzca cambios sustanciales, no entorpezca los flujos de circulación de pasajeros y público dentro del Área de Concesión, no altere la funcionalidad ni la seguridad del Aeropuerto conforme a las directrices establecidas por la DGAC en virtud de las facultades que le confiere su normativa, y cumpla con el Plan Maestro del Aeropuerto Chacalluta de Arica.

C.10 El Concesionario no podrá instalar sistemas de comunicaciones que interfieran con los sistemas de comunicación que se utilicen en la aeronavegación del Aeropuerto, lo que será calificado por el Inspector Fiscal previo informe favorable de la DGAC, la cual tendrá un plazo de 30 (treinta) días para remitir dicho informe desde que haya sido requerido por el Inspector Fiscal.

C.11 El Concesionario podrá solicitar al Inspector Fiscal, por causas sobrevinientes que así lo justifiquen, la revisión de las tarifas tanto de los Servicios Aeronáuticos como de los No Aeronáuticos que explote, fijadas en las Bases de Licitación, o cualquiera de sus condiciones, regulaciones o modalidades de explotación.

Para ello, presentará su solicitud por escrito al Inspector Fiscal, debidamente justificada, describiendo detalladamente sus requerimientos y propuestas asociadas a las tarifas, regulaciones, condiciones o modalidades. Dentro de los 45 (cuarenta y cinco) días siguientes, el Inspector Fiscal emitirá un informe al DGC, con copia al Ministro de Hacienda, acompañando los antecedentes de la Solicitud del Concesionario, el cual dentro del plazo de 30 (treinta) días aceptará o rechazará la propuesta. Las modificaciones se harán, indicando la fecha de entrada en vigencia de las nuevas condiciones, regulaciones o modalidades, mediante decreto supremo fundado expedido por el MOP, el que deberá llevar, además, la firma del Ministro de Hacienda.

C.12 El DGC podrá, en acuerdo con la DGAC en las materias de su competencia, establecer modificaciones, regulaciones, condiciones o modalidades a cualquiera de los servicios establecidos en el artículo 1.10.9 de las Bases de Licitación o de las áreas establecidas para la explotación de los mismos, cuando la prestación y/o explotación de dichos servicios o áreas entorpezcan la funcionalidad o la seguridad del Aeropuerto o cuando el Concesionario incurra en discriminaciones o ejerza conductas que pudieran afectar el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario a las instalaciones, equipamiento, áreas o servicios del Aeropuerto y, en general, cualquier otro arbitrio que tenga por finalidad o efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia. Lo anterior no dará derecho a compensación ni indemnización alguna y será sin perjuicio de las sanciones que procedan.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 52 de 141

C.13 Los servicios no aeronáuticos comerciales obligatorios señalados en el artículo 1.10.9.3.1 de las BALI deberán funcionar todos los días del año en horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos regulares y no regulares lo cual deberá ser calificado por el Inspector Fiscal y establecido en el Manual de Operación, salvo en el caso de Estacionamientos Públicos para Vehículos en General, cuyas áreas deberán estar disponibles las 24 horas del día, todos los días del año.

Los vuelos extraordinarios serán informados por el Inspector Fiscal al Concesionario, a través del Libro de Obra correspondiente con, al menos, 12 horas de antelación, de acuerdo a la programación establecida por la DGAC.

C.14 El Concesionario deberá realizar encuestas periódicas de opinión pública en el Aeropuerto Chacalluta de Arica con el objeto de evaluar y comparar las condiciones de prestación y explotación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos contemplados en las Bases de Licitación para lo cual deberá considerar lo establecido en el artículo 1.10.16 de las Bases de Licitación.

Sin perjuicio de lo anterior, el MOP podrá realizar encuestas periódicas de opinión pública en el Aeropuerto con el mismo objeto, debiendo el Concesionario dar todas las facilidades para la realización de dichas encuestas, lo que será calificado por el Inspector Fiscal. El Concesionario podrá participar en la elaboración del cuestionario de las encuestas que realice el MOP haciendo observaciones o recomendaciones a estas, reservándose el MOP la facultad de aceptarlas o rechazarlas.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 2.9.3 de las Bases de Licitación, en base a los resultados de ambas encuestas el Inspector Fiscal podrá, en cualquier momento durante la vigencia del Contrato de Concesión, imponer modificaciones al Manual de Operación de manera de recuperar, si es el caso, el Nivel de Servicio exigido en las Bases de Licitación y demás documentos que conforman el Contrato de Concesión.

C.15 En todos aquellos casos en que, de conformidad a lo establecido en 1.10.9.1 letras a), b) y c); en 1.10.9.2 letra p); en 1.10.9.3.1 letras c) y f); y en 1.10.9.3.2 letra e); todos artículos de las Bases de Licitación, el Concesionario deba elaborar un Mecanismo de Asignación, éste deberá propiciar el uso homogéneo del total de infraestructura, instalaciones, equipamiento y áreas disponibles en el Área de Concesión, siendo además aplicable lo establecido en el punto A.12 del presente artículo.

El Concesionario, previo a la presentación al Inspector Fiscal de los Mecanismos mencionados, deberá consultar a los usuarios respectivos el Mecanismo que propone implementar. Los usuarios a consultar deberán ser, al menos, 3 (tres), independientes entre sí y que representen en su conjunto, al menos, el 60% (sesenta por ciento) del mercado. Si hay menos de 3 (tres) usuarios se considerará el total de usuarios.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 53 de 141

El DGC podrá exigir al Concesionario suprimir y/o modificar las cláusulas o condiciones establecidas en los Mecanismos de Asignación presentados que contravengan las Bases de Licitación, que pudieran implicar discriminaciones o afectar el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario a las instalaciones, equipamiento, áreas o servicios del Aeropuerto y, en general, cualquier otro arbitrio que tenga por finalidad o efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia.

C.16 El MOP y la DGAC, de acuerdo a las necesidades del Aeropuerto, podrán, dentro del Área de Concesión, realizar los trabajos que sean necesarios para asegurar su funcionalidad y seguridad, tales como excavaciones; instalaciones de ductos, multiductos, postaciones, tuberías; entre otros, debiendo compensar al Concesionario en caso de perjuicio. Con, al menos, 30 (treinta) días de antelación al inicio de los trabajos el MOP, a través del Inspector Fiscal, informará al Concesionario enviándole copia de los antecedentes que den cuenta del trabajo a realizar. Las discrepancias que pudieran surgir en relación a las eventuales compensaciones podrán ser sometidas por las partes a consideración del Panel Técnico. Si la recomendación del Panel Técnico no fuese acogida por las partes, la controversia podrá ser sometida a la Comisión Arbitral o Corte de Apelaciones de Santiago, según lo establecido en el artículo 36° bis de la Ley de Concesiones.

C.17 Por las razones indicadas en el punto C.16 del presente artículo y por otras debidamente fundadas relacionadas con el buen funcionamiento del Aeropuerto, el DGC podrá autorizar al Concesionario a suspender temporalmente la prestación de un determinado Servicio Comercial Obligatorio.

Así también, el DGC podrá requerir al Concesionario la prestación de un determinado Servicio Comercial Facultativo, en carácter de obligatorio, temporalmente o por el resto del plazo de concesión de manera de asegurar un adecuado Nivel de Servicio del Aeropuerto. Si el Concesionario no lo realiza dentro del plazo que determine el DGC, el MOP llamará a licitación para la prestación del servicio.

En caso que el Concesionario, por razones fundadas, quisiera renunciar a prestar un determinado Servicio Comercial Obligatorio, éste deberá justificarlo por escrito al DGC, por intermedio del Inspector Fiscal. Éste remitirá los antecedentes del caso al DGC, quien en el plazo máximo de 30 (treinta) días aprobará, rechazará o solicitará los antecedentes complementarios al informe presentado que estime necesarios para su cabal entendimiento. En caso que el DGC apruebe la Solicitud del Concesionario el MOP, en acuerdo con la DGAC, llamará a licitación para la prestación del servicio, quedando el Concesionario eximido de continuar explotando dicho servicio sólo una vez que el mismo se encuentre en condiciones de iniciar su operación, sin que ello signifique compensación alguna para el Concesionario.

C.18 Las instituciones o Servicios Públicos que deban desempeñar funciones de administración o de orden y seguridad pública en el Aeropuerto quedarán eximidos del pago de cualquier derecho o cobro por

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 54 de 141

el uso de superficies. Adicionalmente, se entiende incluida en dicha exención el SERNATUR o la entidad que lo reemplace.

C.19 Sólo en casos excepcionales, calificados como tales por el DGC, el Concesionario podrá solicitar autorización al DGC para otorgar contratos para la explotación de Servicios No Aeronáuticos Comerciales por períodos superiores al término del Contrato de Concesión. En estos casos, el Concesionario deberá presentar el borrador del contrato que se firmará y sus antecedentes, y en especial, lo relacionado con las cláusulas de las condiciones económicas y del plazo del respectivo contrato.

El DGC remitirá dichos antecedentes a la DGAC para que ésta se pronuncie. Si la DGAC autoriza la firma del contrato deberá respetar, una vez cumplido el plazo de la concesión, las condiciones económicas y el plazo del contrato del servicio respectivo.

El DGC tendrá un plazo máximo de 120 (ciento veinte) días contados desde la presentación de la Solicitud, para autorizar o no el otorgamiento de estos contratos.

C.20 El Concesionario deberá cumplir todas las normas del Reglamento de Seguridad para la Protección de la Aviación Civil contra Actos de Interferencia Ilícita (DAR 17), así como también las disposiciones establecidas en la normativa y procedimientos aeronáuticos de la DGAC derivados del mismo.

Asimismo, el Concesionario deberá cumplir todas las Normas del Reglamento Transporte Sin Riesgo de Mercancías Peligrosas por Vía Aérea (DAR 18), en particular con lo relacionado con la provisión de una dependencia para al almacenamiento temporal de mercancías peligrosas.

C.21 Será responsabilidad y obligación del Concesionario exigir a los respectivos subcontratistas, seguros que cubran totalmente los eventuales daños a las instalaciones afectas al servicio que se presta, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

C.22 El Concesionario, de acuerdo a las necesidades del Aeropuerto, podrá proponer al Inspector Fiscal para su aprobación, ampliar o disminuir las áreas para la explotación de los servicios señalados en los artículos 1.10.9.3.1 y 1.10.9.3.2 de las Bases de Licitación, siempre que no signifique una disminución de la obra pública contratada y no se menoscabe o perjudique la funcionalidad ni la seguridad del Aeropuerto, en particular la del Edificio Terminal, ni el Nivel de Servicio exigido en las Bases de Licitación ni el Estándar Técnico de la obra, lo que será calificado por el Inspector Fiscal en conformidad a lo señalado en el punto C.9 del presente artículo.

Asimismo, la Sociedad Concesionaria podrá solicitar la utilización de áreas adicionales a las autorizadas por el MOP conforme al “Plano de Áreas Comerciales” señalado en el artículo 1.8.2 N°6 de las Bases de

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 55 de 141

Licitación, para lo cual el Concesionario deberá presentar al Inspector Fiscal su Solicitud, indicando el tipo de actividad a desarrollar, la estructura tarifaria, los antecedentes técnicos asociados y el plazo de utilización solicitado. El Inspector Fiscal, en el plazo máximo de 30 (treinta) días contados desde la recepción de tal Solicitud, podrá aprobarla o rechazarla, previo informe favorable de la DAP y DGAC en las materias de su competencia. La DAP y DGAC remitirán sus informes en el plazo de 15 (quince) días contados desde que les haya sido requerido por el Inspector Fiscal. En el caso de ser aprobada dicha Solicitud, será responsabilidad del Concesionario la habilitación, construcción y mantención de las áreas adicionales, a su entero cargo y costo.

No obstante lo anterior, cuando por necesidades del Aeropuerto se requiera nuevamente disponer de estas áreas, el Inspector Fiscal informará a la Sociedad Concesionaria con, al menos, 90 (noventa) días de antelación a la fecha requerida para su utilización por parte del Estado, para que el Concesionario proceda a efectuar el retiro total de los elementos instalados en dichos espacios, a su entero cargo, costo y responsabilidad, restituyendo la infraestructura, al menos, a la condición en que se encontraba antes de la ocupación temporal por parte del Concesionario, no dando lo anterior origen a compensación alguna por parte del MOP o la DGAC.

C.23 La base de datos asociada a las autorizaciones de acceso a los diferentes recintos del aeropuerto será administrada por la DGAC. El Concesionario podrá requerir información de identidad y funciones del titular de la respectiva tarjeta de identificación (TICA).

C.24 La Sociedad Concesionaria deberá informar al MOP cada vez que celebre contratos para la administración y/o gestión de la obra entregada en concesión.

8. MANUAL DE OPERACIÓN

El presente Manual de Operaciones entrega una descripción de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos que “Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Arica” (SCAA) debe prestar y explotar, a partir de la Puesta en Servicio Provisoria de las Obras o PSP2, según lo descrito en las Bases de Licitación de la Concesión “Aeropuerto Chacalluta de Arica”.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 56 de 141

8.1. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS AERONÁUTICOS Y NO AERONÁUTICOS DEFINIDOS EN LAS BASES DE LICITACIÓN

8.1.1. Servicios Aeronáuticos

a) Sistema de Embarque/ Desembarque

Descripción General del Servicio Prestado:

El Terminal de Pasajeros brinda el servicio de embarque y desembarque de pasajeros bajo las siguientes modalidades, según corresponda:

- Utilizando los 5 puentes de embarque disponibles.
- Utilizando los accesos remotos disponibles.

Los puentes de embarque y accesos remotos son operados directamente por personal de las líneas aéreas, mientras que su asignación y su mantención preventiva y/o correctiva es responsabilidad de SCAA.

El objetivo es proveer un sistema coordinado de embarque y desembarque entregando los servicios a las aerolíneas, que, dependiendo de la capacidad de pasajeros, estas requieran.

Calidad de Servicio:

Se han definido indicadores claves, los que garantizarán un nivel de servicio básico adecuado para los pasajeros y usuarios del Aeropuerto.

Indicadores y Umbral

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Puentes de Embarque y Accesos Remotos.	Disponibilidad u $\geq 95\%$ En caso de falla se ejecuta una acción correctiva, la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24. No se considerarán incumplimientos las mantenciones preventivas que efectúe SCAA, previamente autorizadas por el Inspector Fiscal.	

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 57 de 141

Indicador y Medio de Verificación

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
<i>% Disponibilidad</i> $= \frac{(\sum \text{Tiempo total de Operación} - \sum \text{tiempo total Mant. Prog.}) - \sum \text{tiempo total en Falla}}{(\sum \text{Tiempo total de Operación} - \sum \text{tiempo total Mant. Prog.})} \times 100\%$	Seguimiento diario del uso de los puentes de embarque y accesos remotos (automatizado en el caso de los Puentes de Embarque).
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio.	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias.

Evaluación del Cumplimiento del Estándar:

La evaluación del estándar se realizará según la siguiente periodicidad:

- Grado de satisfacción percibida por los usuarios: Semestralmente.
- Disponibilidad: Anualmente, promediando las mediciones mensuales.

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

La operación de los puentes de embarque y desembarque y de los accesos remotos será de exclusivo cargo de las compañías aéreas; en tanto su asignación y su mantenimiento preventiva y/o correctiva será responsabilidad de SCAA.

Estructura Tarifaria:

Tipo de Servicio	Tarifa Máxima (UF)
En posición de contacto:	
- Primeros 45 minutos de uso o fracción	0,25
- Cada media hora adicional o fracción	0,50
En posición remota:	
- Primeros 45 minutos de uso o fracción	0,10
- Cada media hora adicional o fracción	0,25
Energía Eléctrica:	
- Cada 30 minutos o fracción	0,25

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 58 de 141

Horarios:

El servicio de embarque y desembarque se encontrará disponible durante la totalidad del horario de funcionamiento del Aeropuerto.

Mecanismo de Asignación de Puentes de Embarque:

El Mecanismo de Asignación de Sistemas de Embarque y Desembarque se encuentra descrito en el Anexo N°4 del presente Reglamento.

Integración con el SIC-NS

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
Operaciones	Ficha Digital (automatizado en el caso de los Puentes de Embarque).	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

b) Sistema de Manejo de Equipaje de Llegada y Salida

El Terminal de Pasajeros cuenta con 4 sistemas de transporte de equipaje, distribuidos de la siguiente manera:

- 01 sistema para la recepción y procesamiento del equipaje de los pasajeros que embarcan.
- 03 carruseles para la entrega de equipaje de los pasajeros que desembarcan.

La operación de estos equipos está a cargo de SCAA y de las compañías aéreas; en tanto su mantención preventiva y/o correctiva es responsabilidad de SCAA.

El objetivo es proveer, operar y mantener disponible y en funcionamiento todo el sistema de cintas transportadoras de equipaje.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 59 de 141

Calidad de Servicio:

Indicadores y Umbral

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Sistema de Manejo de Equipaje de Llegadas y de Salidas	Disponibilidad u $\geq 95\%$ En caso de falla se ejecuta una acción correctiva, la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24. No se considerarán incumplimientos las mantenciones preventivas que efectúe SCAA, previamente autorizadas por el Inspector Fiscal.	La cinta transportadora de equipaje llegado deberá estar disponible a lo más 15 minutos después de la conexión de la aeronave al Puente de Embarque. Mientras el sistema esté operativo, la responsabilidad de la entrega de equipajes en forma oportuna es de cada aerolínea.

Indicador y Medio de Verificación:

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
<i>% Disponibilidad</i> $= \frac{(\sum \text{Tiempo total de Operación} - \sum \text{tiempo total Mant.Prog.}) - \sum \text{tiempo total en Falla}}{(\sum \text{Tiempo total de Operación} - \sum \text{tiempo total Mant.Prog.})} \times 100\%$	Seguimiento diario de la disponibilidad operativa de cada cinta transportadora de equipaje (automatizado).
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio.	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias.

Estándar:

La totalidad de las cintas transportadoras de equipaje deben cumplir la condición de disponibilidad operativa mensual de al menos un 95% del tiempo de operación total.

Evaluación del Cumplimiento del Estándar:

La evaluación del estándar se realizará según la siguiente periodicidad:

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 60 de 141

- Grado de satisfacción percibida por los usuarios: Semestralmente.
- Disponibilidad: Anualmente, promediando las mediciones mensuales.

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

La operación de las cintas transportadoras de equipaje será de exclusivo cargo de las compañías aéreas; en tanto su asignación y su mantención preventiva y/o correctiva será responsabilidad de SCAA.

Estructura Tarifaria:

No aplica.

Horarios:

El servicio de cintas transportadoras de equipaje se encontrará disponible durante la totalidad del horario de funcionamiento del Aeropuerto.

Integración con el SIC-NS

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
Operaciones	Ficha Digital (automatizado).	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

c) Servicios en Plataforma

Descripción General del Servicio Prestado:

SCAA entregará en subconcesión áreas destinadas para los servicios de asistencia en tierra a las aeronaves, al equipaje y a la carga, que los prestadores de estos servicios realizan en plataforma. En este ámbito SCAA deberá:

- Asignar y proporcionar áreas a los operadores de servicios en plataforma en cantidades acordes a la disponibilidad de espacio para cada actividad dispuesta para ello en el Aeropuerto.
- Supervisar a los proveedores de servicio.

Los Servicios de Asistencia en plataforma y terminales, provistos a transportadores aéreos, incluyen, pero no están limitados a (según sea aplicable):

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 61 de 141

- Asistencia de equipajes.
- Asistencia de carga y correo.
- Asistencia de operaciones en pista.
- Asistencia de limpieza y servicio de la aeronave.
- Asistencia de mantenimiento en línea.
- Asistencia de operaciones de vuelo y administración de la tripulación.
- Asistencia de transporte de superficie.
- Asistencia de catering a las aeronaves.

Se adjunta Anexo N°6 “Mecanismo de asignación de Áreas para servicios en plataforma”.

Calidad de Servicio:

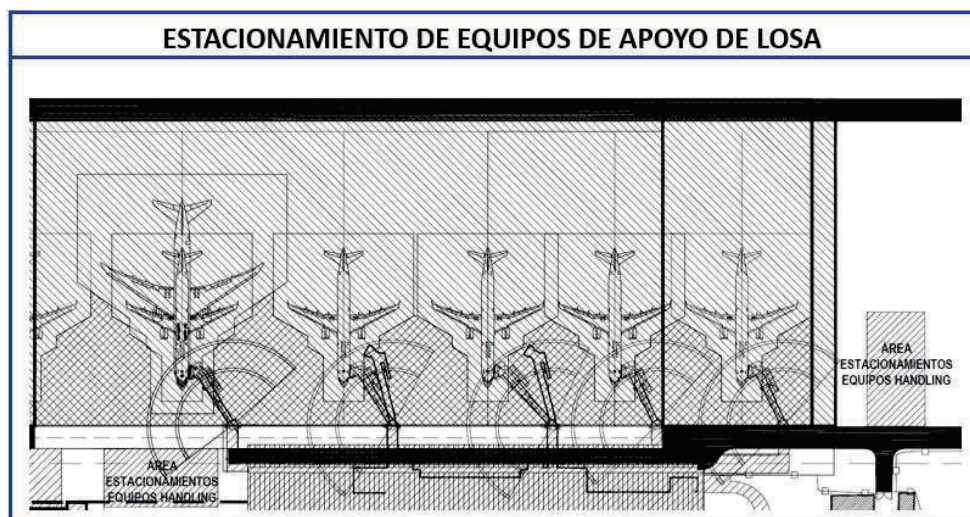
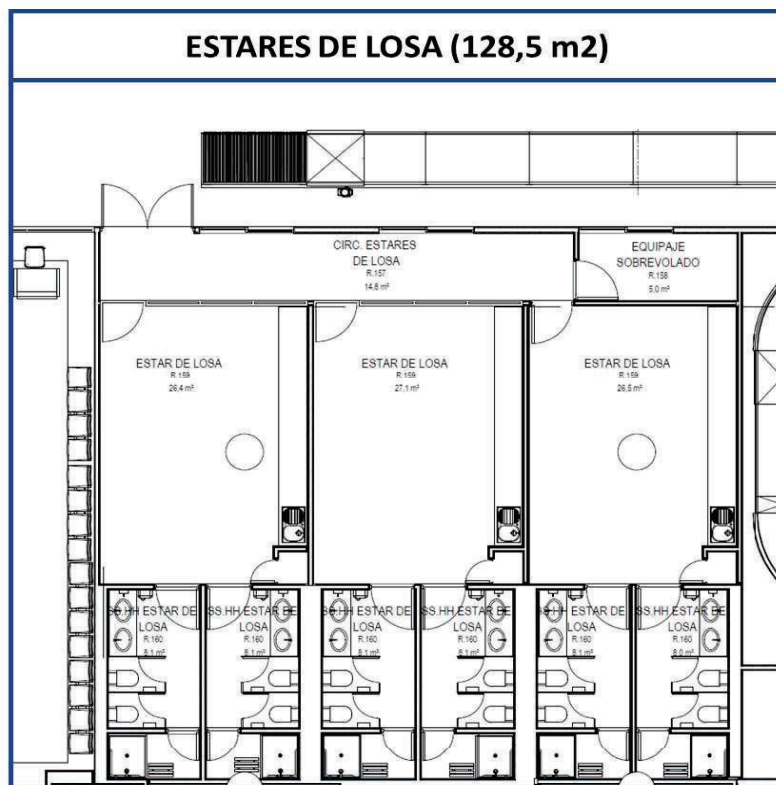
Indicadores y Umbral

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Medio de verificación
Servicios en Plataforma	Tener en un periodo de 1 mes calendario un máximo de 2 reclamos de usuarios. En caso de que el servicio no se encuentre disponible se ejecuta una acción correctiva, la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24.	Eventuales reclamos mensuales, por escrito y debidamente fundados de parte de los subconcesionarios, por la no disponibilidad de las áreas subconcesionadas para estos efectos.

Identificación de las áreas destinadas a cada servicio:

A continuación, se ilustran de manera referencial las diferentes zonas para la prestación de servicios en plataforma:

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 62 de 141



Horarios:

Las áreas para servicios en plataforma se encontrarán disponibles durante la totalidad del horario de funcionamiento del Aeropuerto, a cargo de cada subconcesionario.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 63 de 141

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

La operación y mantención preventiva y/o correctiva de cada área será responsabilidad de cada subconcesionario, dando cumplimiento a los correspondientes contratos de subconcesión suscritos con SCAA.

Esquemas de Competencia y Selección propuestos:

Durante el mes de enero de cada año, se informará a los operadores de cada servicio en plataforma sobre la disponibilidad de las áreas destinadas para tales efectos, en cuanto a cantidad y características.

Si la cantidad de operadores interesados es igual o inferior a la cantidad de áreas a disposición, la Gerencia de Operaciones de SCAA realizará una reunión tendiente a buscar un consenso entre las partes, respecto de los diferentes requerimientos de cada una.

De no existir consenso, las áreas disponibles serán asignadas en forma directamente proporcional a la cantidad de operaciones aéreas atendidas en el Aeropuerto, durante el último año calendario.

Si la cantidad de operadores interesados supera la cantidad de áreas a disposición (“n”), sólo se asignarán áreas a los primeros “n” operadores que así las requieran y que cuenten con las “n” primeras posiciones en el ranking de operaciones aéreas atendidas en el Aeropuerto, durante el último año calendario.

En cuanto a la ubicación de las áreas, y siempre que el *layout* de las mismas así lo permita, el orden de elección respecto de su ubicación estará determinado según quienes tengan mayor cantidad de operaciones atendidas en el Aeropuerto, durante el último año calendario, y así en orden descendente.

Estructura Tarifaria:

La estructura tarifaria que SCAA podrá cobrar por estos efectos se resume en la siguiente tabla:

Tipo de Terreno	Tarifas Máximas (UF/m ²)
Terreno eriazo urbanizado	UF 0,15
Área pavimentada o losa	UF 0,20
Terreno construido	UF 0,35

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 64 de 141

Código Aeronáutico (OACI)	Monto (UF)
Códigos A y B	1,28
Código C	1,46
Código D	2,01
Código E	2,23
Código F	3,11

(*) Para estos efectos, se entiende por “Operación” cada vez que una aeronave se encuentre en un Puente de embarque o estacionamiento remoto, según corresponda, para preparar su despegue.

Integración con el SIC-NS

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
Operaciones	1. Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

d) Servicios Aeronáuticos en General

SCAA puede entregar otros servicios aeronáuticos adicionales que considere necesario, previa consulta y aprobación de la Inspección Fiscal, con el fin de mantener altos niveles de servicio de acuerdo a los incrementos en el tráfico aéreo y los avances tecnológicos, con excepción de los servicios asociados a: FBO; Aviación General; Centros de Mantenimiento Aeronáutico; venta y almacenamiento de repuestos, herramientas y otros insumos asociados al mantenimiento de aeronaves (que incluye lubricantes, pinturas y neumáticos, entre otros); combustible de aviación (que incluye el almacenamiento, distribución, abastecimiento, carguío y venta de combustible, y la contención de derrames de éste u otros elementos derivados de los hidrocarburos); hangares para aeronaves; e instalaciones necesarias para desarrollar las actividades mencionadas anteriormente; todos ellos administrados por la DGAC.

Lo anterior en la forma y plazos establecidos en el artículo 1.10.9.1 letra d) de las BALI,

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 65 de 141

8.1.2. Servicios No Aeronáuticos No Comerciales

a) Servicio de Conservación

Descripción General del Servicio Prestado:

Este servicio contempla las labores de conservación de todas las instalaciones del área de concesión, de forma de asegurar que éstas mantengan su nivel de servicio y funcionalidad en forma permanente. La conservación preventiva se materializa mediante la aplicación y cumplimiento del Programa Anual de Conservación de la Obra; en tanto, la conservación correctiva se ejecuta, en primera instancia, por el personal de mantenimiento de la SCAA. Cuando la solución requiere de una mayor capacidad técnica a la ofrecida por este personal, se subcontratan servicios a empresas externas que garanticen la mantención de los servicios antes señalados.

Quedan excluidas del ámbito:

- Instalaciones de Combustible de Aviación.
- Áreas correspondientes a oficinas administrativas y áreas de servicios y sistemas específicos de la DGAC y otros servicios gubernamentales salvo cuando las Bases de Licitación lo requieren específicamente.

Calidad de Servicio:

El plazo establecido para atender a una tarea de mantenimiento correctivo será de un máximo de 5 días hábiles. De no ser posible una solución en dicho plazo, SCAA generará y remitirá a la Inspección Fiscal un “Informe de Falla”, incorporando los siguientes antecedentes:

- Fecha de emisión.
- Número (código).
- Equipo/Instalación afectado(a).
- Fecha de la falla.
- Descripción de la falla.
- Propuesta de solución.
- Plazo estimado para la solución.
- Firma del(los) responsable(s).
- Medidas de mitigación, donde se detallarán las medidas alternativas o provisorias que se tomarán en función de no perjudicar a los usuarios del Terminal Aéreo mientras el mecanismo o equipo esté fuera de funcionamiento.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 66 de 141

Una vez ejecutado el mantenimiento correctivo detallado en un Informe de Falla, SCAA generará y remitirá a la Inspección Fiscal un “Informe de Solución de Falla” asociado, el cual consta de la siguiente información:

- Fecha de emisión.
- Número (código).
- Referencia al Informe de Falla Respectivo.
- Equipo afectado.
- Fecha de falla.
- Breve descripción de la falla.
- Descripción de la solución entregada.
- Fecha de puesta en marcha del equipo y/o instalación afectada.

No se considerará como incumplimiento las mantenciones preventivas que efectúe la Sociedad Concesionaria, previamente aprobadas y/o validadas por el Inspector Fiscal.

Para este servicio se establecen las siguientes categorías como representativas:

- Infraestructura Vertical.
- Equipos y Sistemas.
- Infraestructura Horizontal.
- Iluminación.
- Comfort térmico.

Infraestructura Vertical

Objetivo:

Proveer de un Aeropuerto que se encuentre en óptimas condiciones, con el debido cumplimiento de los respectivos planes de conservación y mantenimiento aprobados por el MOP.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 67 de 141

Calidad del Servicio:

Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Medio de verificación
Servicios de conservación	Tener en un periodo de un 1 mes calendario un máximo de 2 reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes. En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24.	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.

Equipos y Sistemas

Objetivo:

Proveer de un Aeropuerto cuyos equipos y sistemas se encuentren en óptimas condiciones, con el debido cumplimiento de los respectivos planes de conservación y mantenimiento aprobados por el MOP.

Se definen los siguientes equipos y/o sistemas:

- Ascensores y montacarga.
- Escalas Mecánicas.
- Puertas Automáticas.
- Planta de Agua Potable (Incluye sistema de impulsión / presurización).
- Planta de Tratamiento de Aguas Servidas (Incluye sistema de impulsión / elevación de AA.SS.).
- Sistema de Detección y Extinción de Incendios.
- Grupo electrógeno / Celda Transformador.
- Sistema de estacionamiento y pago.
- Pesas.
- Iluminación de la plataforma de aviación comercial.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 68 de 141

Calidad de Servicio:

Indicador:

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
<i>% Disponibilidad</i> $= \frac{(\sum \text{Tiempo total de Operación} - \sum \text{tiempo total Mant. Prog.}) - \sum \text{tiempo total en Falla}}{(\sum \text{Tiempo total de Operación} - \sum \text{tiempo total Mant. Prog.})} \times 100\%$	Seguimiento diario de la disponibilidad operativa de los equipos (automatizado en los casos en que sea factible y aplicable).
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio.	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.

Estándar:

La totalidad de los equipos y/o sistemas deben cumplir la condición de disponibilidad operativa mensual de al menos un 95% del tiempo de operación total.

Tener en un periodo de 1 mes calendario un máximo de 2 reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes, a través del Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.

Evaluación del Cumplimiento del Estándar:

La evaluación del estándar de disponibilidad se realizará anualmente, salvo en aquellos casos que se indique algo distinto en las tablas N°7 y N°8 de las Bases de Licitación, mientras que la percepción de los usuarios será evaluada mensualmente.

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

La supervisión de la operación de estos sistemas y equipos será responsabilidad de SCAA.

Estructura Tarifaria:

No aplica.

Horarios:

Los equipos y sistemas se encontrarán disponibles durante la totalidad del horario de funcionamiento del Aeropuerto.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 69 de 141

Integración con el SIC-NS

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
Operaciones	1. Ficha Digital (automatizado en los casos en que sea factible y aplicable). 2. Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

De la Infraestructura Horizontal:

Objetivo:

Realizar un control periódico del estado de los pavimentos que forman parte del área de concesión y definir los mantenimientos requeridos, con el objeto de mantenerlos operativos en forma segura y detener la tasa de deterioro.

Indicador:

- Índice de Condición del Pavimento (PCI).

Estándar:

- Pavimentos del Land Side (vialidad y estacionamientos): $PCI \geq 55$.

Medio de Verificación:

Registro de la condición del pavimento del 100% de las Unidades de Muestra, es decir, de toda la superficie del pavimento.

Periodicidad:

La evaluación se realizará semestralmente como parte del Sistema de Administración de Pavimentos.

Iluminación:

Objetivo:

Provisión de un Edificio Terminal de Pasajeros donde se cumpla con la iluminación – medida en cantidad de lux/m^2 – establecida en el proyecto aprobado (en caso de existir la información).

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 70 de 141

Estándar:

Mantener al menos el nivel mínimo de luminosidad estipulado en la norma para cada área, en un 93% de las mediciones realizadas. En particular se deberán controlar los siguientes recintos:

- Hall público, primer nivel, mín. 150 Lux.
- Sala de embarque, segundo nivel, mín. 150 Lux.
- Sala de llegada de vuelos, primer nivel, mín. 150 Lux.

Indicadores y Umbral:

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Iluminación	$u \geq 93\%$ cumplimiento En aquellos casos que no cumplan con el umbral se ejecuta una acción correctiva, la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24.	Mantener sobre el 93% de los parámetros de lux obtenidos de mediciones periódicas de iluminación indicados por proyecto durante el tiempo de operación (en caso de existir la información). Se consideran las siguientes zonas: ▪ Hall público primer nivel. ▪ Sala de embarque, segundo nivel. ▪ Sala de llegada de vuelos, primer nivel.

Indicador y Medio de Verificación:

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{mediciones que cumplen el mínimo}}{\sum \text{mediciones totales}} \times 100\%$	Seguimiento periódico automatizado mediante sensores adecuados.
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad de la iluminación.	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.

Confort Térmico:

Objetivo:

Provisión de un Edificio Terminal de Pasajeros donde se cumpla con los niveles de confort térmico, de acuerdo con lo indicado en la Norma ASHRAE 55.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 71 de 141

Estándar:

Mantener el rango de temperatura aprobado, en un 93% de las mediciones realizadas.

Indicadores y Umbral:

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Confort Térmico	$u \geq 93\%$ cumplimiento En aquellos casos que no cumplan con el umbral se ejecuta una acción correctiva, la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24.	No hay.

Indicador y Medio de Verificación:

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{mediciones que cumplen el mínimo}}{\sum \text{mediciones totales}} \times 100\%$	Seguimiento periódico automatizado mediante sensores adecuados.
Percepción de los usuarios sobre las condiciones de confort térmico del Terminal de Pasajeros.	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.

Periodicidad:

El indicador será medido anualmente, utilizando la información mensual.

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

El servicio de conservación de la obra será responsabilidad de SCAA.

Horarios:

El servicio de conservación de la obra se encontrará disponible durante la totalidad del horario de funcionamiento del Aeropuerto.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 72 de 141

Plan y Programas Anuales de Conservación:

El objetivo principal que persigue la formulación de un Plan de Conservación y los Programas Anuales de Conservación asociados es mantener en buen estado físico y funcional todas aquellas obras, equipamiento e instalaciones y/o áreas que, de acuerdo a lo señalado en las BALI, le corresponda al Concesionario conservar y/o mantener, de manera que las condiciones de seguridad, confort y operación sean óptimas. Para estos efectos, los criterios y normas técnicas que se adopten en la elaboración y ejecución de dicho plan y programas deberán asegurar en todo momento y por el período que dure la concesión de la obra, que lo anterior se cumpla, y al final de la concesión, se entregue una obra en condiciones de seguir siendo usada de acuerdo al estándar previamente establecido.

Se excluyen explícitamente de las labores de conservación a cargo del Concesionario, las áreas u obras que se indican a continuación:

- Instalaciones Aeronáuticas (DGAC):
 - Torre de Control.
 - Edificio Administrativo de la DGAC.
 - Edificio Logístico.
 - Edificio SSEI y su plataforma.
 - Subestación Eléctrica Aeronáutica.
 - Edificio Casino.
 - Edificio ARO.
 - Punto de Control de Acceso.
- Sistema CCTV y dependencias AVSEC, ambas de la DGAC.
- Áreas correspondientes a oficinas administrativas y áreas de servicios higiénicos de los Servicios Públicos y/o gubernamentales.

El Plan de Conservación de la Obra que establezca el Concesionario, así como el Programa Anual de Conservación de cada período, ambos documentos basados en los requisitos mínimos solicitados en las BALI, deberán incluir, al menos, lo siguiente:

- i. El Plan de Conservación para toda la Etapa de Explotación deberá detallar para cada tipo de obra, las partidas y costos globales de mantenimiento, tomando como modelo

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 73 de 141

en lo pertinente el Formulario N°10 del Anexo N°2 de las Bases de Licitación. Junto al Plan de Conservación adoptado se deberá presentar la política de conservación elegida con su correspondiente justificación técnica.

ii. El Programa Anual de Conservación en cada período de explotación deberá incluir, al menos, lo siguiente:

- Un cronograma en planilla Excel, tipo carta Gantt, con las operaciones de mantenimiento por partidas, a nivel semanal, tomando como modelo en lo pertinente el Formulario N°11-A del Anexo N°2 de las BALI.
- Un cuadro con los costos asociados a las actividades de mantenimiento por partidas, en UF, a nivel semanal, tomando como modelo en lo pertinente el Formulario N°11-B del Anexo N°2 de las BALI.
- Asociado a cada partida, una ficha técnica con las actividades de mantenimiento a realizar, indicando la fecha de realización de los trabajos de mantenimiento, la ubicación y cantidad de obras a ejecutar, indicando si éstas se efectúan con personal propio o a través de terceros, tomando como modelo, en lo pertinente, el Formulario N°11-C del Anexo N°2 de las BALI.

Cualquier modificación que el Concesionario proponga al Programa Anual de Conservación aprobado, deberá ser notificada y debidamente justificada ante el Inspector Fiscal, en forma previa a su implementación. El Concesionario no podrá poner en práctica modificación alguna, que no cuente con la aprobación previa del Inspector Fiscal.

El Plan de Conservación de las Obras deberá incluir, el Inventario de explotación incorporado al Sistema BIM, a que se refiere el artículo 1.9.20 de las Bases de Licitación.

Sistema de Administración de Pavimentos y su proceso de licitación:

El Concesionario será responsable, a su entero cargo y costo, de la conservación o mantenimiento rutinario, preventivo y correctivo de los pavimentos de las vías de acceso, vías de circulación interior y área de estacionamientos públicos, incluyendo sus sistemas de drenaje y demarcación.

Se excluye explícitamente de las obligaciones del Concesionario la conservación o mantenimiento de las calles aeronáuticas y el resto de los pavimentos ubicados en el Lado Aire (Plataforma de Estacionamiento de Aviación Comercial, Plataforma de Aviación

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 74 de 141

General, calles de rodaje, márgenes y pistas), labores que realizará la Dirección de Aeropuertos del MOP.

Conforme a lo anterior, desde la Puesta en Servicio Provisoria de las Instalaciones Existentes o PSP 1 y mientras dure la concesión, el Concesionario deberá ejecutar los siguientes tipos de mantenimiento: localizado de emergencia, localizado preventivo y global preventivo, conforme a lo establecido en las Bases de Licitación y demás documentos que forman parte del Contrato de Concesión, en particular, el “Plan de Mantenimiento Infraestructura Horizontal – Aeropuerto Chacalluta de Arica” señalado en el artículo 1.4.2 de las Bases de Licitación. Será responsabilidad del Concesionario actuar oportunamente para mantener el coeficiente de roce dentro de los rangos exigidos.

El Concesionario deberá implementar un Sistema de Administración de Pavimentos basado en el indicador PCI (*Pavement Condition Index*) desarrollado por la *U.S. Army Corporation of Engineers* y el *software Micropaver* Versión 5.1 u otra versión superior aprobada por el Inspector Fiscal. El Sistema de Administración de Pavimentos deberá incluir todos los pavimentos del Aeropuerto dentro del Área de Concesión. Dicho Sistema deberá considerar el seguimiento diario de las condiciones funcionales de estas estructuras, a objeto que el Concesionario adopte oportunamente las acciones que sean necesarias para mantener la operación normal, segura y eficiente del Aeropuerto. En casos debidamente calificados por el Inspector Fiscal, previo informe favorable de la DAP, podrán participar también empresas que sólo acrediten vasta experiencia en administración de pavimentos.

El Concesionario deberá efectuar procesos de licitación pública para adjudicar el Sistema de Administración de Pavimentos por períodos de 5 (cinco) años, consecutivos. La primera adjudicación deberá efectuarse en un plazo no mayor a 150 (ciento cincuenta) días corridos contados desde la fecha de publicación en el Diario Oficial del Decreto Supremo de Adjudicación de la concesión. Las Bases de dicha licitación deberán establecer que las empresas que participen estén inscritas en Segunda Categoría o superior, del Registro de Consultores del MOP, Área de Ingeniería Civil Especialidad 4.2 Aeropuertos o Área de Inspección Especialidad 7.1 Obras Viales y Aeropuertos.

Las Bases de dicha licitación deberán propender a generar el interés de los participantes y a estimular la competencia entre ellos. Dichas Bases deberán ser sometidas a la aprobación del Inspector Fiscal, quien tendrá un plazo máximo de 30 (treinta) días para pronunciarse, previo informe favorable de la Dirección de Aeropuertos. La DAP tendrá un plazo de 25

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 75 de 141

(veinticinco) días para remitir dicho informe desde que haya sido requerido por el Inspector Fiscal. En caso de haber observaciones, el Concesionario deberá presentar los antecedentes corregidos dentro del plazo de 10 (diez) días contados desde que le hayan sido comunicadas las observaciones por el Inspector Fiscal.

La primera evaluación de todos los pavimentos, ejecutada por la empresa que se haya adjudicado el Sistema de Administración de los Pavimentos, se deberá entregar al Inspector Fiscal dentro del plazo de 270 (doscientos setenta) días contados desde el inicio del plazo de concesión señalado en el artículo 1.7.5 de las Bases de Licitación. Cada semestre durante el período de concesión, el Concesionario deberá entregar la evaluación de todos los pavimentos, junto a los antecedentes de respaldo generados por el administrador de dicho Sistema, como parte del Informe de Cumplimiento del Programa Anual de Conservación señalado en el artículo 2.9.2 de las Bases de Licitación.

Tales antecedentes deberán ser sometidos a la aprobación del Inspector Fiscal, quien los calificará previo informe favorable de la Dirección de Aeropuertos. La DAP tendrá un plazo de 40 (cuarenta) días para remitir dicho informe desde que haya sido requerido por el Inspector Fiscal.

El Sistema de Administración de Pavimentos deberá proporcionar semestralmente, al menos, la información que se enumera a continuación:

i. Inventario del pavimento y su condición:

El inventario del pavimento y su condición deberá incluir la identificación de todas las áreas pavimentadas dentro del Área de Concesión, por uso, tipo, funcionalidad, edad, condición o estado. Se exigirá 1 (una) vez al año, el registro del 100% (cien por ciento) de las unidades de muestra, es decir, de todo el pavimento en dicha área. El inventario de todos los elementos viales que serán conservados mediante este sistema debe estar incorporado en el Sistema BIM, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.9.20 de las Bases de Licitación.

ii. Proyección del estado del pavimento:

Es preciso que el Sistema de Administración de Pavimentos sea capaz de proyectar la condición futura de cualquier sección del pavimento.

iii. Programa localizado preventivo de mantenimiento y reparación:

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 76 de 141

Este programa de mantenimiento se deberá basar en los deterioros existentes y el tipo de reparación que se deberá ejecutar, conforme a lo definido en el “Plan de Mantenimiento Infraestructura Horizontal – Aeropuerto Chacalluta de Arica” señalado en el artículo 1.4.2 de las Bases de Licitación.

iv. Estado de conservación de la señalización horizontal:

El informe deberá incluir la identificación de toda la señalización horizontal existente en el área de concesión y su estado de conservación.

v. Estado de conservación de la infraestructura horizontal que requirió de alguna acción de mantención localizada de emergencia, es decir, de aquellos deterioros que deben ser atendidos de manera inmediata.

b) Servicio de Aseo

Descripción General del Servicio Prestado:

Este servicio consiste en el aseo permanente del Área de Concesión. Dentro de las labores de aseo se considera también la limpieza de baños públicos (incluido el vaciado de basureros y la sanitización de los recintos) y la reposición de insumos en baños públicos tales como jabones, papel higiénico, toallas para manos, entre otros. Las labores de aseo en el Lado Aire del Área de Concesión incluyen el retiro de la basura que se genere producto de las labores de aseo de las aeronaves en la Plataforma de Estacionamiento de Aviación Comercial. Se entiende incluido en este servicio el retiro de material sedimentario, residuos y basura del sistema de drenaje de los pavimentos de las vías de acceso al Aeropuerto, vías de circulación interior y área de estacionamientos públicos.

El Servicio de Aseo deberá considerar, para su planificación y ejecución, las normas sanitarias vigentes.

El Concesionario deberá considerar, como mínimo, las siguientes frecuencias diarias de aseo asociadas a recintos públicos dentro del Área de Concesión:

- Edificio Terminal: efectuar aseo, como máximo, cada 6 (seis) horas.
- Áreas de Servicios Higiénicos: efectuar aseo, como máximo, cada 3 (tres) horas.
- Áreas de estacionamientos, áreas de circulaciones peatonales y vialidades de acceso y circulación interior: efectuar aseo, como máximo, cada 24 horas.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 77 de 141

- Plataforma de Estacionamiento de Aeronaves Comerciales: efectuar aseo, como mínimo, una vez cada 24 (veinticuatro) horas, considerar 1 (un) contenedor por cada 2 (dos) puestos de estacionamiento de aeronaves, los cuales deberán ser habilitados y dispuestos en la forma establecida por el Inspector Fiscal. El aseo se debe orientar al retiro de cualquier objeto que, como consecuencia de ser proyectado por el chorro de los motores de las aeronaves o absorbidos por los mismos, pueda causar: i) daños a vehículos o aeronaves, o ii) lesiones al personal del Aeropuerto u otro que se desenvuelva en el sector. Por razones de seguridad operacional del Aeropuerto, estas labores deberán ser coordinadas con la DGAC.

Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, el Concesionario deberá efectuar labores de aseo las veces que sea necesario para mantener el Área de Concesión en adecuadas condiciones de orden, limpieza, higiene, seguridad y funcionalidad. Para tales efectos, el Inspector Fiscal notificará al Concesionario, mediante anotación en el Libro de Obras correspondiente, las frecuencias excepcionales de aseo cuando corresponda.

En el caso del aseo de áreas no techadas, el Concesionario quedará liberado de la obligación de efectuar labores de aseo sólo si las condiciones climáticas impidiesen realizarla y en cuanto se mantengan dichas circunstancias. En cualquier caso, esta obligación se entiende reanudada apenas las condiciones climáticas lo permitan. Todo lo anterior será calificado por el Inspector Fiscal y consignado en el Libro de Obras correspondiente.

El Concesionario quedará excluido de efectuar labores de aseo en el Lado Aire del Área de Concesión, en los periodos en que se efectúen trabajos de conservación en dicha área. Para tales efectos, el Inspector Fiscal notificará por escrito al Concesionario la fecha de inicio de estos trabajos, dentro de los 5 (cinco) días anteriores a dicha fecha. A partir de la fecha de dicha notificación se entiende suspendida la obligación de aseo en el Lado Aire del Área de Concesión. El Inspector Fiscal notificará por escrito al Concesionario la fecha a partir de la cual se reanudarán sus obligaciones en materia de aseo en el Lado Aire del Área de Concesión.

Para dar cumplimiento a lo anterior, SCAA procede según la siguiente clasificación de sus áreas a cargo:

Inmuebles entregados en subconcesión: SCAA, a través de los contratos celebrados con cada uno de sus subconcesionarios, exige a sus subconcesionario el mantener limpia y libre de plagas y desperdicios el área subconcesionada. Además, exige el cumplimiento de las disposiciones que dicte SCAA en lo referente a aseo y recolección de basura.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 78 de 141

Áreas comunes, oficinas SCAA y oficinas de la Inspección Fiscal: SCAA cumple en forma permanente con la limpieza de estas áreas, de acuerdo a lo programado en el Plan de Limpieza y Aseo vigente. Previo a su entrada en vigencia, este documento es anualmente presentado por SCAA a la Inspección Fiscal para su aprobación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.9.2.b de las BALI.

Se excluyen de las obligaciones de este servicio las siguientes áreas:

- Los edificios operativos, técnicos, logísticos y administrativos de la DGAC.
- Las oficinas y dependencias de los siguientes organismos gubernamentales existentes en el Terminal de Pasajeros: DGAC, Carabineros de Chile, Aduana, Policía Internacional y SAG.

Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Observación
Servicio de Aseo en plataforma de estacionamientos de aeronaves comerciales, al menos una vez cada 24 horas .	u = 100 % de cumplimiento del plan anual. En caso no poder cumplir el umbral se ejecuta una acción correctiva, la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24.	Cada vez por actividad.
Áreas de Servicios Higiénicos: Efectuar aseo, como máximo cada 3 horas .	u = 100 % de cumplimiento del plan anual. En caso no poder cumplir el umbral se ejecuta una acción correctiva, la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24.	Cada vez por actividad.
Áreas de estacionamiento, áreas de circulación peatonal y vías de acceso lado tierra; al menos cada 24 horas .	u = 100 % de cumplimiento del plan anual. En caso no poder cumplir el umbral se ejecuta una acción correctiva, la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24.	Cada vez por actividad.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 79 de 141

Indicador y Medio de Verificación:

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{unidades de trabajo realizadas}}{\sum \text{unidades de trabajo programadas}} \times 100\%$	Chequeo visual e ingreso a dispositivo móvil (Tablet), a través del Supervisor de SCAA, y/o planillas de control de cumplimiento, de las actividades programadas en Programa de Limpieza y Aseo vigente.
Percepción de los usuarios sobre el Servicio de Aseo de Áreas Públicas.	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.

Estructura Organizacional para la Prestación del servicio:

El servicio de limpieza y aseo es cubierto con personal propio de SCAA, compuesto tanto por las operarias(os) de aseo, a cargo de la ejecución de cada una las tareas programadas, como también por los Supervisores de Operaciones de SCAA, a cargo de controlar su correcta ejecución.

Dotación Mínima:

La dotación de personal en cada turno de trabajo se ajustará a las tareas previamente programadas en el Plan de Limpieza y Aseo vigente, disponiendo de al menos 2 personas por cada turno, siendo dicha cantidad aumentada conforme las necesidades del Aeropuerto.

Horarios:

- Turno A : (00:00 – 09:00 horas).
- Turno B : (08:00 – 17:00 horas).
- Turno C : (16:00 – 01:00 horas).

Nota: Los horarios son referenciales y se adecuarán conforme las necesidades del servicio.

Programa Anual de Limpieza y Aseo:

El Concesionario deberá presentar al Inspector Fiscal, el primer día hábil del mes de octubre de cada año, un Programa de Aseo Periódico para su aprobación. Si el Inspector Fiscal no responde o no hace observaciones en un plazo de treinta (30) días desde su presentación, se entenderá aprobado el programa.

El objetivo fundamental de este Programa es establecer las actividades mínimas a desarrollarse en el área concesionada durante el periodo de su vigencia, referentes al cumplimiento de los estándares establecidos por SCAA en materia de limpieza y aseo.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 80 de 141

Cabe destacar que este Programa establece un estándar mínimo de limpieza y aseo, por ende, es sólo referencial y será flexible acorde a la contingencia diaria del Aeropuerto.

Integración con el SIC-NS

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
Operaciones	1. Ficha Digital 2. Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

c) Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes

Descripción General del Servicio Prestado:

El servicio consiste en la conservación permanente de las áreas verdes (jardines y ornato) inmersa dentro del área concesionada, conforme al proyecto de paisajismo definitivo aprobado por la Inspección Fiscal. Se prestará de acuerdo a las tareas definidas en el Programa Anual de Mantenimiento de Áreas Verdes vigente que el Concesionario presenta al Inspector Fiscal, una vez al año, para su aprobación.

Objetivo:

Conservar y mantener todas las áreas definidas en el proyecto de paisajismo aprobado por el MOP.

Calidad de Servicio:

Se han definido indicadores claves, los que garantizarían un nivel de servicio básico adecuado para los pasajeros y usuarios del Aeropuerto.

Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Observación
Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes	u=100% de cumplimiento del Programa Anual de Mantenimiento de Áreas Verdes. En caso no poder cumplir el umbral se ejecuta una acción correctiva, la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24.	Cada vez por actividad

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 81 de 141

Indicador y Medio de Verificación:

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{unidades de trabajo realizadas}}{\sum \text{unidades de trabajo programadas}} \times 100\%$	Chequeo visual e ingreso a dispositivo móvil (Tablet), a través del Supervisor de SCAA, y/o planillas de control de cumplimiento de las actividades programadas en Programa de Mantenimiento de Áreas Verdes.
Percepción de los usuarios sobre estado de las Áreas Verdes.	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

Para la prestación de este servicio SCAA destinará personal propio, o bien, subcontratará al personal con la experiencia necesaria en el rubro. A su vez, evaluará el desempeño de los trabajos realizados mediante registros de verificación de cumplimiento de cada una de las actividades programadas, acorde a lo establecido en el Programa Anual de Mantenimiento de Áreas Verdes vigente.

Individualización de los recintos y/o terrenos destinados a la prestación del servicio:

Las áreas a conservar serán las ubicadas dentro del área de concesión, definidas en la especialidad de paisajismo del Proyecto de Ampliación y Mejoramiento desarrollado y aprobado por el MOP.

Horarios:

Horarios programados según planes de trabajo.

Programa Periódico de Mantenimiento de Áreas Verdes:

El primer día hábil del mes de octubre de cada año SCAA deberá presentar, para aprobación del Inspector Fiscal, un Programa Periódico de Mantenimiento de Áreas Verdes para el año calendario siguiente.

Integración con el SIC-NS

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
Operaciones	1. Ficha Digital 2. Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 82 de 141

d) Servicio de Gestión de Basura y Residuos

Descripción General del Servicio Prestado:

El Concesionario deberá hacerse cargo del retiro de basuras y residuos generados dentro del Área de Concesión y del traslado de los mismos hacia las zonas de acopio correspondientes, conforme al proyecto de Disposición de la Basura señalado en el artículo 2.7.4.19 de las Bases de Licitación.

El Terminal de Pasajeros dispone de un sector para el acopio de basuras y desperdicios generados en el área de concesión., el cual se encuentra alejado de las áreas de mayor movimiento de pasajeros y/o usuarios del Terminal. Por otra parte, SCAA distribuye basureros y/o papeleros en diferentes sectores del área de concesión, a fin de que los usuarios dispongan de elementos accesibles para depositar los desperdicios generados. El retiro de las basuras desde el área de concesión se encuentra a cargo de la empresa dispuesta por la Ilustre Municipalidad de Arica y se espera que dicho servicio se realice con una frecuencia de 3 veces por semana.

Objetivo:

Asegurar el retiro periódico de basuras desde el área de concesión.

Calidad de Servicio:

Se han definido indicadores claves, los que garantizarían un nivel de servicio básico adecuado para los pasajeros y usuarios del Aeropuerto.

Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Observación
Servicio de Gestión de basura y residuos	u = 100 % de cumplimiento del Programa de Gestión de Basura y Residuos. En caso no poder cumplir el umbral se ejecuta una acción correctiva, la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24.	Cada vez por actividad

Indicador y Medio de Verificación:

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{retiros realizados}}{\sum \text{retiros programados}} \times 100\%$	Chequeo visual e ingreso a dispositivo móvil (Tablet), a través del Supervisor de SCAA.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 83 de 141

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

El servicio de retiro de basuras desde las diferentes instalaciones del área de concesión hasta la zona temporal de acopio será cubierto con personal propio de SCAA, compuesto tanto por las Operarias(os) de Aseo y Mantenición, a cargo de recolectar y disponer los diferentes residuos, como también por los Supervisores de Operaciones de SCAA, a cargo de controlar su correcta ejecución.

La dotación de personal en cada turno de trabajo se ajusta a las necesidades asociadas a las tareas previamente programadas en el Programa de Gestión de Basura y Residuos vigente.

El retiro de las basuras desde el área de concesión se encontrará a cargo de la empresa dispuesta por la Ilustre Municipalidad de Arica y se espera que dicho servicio se realice con una frecuencia de 3 veces por semana.

Horarios:

Durante la operación del Aeropuerto.

Programa de Gestión de Basura y Residuos:

El primer día hábil del mes de octubre de cada año SCAA deberá presentar, para aprobación del Inspector Fiscal, un Programa de Gestión de Basura y Residuos para el año calendario siguiente.

El Programa Anual de Gestión de Basura y Residuos deberá ser desarrollado conforme al Proyecto de Disposición de la Basura señalado en el artículo 2.7.4.19 de las Bases de Licitación, y deberá indicar, al menos, lo siguiente:

- Procedimiento de manejo integral de residuos (reciclaje), que considere el acopio y posterior clasificación y separación de los desechos sólidos y basuras que se generen dentro del Área de Concesión, así como también el traslado desde las zonas de acopio hasta las salas de basura de recepción final, incluyendo la compactación y posterior reutilización, recuperación o eliminación, según corresponda conforme a la legislación vigente, de tal forma de evitar la proliferación de plagas u olores.
- El Concesionario deberá proveer y mantener operativo, un almacén para el depósito transitorio de residuos peligrosos que se generen dentro del Área de Concesión, el cual deberá ser habilitado y dispuesto en la forma y plazos establecidos por el Inspector Fiscal. Sin perjuicio de lo anterior, las condiciones de funcionamiento de esta instalación deberán dar cumplimiento

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 84 de 141

a lo establecido en el DAR 18 mencionado en el punto C.20 de la letra C. “Disposiciones Generales” del artículo 1.10.10 de las Bases de Licitación.

- Periodicidad con que se llevará a cabo el retiro de residuos desde las zonas de acopio.

En caso de que el programa considere la entrega de residuos y basuras a un gestor externo, este último deberá hacer entrega de una declaración jurada indicando que asume la total responsabilidad por la adecuada disposición final de la basura y residuos, junto con antecedentes que acrediten su experiencia en el rubro, todos los cuales serán remitidos al Inspector Fiscal a través del Concesionario. Dentro del plazo de 30 (treinta) días de presentados los antecedentes, el Inspector Fiscal aprobará al gestor externo, lo rechazará o solicitará antecedentes complementarios a los presentados. Si el Inspector Fiscal no responde o no remite observaciones dentro de ese plazo se entenderá aprobado el gestor externo. El Concesionario tendrá un plazo máximo de 15 (quince) días para remitir los antecedentes complementarios desde que éstos hayan sido solicitados por el Inspector Fiscal. El procedimiento se repetirá las veces que sea necesario hasta la aprobación del gestor externo por parte del Inspector Fiscal.

Integración con el SIC-NS

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
Operaciones	1. Ficha Digital	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

e) Servicio de Señalización

Descripción General del Servicio Prestado:

El servicio es ofrecido directamente por SCAA, lo anterior cumpliendo con los objetivos de dirigir e informar al público respecto de servicios y regulaciones vigentes y consiste en:

- Proveer y mantener operativa todos los elementos de señalización dentro del Área de Concesión, que sea necesarios y estén asociados a la explotación de la obra y la operación del Aeropuerto.
- Proveer mapas de ubicación a los Pasajeros en los Terminales (al menos 2 mapas en el hall público y 1 mapa previo al ingreso al área de embarque).

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 85 de 141

Aun cuando la mantención preventiva de la señalización, incluida dentro del área de concesión, está considerada en el PACO vigente, SCAA realiza un chequeo constante de cada uno de sus componentes, verificando que estos se encuentren en óptimo estado. De ser necesaria una reparación de carácter menor, ésta será realizada por Personal de Mantenimiento de SCAA, en un plazo no superior a los 5 días hábiles; por otra parte, de resultar necesaria una intervención mayor, ésta será informada al Inspector Fiscal a través del Informe de Falla correspondiente, señalando en dicho documento los plazos y formas de solución.

Objetivo:

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

Calidad de Servicio:

Se han definido indicadores claves, los que garantizarían un nivel de servicio básico adecuado para los pasajeros y usuarios del Aeropuerto.

Indicadores y Umbral

Servicios No Aeronáuticos No comerciales	Indicador de Servicio Umbral	Observación
Señalización	u = 100% del PACO, asociado a este ítem. En caso no poder cumplir el umbral se ejecuta una acción correctiva, la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24.	Cada vez por actividad

Indicador y Medio de Verificación:

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{unidades de trabajo realizadas}}{\sum \text{unidades de trabajo programadas}} \times 100\%$	Chequeo visual e ingreso a dispositivo móvil (Tablet), a través del Supervisor de SCAA. Planillas de control de cumplimiento, de las actividades programadas en PACO vigente.
Percepción de los usuarios sobre la claridad del Servicio de Señalización.	Ingreso del reclamo en el Mesón de Informaciones. Tener en un periodo de 1 mes calendario un máximo de 2 reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 86 de 141

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

El servicio de señalización es provisto directamente por la Sociedad Concesionaria, donde la mantención preventiva de la señalética está considerada en el PACO vigente.

Integración con el SIC-NS

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
Operaciones	1. Ficha Digital 2. Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

f) Servicio de Transporte de Equipaje

Descripción General del Servicio Prestado:

SCAA deberá proveer el servicio de transporte de equipaje dentro del Área de Concesión, de manera que los pasajeros puedan transportar su equipaje en las áreas públicas del Aeropuerto.

El Concesionario deberá prestar continua y permanentemente este servicio, en condiciones óptimas, mediante carros portaequipaje o similares, debiendo disponer como mínimo, 100 (cien) por cada 500.000 (quinientos mil) pasajeros embarcados el año calendario inmediatamente anterior, distribuidos convenientemente en el sector de estacionamientos públicos, en el sector de acceso al Edificio Terminal y en el sector de retiro de equipaje.

Objetivo:

Tener disponible un mínimo de 100 (cien) carros portaequipajes por cada 500.000 (quinientos mil) pasajeros embarcados el año calendario inmediatamente anterior (según lo indicado en el artículo 1.10.9.2, letra f) de las BALI) en buenas condiciones de conservación y operación, para el uso de los pasajeros que lo requieran. Se ubicarán principalmente en el acceso principal al Edificio Terminal, en la sala de llegadas y en el estacionamiento público.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 87 de 141

Calidad de Servicio:

Indicadores y Umbral

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Servicio de Transporte de Equipaje (Carros portaequipaje o similares en sector de estacionamientos públicos, en el sector de acceso al Edificio Terminal y en el sector de retiro de equipaje).	Presencia permanente de carros portaequipaje o similar en áreas o sectores requeridos. $u \leq 5 \text{ min}$ (u: tiempo sin presencia de carros). En caso de no poder cumplir con el umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24.	No hay.

Indicador y Medio de Verificación:

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$\% \text{ Disponibilidad} = \frac{(\sum \text{Inspecciones que cumplen con la presencia de carros})}{(\sum \text{Inspecciones totales})} \times 100\%$	Planillas de control de la presencia de carros o similar en áreas o sectores requeridos.
$\% \text{ Disponibilidad} = \frac{(\sum \text{Inspecciones que cumplen con el mínimo de carros})}{(\sum \text{Inspecciones totales})} \times 100\%$	Planillas de control de cumplimiento, de la cantidad de carros disponibles para los usuarios.

Estructura Organizacional para la prestación del Servicio:

Será el Supervisor de Operaciones de SCAA el que a diario velará por la disposición de los carros portaequipaje, en buen estado de conservación y cantidad suficiente para los usuarios.

Horarios:

Los carros portaequipaje estarán disponibles a los usuarios durante el horario de operación del Aeropuerto.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 88 de 141

Integración con el SIC-NS

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
Operaciones	1. Ficha Digital 2. Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

g) Servicio de Información a los usuarios

Descripción General del Servicio Prestado:

SCAA deberá prestar el servicio de información en tiempo real a los usuarios del Aeropuerto, de manera que se entregue información oportuna, clara y continua. Este servicio deberá funcionar ininterrumpidamente. Este servicio estará integrado por los siguientes sistemas o mecanismos:

1. Sistema de Información de Vuelos (FIDS)

Este sistema tendrá como finalidad entregar información a los pasajeros y público en general, especialmente referida a los vuelos que arriban y salen desde el Aeropuerto, incluyendo información sobre el arribo y ubicación de equipaje y la ubicación de puertas de embarque.

SCAA deberá proveer y mantener todos los elementos (instalaciones, equipos y personal) que sean necesarios para una adecuada operación de este Sistema en el Edificio Terminal, el cual se alimenta de la información entregada por las aerolíneas.

La operación del Sistema FIDS en las áreas públicas del Edificio Terminal será desde el Centro de Atención al Público.

2. Sistema de Megafonía (PAS)

SCAA deberá disponer de un sistema completo de megafonía para emitir distintos tipos de anuncios, tales como: llamados de embarque, arribo de vuelos, retraso de vuelos, solicitar la presencia de un pasajero en un punto específico del Aeropuerto, solicitudes de evacuación por emergencia, entre otros. Dichos anuncios deberán ser emitidos tanto en inglés como en español. El Concesionario deberá proveer y mantener todos los elementos (instalaciones, equipamiento, mobiliario y personal) que sean necesarios para una adecuada operación de este sistema, conforme a lo señalado en los artículos 2.7.4.8 y 2.7.4.14 de las Bases de Licitación. A través de este sistema se emitirá información o se efectuarán llamados a pasajeros y público en general

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 89 de 141

en el Edificio Terminal, con un nivel de audio suficiente, moderado y nítido, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

La operación del Sistema PAS será desde el Centro de Atención al Público.

3. Sitio Web

SCAA deberá operar y mantener, en carácter permanente durante las 24 horas del día todos los días del año su sitio Web (www.aeropuertoarica.cl), el cual entrega información continua y actualizada de la concesión, indicando, al menos, sus principales características, organización, los servicios comerciales y sus operadores, horarios de funcionamiento y tarifas asociadas, información de vuelos, las compañías aéreas que operan, el Reglamento de Servicio de la Obra, un plano de ubicación al interior del Aeropuerto donde se identifique claramente la distribución de las áreas destinadas para el Centro de Atención al Público, números telefónicos y correo electrónico de contacto del *call center* asociado al Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los Usuarios. Se deberá habilitar una versión tanto en inglés como en castellano.

4. Centro de Atención al Público

El Concesionario opera las áreas de información al público dentro del Área de Concesión, las cuales están asociadas también al Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los Usuarios.

Para la prestación de este servicio, el Concesionario dispondrá de un Mesón de Informaciones, ubicado en un lugar visible dentro del hall público en el Edificio Terminal. Dicho Mesón se encuentra señalizado y atendido por personal calificado, proporcionando información gratuita de utilidad para los diferentes usuarios del Aeropuerto que lo requieran.

Los números telefónicos de contacto con el Mesón de Informaciones son +56 58 221 3416 y +56 9 4478 1009.-

5. Central Telefónica

El Concesionario deberá poner a disposición de los usuarios el Sistema de Atención de Consultas, Reclamos y Sugerencias definido en el artículo 1.9.18 de las presentes Bases de Licitación, a través de una vía telefónica (*call center*). Este sistema deberá proveer atención gratuita tanto en inglés como en castellano y además estar disponible para llamadas realizadas desde telefonía fija y celular.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 90 de 141

Objetivo:

Prestar un servicio de información a los usuarios que sea oportuno, amable y de utilidad para los usuarios del Aeropuerto.

Calidad del Servicio:

Sistema de información de Vuelos (FIDS)

Indicadores y Umbral

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Servicio de Información a usuarios (FIDS: Sistema de Información de Vuelos)	Minutos de retraso en publicación de la información $u \leq 10 \text{ min}$ En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24.	La información debe estar publicada en las pantallas al menos con la anticipación de llegada al aeropuerto exigida a los pasajeros.

Indicador y Medio de Verificación:

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$\mu = H_{pu} - H_{ps}$	Chequeo visual e ingreso a dispositivo móvil (Tablet), a través del Supervisor de SCAA y/o Integración automático con FIDS. Horario de la información de las aerolíneas versus la información de publicación de la SCAA.

Donde,

- H_{pu} = Hora de publicación del vuelo.
- H_{ps} = Hora de anticipación de llegada al Aeropuerto exigida a los pasajeros.
- $H_{ps \text{ Dom}}$ = Hora Estimada Salida (STD) - 1 hora Doméstico.
- $H_{ps \text{ Int}}$ = Hora Estimada Salida (STD) - 2 horas Internacional.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 91 de 141

Sistema de Megafonía (PAS)

Indicador, Umbral y Medio de Verificación

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Medio de verificación
Sistema de Megafonía (PAS)	Tener en un periodo de 1 mes calendario un máximo de 2 reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes por este concepto. En caso de cualquier falla se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24.	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias.

SCAA dispondrá de 2 megáfonos a disposición de las aerolíneas, para que puedan efectuar sus anuncios en caso de alguna falla temporal del sistema.

Sitio Web

Indicador, Umbral y Medio de Verificación

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Medio de verificación
Sitio Web	Tener en un periodo de 1 mes calendario un máximo de 2 reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes por este concepto. En caso de cualquier falla se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24.	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 92 de 141

Centro de Atención al Público

Indicador, Umbral y Medio de Verificación

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Medio de verificación
Centro de Atención al Público.	Tener en un periodo de 1 mes calendario un máximo de 2 reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes por este concepto. En caso de superar el umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24.	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias.

Central Telefónica

Indicador, Umbral y Medio de Verificación

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Medio de verificación
Central Telefónica.	Tener en un periodo de 1 mes calendario un máximo de 2 reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes por este concepto. En caso de superar el umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24.	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias.

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

Será el Personal de Informaciones de SCAA el responsable de entregar la información a los usuarios, cada vez que les sea requerida. En tanto, la conservación del equipamiento antes citado se encontrará considera en el PACO vigente.

Horarios:

El servicio de información a los usuarios estará disponible durante el horario de operación del Aeropuerto.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 93 de 141

Integración con el SIC-NS

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
Operaciones	1. Ficha Digital. 2. Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

h) Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Servidas.

Descripción General del Servicio Prestado:

SCAA proveerá los servicios de agua potable (obtención, almacenamiento y distribución), alcantarillado y tratamiento de aguas servidas a todas las instalaciones que correspondan dentro del Aeropuerto (incluye la recolección de aguas servidas).

El servicio de entrega de agua potable se sustenta por medio del proceso de captación de agua desde napas subterráneas, las que son derivadas a la planta de agua potable, para su tratamiento (cloración y abatimiento) y posterior entrega a cada cliente a través de redes de distribución primarias.

La conservación preventiva del equipamiento existente será abordada anualmente por SCAA, según lo establecido en el PACO vigente. Por su parte, las mantenciones correctivas que resultaren necesarias de llevar a cabo serán materializadas en el menor tiempo posible, procurando mantener el servicio en todo momento.

SCAA deberá establecer la metodología y los procedimientos que garanticen el abastecimiento de agua potable en forma continua y la recolección y tratamiento de las aguas servidas, dando cumplimiento de la normativa aplicable.

Para atender a lo anterior SCAA dará fiel cumplimiento al PACO vigente. Además, realizará inspecciones diarias a la Planta de Agua Potable y la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas, verificando su correcto funcionamiento. Dichas inspecciones serán registradas mediante planillas de seguimiento.

En caso de que acontezca alguna eventualidad que impida proveer Servicio de Agua Potable a los usuarios del Aeropuerto, SCAA procederá de la siguiente forma:

- Informará a la Inspección Fiscal de la contingencia y tiempo de respuesta para la solución respectiva.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 94 de 141

- Coordinará los servicios de camión aljibe o similar, que permita suministrar del vital elemento a los servicios higiénicos y de alimentación y bebidas, prioritariamente.
- Dispondrá de personal de aseo de punto fijo en los recintos de servicios higiénicos, a fin de mantener al máximo la limpieza de los dichos recintos.

Objetivo:

Proveer de agua potable a todas las instalaciones del Aeropuerto que correspondan, así como la recolección y el tratamiento de las aguas servidas.

Calidad de servicio:

Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Observación
Servicio de Agua Potable	100 % de cumplimiento plan anual PACO. En caso de no alcanzar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24.	No hay observación.

Indicador y Medio de Verificación:

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{Horas disponibles del servicio}}{\text{Horas totales del mes}} \times 100\%$	Planillas de seguimiento de la disponibilidad del servicio (Tablet).

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

Será el Personal de Mantenimiento de SCAA y/o una empresa externa especializada en el rubro quien rutinariamente dará revisión al sistema de almacenamiento, cloración y distribución de agua potable del Aeropuerto, así como también quien se encargará de la mantención preventiva y/o correctiva del sistema.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 95 de 141

Integración con el SIC-NS

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
Operaciones	1. Ficha Digital.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

i) Servicio de Vigilancia

Descripción General del Servicio Prestado:

SCAA prestará el servicio de vigilancia preventiva y disuasiva tanto en las áreas públicas del Edificio Terminal como en el área de estacionamientos públicos, a través de la presencia física del personal especializado, provisto por una empresa externa o en forma propia.

Objetivo:

Proveer el servicio de vigilancia en las zonas públicas del área concesionada.

Calidad de servicio:

Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Medio de Verificación
Servicio de Vigilancia	Tener en un periodo de 1 mes calendario un máximo de 2 reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes por este concepto. En caso de superar el umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24.	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias.

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

El servicio de vigilancia será subcontratado a una empresa habilitada, o bien, será prestado en forma directa por SCAA. En cualquier caso, los Supervisores de Operaciones de SCAA controlarán la correcta ejecución del contrato y las tareas de los guardias.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 96 de 141

Horarios:

El servicio de vigilancia se encontrará disponible durante la totalidad del horario de funcionamiento del Aeropuerto.

Integración con el SIC-NS

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
Operaciones	1. Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

j) Sistema Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

Descripción General del Servicio Prestado:

SCAA deberá proveer, operar y mantener un sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) en el Edificio Terminal de Pasajeros el que, además, apoyará al Servicio de Vigilancia definido en la letra i) del presente capítulo. El diseño e implementación de dicho Sistema deberá realizarse en base a las especificaciones contenidas en el Anteproyecto Referencial entregado por el MOP e indicado en el artículo 1.4.4 de las Bases de Licitación.

SCAA deberá considerar todos los elementos necesarios (instalaciones, equipamiento, mobiliario y personal) para la adecuada prestación de este servicio, conforme a lo señalado en el artículo 2.7.4.14 de las Bases de Licitación.

La operación del Sistema CCTV deberá ser centralizada a través de una Central de Control, que deberá ser habilitada, operada y mantenida por el Concesionario, conforme a lo establecido en el artículo 2.9.4 de las Bases de Licitación.

La señal del Sistema CCTV deberá ser replicada a las dependencias AVSEC de la DGAC y deberá disponer de un mecanismo que permita a la DGAC, por razones de seguridad, tomar el control de este sistema desde sus dependencias AVSEC y disponer, en cualquier momento, de los registros de grabación.

Adicionalmente SCAA deberá habilitar una Central de Control para la DGAC, considerando todos los elementos necesarios para su funcionamiento (instalaciones, equipamiento y mobiliario), la cual deberá estar ubicada en dependencias de la AVSEC conforme al Anteproyecto Referencial entregado por el MOP. Lo anterior, es sin perjuicio de lo establecido en el artículo 2.4 de las Bases de Licitación.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 97 de 141

Objetivo:

Proveer el servicio Sistema Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) en las condiciones antes descritas.

Calidad de servicio:

Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Medio de Verificación
Sistema Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)	Tener en un periodo de 1 mes calendario un máximo de 2 reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes por este concepto. En caso de superar el umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24.	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias.

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

El servicio será prestado directamente por SCAA y estará a cargo de su Gerencia de Operaciones.

Horarios:

El servicio de Sistema Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) se encontrará disponible durante la totalidad del horario de funcionamiento del Aeropuerto, en forma continua e ininterrumpida.

Integración con el SIC-NS

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
Operaciones	1. Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

k) Servicio de Entretención

Descripción General del Servicio Prestado:

El Concesionario deberá proveer el Servicio de Entretención a los pasajeros que se encuentren en las áreas de espera, tanto en el Hall Público como en las salas de embarque del Edificio Terminal. Para tales efectos, deberá considerar la habilitación de, al menos, juegos infantiles y áreas destinadas

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 98 de 141

a actividades de connotación cultural (literaria y/o artística), así como también de programación audiovisual de entretenimiento, incluyendo, por ejemplo, música e información noticiosa y/o educativa. La programación audiovisual deberá incluir contenido representativo de la Región de Arica y Parinacota.

El Concesionario deberá proveer este servicio considerando, al menos, lo siguiente:

- 1 (un) área de 3x3 m, destinada a la instalación de juegos infantiles.
- 1 (un) área de 3x3 m destinada a actividades de connotación cultural.
- 6 (seis) pantallas para el funcionamiento de un canal interno de televisión. Estas pantallas deberán estar separadas una de otra a una distancia tal que todos los pasajeros tengan acceso a ellas desde el lugar en que se encuentren. El tamaño de las pantallas deberá ser, al menos, de 46 (cuarenta y seis) pulgadas cada una.

El Concesionario deberá elaborar una propuesta del Programa Anual del Servicio de Entretenimiento como parte del Manual de Operación, en la forma y plazo establecidos en el artículo 1.10.4 de las presentes Bases de Licitación y deberá incluir, al menos, una descripción de los servicios, el área de cobertura, la definición del contenido mínimo representativo de la región, según lo señalado en el primer párrafo, la intensidad del sonido medida en dB (decibeles), dotación de personal, horarios de funcionamiento, calendario de actividades y reglamento interno. En particular, respecto del canal interno de televisión se deberá incluir la guía de programas asociada.

El primer día hábil del mes de octubre de cada año, el Concesionario deberá presentar, para la aprobación del Inspector Fiscal, el Programa Anual del Servicio de Entretenimiento para el año calendario siguiente. Si el Inspector Fiscal no se pronuncia en un plazo de 30 (treinta) días desde su presentación, se entenderá aprobado el programa. Si el Inspector Fiscal efectuare observaciones, la Sociedad Concesionaria tendrá un plazo máximo de 30 (treinta) días contados desde la notificación de las observaciones, para corregirlas y hacer entrega del nuevo programa al Inspector Fiscal para su aprobación. En caso de existir nuevas observaciones, regirá el mismo procedimiento, hasta obtener la aprobación del Programa.

Objetivo:

Proveer el Servicio de Entretenimiento en las condiciones antes descritas.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2
		Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 1
		Página : 99 de 141

Calidad de servicio:

Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Medio de Verificación
Servicio de Entretención	Tener en un periodo de 1 mes calendario un máximo de 2 reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes por este concepto. En caso de superar el umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24.	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias.

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

El servicio será prestado directamente por SCAA y estará a cargo de su Gerencia de Operaciones.

Horarios:

El Servicio de Entretención se encontrará disponible durante la totalidad del horario de funcionamiento del Aeropuerto, en forma continua e ininterrumpida.

Integración con el SIC-NS

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
Operaciones	1. Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

l) Servicio de conexión Inalámbrica a Internet

Descripción General del Servicio Prestado:

SCAA proveerá el servicio de conexión inalámbrica a internet en las áreas destinadas al tránsito de pasajeros y sus acompañantes al interior del Edificio Terminal. Este servicio deberá cumplir con las siguientes condiciones técnicas:

- Posibilitar la conexión en patrones predeterminados, mejorando el rendimiento al focalizar la señal en los usuarios conectados a la red.
- Asegurar la privacidad mediante la encriptación de cada una de las conexiones de usuarios utilizando, por ejemplo, un portal captivo.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 100 de 141

- Determinar cuotas de navegación basadas en cantidad de datos transferidos y/o tiempo de conexión. Toda cuota de navegación deberá ser, al menos, de 50Mb de transferencia de datos, 120 (ciento veinte) minutos de conexiones ininterrumpidas, o una mezcla de ellas, y deberá ser restablecida como máximo cada 6 (seis) horas.
- Considerar un *throughput* (velocidad de transferencia de datos) mínimo de 1Mb/s por usuario, y se permitirá una disminución de la misma hasta en un 50% (cincuenta por ciento) en hora punta, la cual no podrá prolongarse más allá de 2 (dos) horas, continuas o discontinuas, al día.
- Considerar como equipos clientes, todo dispositivo que posea interfaz *WiFi* compatible con norma 802.11 b/g/n o la que la reemplace.
- Considerar la implementación de tantos equipos repetidores como sea necesario para dar cobertura dentro del Edificio Terminal y permitir una conexión efectiva, considerando como mínimo los parámetros citados precedentemente.
- Los equipos repetidores deberán cumplir la norma técnica para el servicio de banda local.
- Los *routers* que proveerán el servicio deberán integrarse con el SIC-NS establecido en el artículo 1.10.18 de las Bases de Licitación, registrando información sobre la provisión general del servicio, especialmente para dar cumplimiento de los parámetros exigidos.

SCAA, el primer día hábil del mes de octubre de cada año, presentará al IF un informe con la actualización de la velocidad de transferencia de datos del servicio para el año calendario siguiente.

Objetivo:

Proveer el servicio de conexión inalámbrica a internet en las áreas destinadas al tránsito de pasajeros y sus acompañantes al interior del Edificio Terminal.

Calidad de servicio:

Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Medio de Verificación
Servicio de Conexión Inalámbrica a Internet	Tener en un periodo de 1 mes calendario un máximo de 2 reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes por este concepto. En caso de superar el umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24.	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 101 de 141

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

El servicio será prestado directamente por SCAA y estará a cargo de su Gerencia de Operaciones, siendo el personal de Informática el responsable directo de su control.

Horarios:

El servicio de conexión inalámbrica a internet se encontrará disponible durante la totalidad del horario de funcionamiento del Aeropuerto, en forma continua e ininterrumpida.

Integración con el SIC-NS

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
Operaciones	1. Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

m) Servicio de Enchufes para Carga de Dispositivos Electrónicos

Descripción General del Servicio Prestado:

SCAA deberá proveer enchufes para la carga de dispositivos electrónicos en todas las áreas destinadas al tránsito de pasajeros y sus acompañantes al interior del Edificio Terminal, en especial en las áreas de espera y embarque y en el hall público, considerando la capacidad del Edificio Terminal, lo cual deberá ser propuesto en el Proyecto de Ingeniería Definitiva y aprobado por el Inspector Fiscal. Para tales efectos, se deberán habilitar sectores para carga de teléfonos celulares, incluyendo cargadores de diferentes modelos de equipos, los cuales deberán ser compatibles en todo momento con cualquier modelo de equipo utilizado por los usuarios del Aeropuerto.

Este servicio podrá ser prestado a través de quioscos o tótems y enchufes bajos los asientos en las salas de espera (*hot seats*).

Objetivo:

Proveer el servicio de enchufes para la carga de dispositivos electrónicos en todas las áreas destinadas al tránsito de pasajeros y sus acompañantes al interior del Edificio Terminal.

Calidad de servicio:

Indicadores y Umbral

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 102 de 141

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Medio de Verificación
Servicio de enchufes para la carga de dispositivos electrónicos	Tener en un periodo de 1 mes calendario un máximo de 2 reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes por este concepto. En caso de superar el umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24.	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias.

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

El servicio será prestado directamente por SCAA y estará a cargo de su Gerencia de Operaciones, incluida su mantención.

Horarios:

El servicio de enchufes para la carga de dispositivos electrónico se encontrará disponible durante la totalidad del horario de funcionamiento del Aeropuerto, en forma continua e ininterrumpida.

Integración con el SIC-NS

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
Operaciones	1. Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

n) Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida

Descripción General del Servicio Prestado:

El Concesionario deberá proporcionar, en forma continua e ininterrumpida, la asistencia a los pasajeros con movilidad reducida para el embarque y/o desembarque, trasladando, asistiendo y ayudando al pasajero y su equipaje en todo momento durante su paso por el Aeropuerto, para lo cual deberá contar con personal de apoyo (ya sea propio o subcontratado) y sillas de ruedas o cualquier otro tipo de asistencia adicional, para dar cumplimiento a las exigencias mínimas y a los programas anuales a los que se refiere el artículo 1.10.17 de las Bases de Licitación.

Para la prestación de este servicio el Concesionario deberá considerar, al menos, los siguientes procesos:

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 103 de 141

- Llegada y Salida del Aeropuerto: Entre las áreas de acceso al Aeropuerto (Estacionamientos Públicos, Áreas para Transporte Terrestre de Pasajeros, entre otros) y el “punto de encuentro”.
- Embarque/Desembarque: Entre el “punto de encuentro” y las puertas de embarque/desembarque.
- Embarque/Desembarque: Entre el “punto de encuentro” y la puerta de la aeronave (a nivel de la plataforma), para las operaciones de Embarque/Desembarque remoto.
- Tránsito/Conexiones: Incluye, según corresponda, procedimientos de embarque, desembarque, y traslados a través del Edificio Terminal.

Cada “punto de encuentro” mencionado anteriormente será el área donde los pasajeros con movilidad reducida podrán requerir la prestación de este servicio, para lo cual se podrán utilizar quioscos o tótems, y deberán estar ubicados en las zonas de acceso al Aeropuerto (Estacionamientos Públicos, Áreas para Transporte Terrestre de Pasajeros, entre otros), en las zonas de acceso al Edificio Terminal, y en las puertas de desembarque, considerando en este último caso, al menos, 1 (un) quiosco o tótem por cada 2 (dos) de ellas. Dichos puntos de encuentro deberán estar señalizados claramente y contar con información básica sobre el Aeropuerto en formatos accesibles.

Lo anterior, sin perjuicio de que el desplazamiento realizado por el Concesionario desde el mostrador de facturación o counters a la puerta de embarque, pasando los controles de emigración; Aduanas y Seguridad; debe ser realizado bajo la responsabilidad de la compañía aérea de acuerdo a los procedimientos y normas internacionales.

El Concesionario deberá habilitar como parte del Servicio de Información a los Usuarios el mecanismo para que los pasajeros puedan requerir el servicio. El Concesionario deberá habilitar como parte del Servicio de Información a los Usuarios el mecanismo para que los pasajeros puedan requerir el servicio.

El Concesionario contará con un seguro de Responsabilidad Civil por Daños a Terceros, destinado a cubrir aquellos daños que, con motivo de las actividades de explotación de las obras, sufran terceros en sus bienes y/o en sus personas y que hubiesen acontecido dentro del Área de Concesión o en su vecindad inmediata. Dicho seguro sólo opera en caso de que se determine que la Sociedad Concesionaria o el Ministerio de Obras Públicas tengan responsabilidad civil en la ocurrencia de cualquier daño, y que éstos sean condenados mediante una sentencia judicial afirme.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 104 de 141

Prestaciones excluidas del Servicio de Asistencia

El Servicio de Asistencia no comprenderá la prestación de servicios que no estén expresamente indicados en este Programa. En particular, aunque sin limitación, se excluye del Servicio de Asistencia cualquier prestación de salud y/o alimentación, asistencia médica, paramédica o dental, atención de enfermería y/o cuidado de enfermos, pacientes o personas heridas o accidentadas. Igualmente, se excluye en los mismos términos la asistencia al acompañante del PMR.

Pasos a seguir para utilizar el Servicio de Asistencia a PMR

Para pasajeros saliendo o arribando al Aeropuerto y que necesiten la prestación del servicio PMR, se dispondrán las siguientes modalidades de operación:

- **Realizar una solicitud de asistencia embarcando en el Aeropuerto de Arica con previo aviso (48 horas de antelación):**

El PMR y/o su acompañante podrán solicitar la asistencia comunicándose a los fonos +56 58 221 34 16 o +56 9 4478 1009, o bien, a la casilla de correo electrónico informaciones@aeropuertoarica.cl, registrando el nombre, RUT, correo electrónico y teléfono de contacto, señalando el número del vuelo y la hora que solicita el servicio.

El personal de informaciones que lo atienda responderá su solicitud entregando su nombre y una ID de identificación del servicio.

Al llegar al terminal aéreo podrá estacionarse en el estacionamiento público o detenerse en el sector habilitado y debidamente identificado para PMR. En caso de venir con algún acompañante, éste deberá acercarse al Mesón de Informaciones y confirmar el requerimiento de asistencia con la ID entregada. En caso de no venir con acompañante deberá llamar por teléfono al Mesón de Informaciones, entregando su ID y señalando el lugar en que se encuentra (el número teléfono estará dispuesto en el sector de estacionamiento antes señalado). Su solicitud será confirmada y se registrará la hora de dicha confirmación, así como la hora de inicio efectivo del servicio.

El tiempo de espera del pasajero será contabilizado desde la hora en que se confirme el servicio hasta la hora de Inicio del Servicio de Asistencia.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 105 de 141

■ **Realizar una solicitud de asistencia embarcando en el Aeropuerto de Arica sin previo aviso:**

El PMR y/o su acompañante podrán solicitar la asistencia registrando su nombre, RUT, correo electrónico y teléfono de contacto, señalando el requerimiento de asistencia para PMR en el Mesón de Informaciones. El personal de Informaciones que lo atienda responderá su solicitud entregando su ID de identificación del servicio. Su solicitud será confirmada y se registrará la hora de dicha confirmación, así como la hora de inicio efectivo del servicio.

El tiempo de espera del pasajero será contabilizado desde la hora en que se confirme el servicio hasta la hora de Inicio del Servicio de Asistencia.

■ **Realizar una solicitud de asistencia desembarcando en Aeropuerto de Arica con previo aviso (48 horas de antelación):**

El PMR, su acompañante y/o la compañía aérea que lo transporta, podrán solicitar la asistencia comunicándose al fono +56 58 221 34 16 o +56 9 4478 1009, o al correo electrónico de Informaciones del Aeropuerto de Arica: informaciones@aeropuertoarica.cl, registrando su nombre, RUT, correo electrónico, teléfono de contacto, el número del vuelo y la hora en que solicita el servicio. El personal de Informaciones que atienda responderá su solicitud entregando su nombre y una ID de identificación del servicio.

Al llegar el vuelo al Aeropuerto de Arica con el PMR solicitante, la compañía aérea dispondrá de una de las sillas de ruedas entregada por la Concesionaria en la puerta de desembarque (1, 2, 3, 4 o 5, según corresponda) o arribo remoto (en plataforma, frente a la puerta del avión). La compañía aérea desembarcará al PMR, quien será recibido por el personal de asistencia de la Concesionaria (en la puerta de desembarque o en plataforma, según corresponda), pasando por las salas de arribo nacional o internacional hasta el lugar o medio de transporte que lo trasladará.

El tiempo de espera será contabilizado desde la hora en que la compañía aérea desembarque y entregue al pasajero en la puerta de desembarque (1, 2, 3, 4 o 5, según corresponda) o arribo remoto (a nivel de plataforma, frente a la puerta del avión) hasta la hora de Inicio del Servicio de Asistencia.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 106 de 141

- **Realizar una solicitud de asistencia desembarcando en Aeropuerto de Arica sin previo aviso.**

El PMR, su acompañante y/o la compañía aérea que lo transporta, podrán solicitar la asistencia comunicándose al Mesón de Informaciones, registrando su nombre, RUT, correo electrónico, teléfono de contacto, y el requerimiento de asistencia. El personal de Informaciones que atienda responderá su solicitud entregando un ID de identificación del servicio.

Al llegar el vuelo al Aeropuerto de Arica con el PMR solicitante, la compañía aérea dispondrá de una de las sillas de ruedas entregada por la Concesionaria en la puerta de desembarque (1, 2, 3, 4 o 5, según corresponda) o arribo remoto (en plataforma, frente a la puerta del avión). La compañía aérea desembarcará al PMR, quien será recibido por el personal de asistencia de la Concesionaria (en la puerta de desembarque o en plataforma, según corresponda), pasando por las salas de arribo nacional o internacional hasta el lugar o medio de transporte que lo trasladará.

El tiempo de espera será contabilizado desde la hora en que la compañía aérea desembarque y entregue al pasajero en la puerta de desembarque (1, 2, 3, 4 o 5, según corresponda) o arribo remoto (a nivel de plataforma, frente a la puerta del avión) hasta la hora de Inicio del Servicio de Asistencia.

- **Otros casos a considerar:**

En particular, respecto de las asistencias con previo aviso, la solicitud del Servicio de Asistencia caducará y, por tanto, quedará sin efecto, cuando el PMR no se presente en la forma dispuesta, transcurridos 15 (quince) minutos desde la hora de encuentro con previo aviso.

En caso de retrasos de vuelos, la Sociedad Concesionaria procederá a cancelar la solicitud de asistencia, ingresando el motivo de dicha cancelación en el sistema y generará una nueva solicitud con la hora del vuelo reprogramado.

El pasajero que requiera el servicio de asistencia para embarcar deberá presentarse en el Punto de Encuentro con una antelación mínima de 20 minutos al horario establecido por la compañía aérea para su presentación en Aeropuerto; la Concesionaria no será responsable de la pérdida del vuelo en caso de retrasos atribuibles al pasajero. Sólo en aquellos casos en que exista un atraso atribuible en su totalidad a la Sociedad Concesionaria, se establece que esta última

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 107 de 141

deberá responder por los perjuicios ocasionados (debidamente comprobados y consensuados con el PMR afectado).

Lo anterior sin perjuicio que el PMR deberá informarse acabadamente y oportunamente acerca de todos los procedimientos, trámites, gestiones, controles, pagos de reciprocidad, documentación, obligaciones, exigencias, restricciones y/o limitaciones aplicables en Chile al transporte aéreo y, en particular, aunque sin limitación, a los procesos de embarque, desembarque, tránsito y conexiones, y de los tiempos que puede acarrear el respeto de todo lo anterior.

Se entenderá como Inicio del Servicio de Asistencia el momento en que el personal de la Concesionaria dispuesto para este efecto se apersona y entable contacto presencial con el PMR.

Se entenderá como Término normal o anticipado del Servicio de Asistencia al haberse completado el proceso de traslado del PMR o no se presenta, respectivamente.

Sin perjuicio de lo anterior de la facultad de la Concesionaria, de ponerle término anticipado a su prestación, en los casos siguientes:

- Por razones de seguridad de la operación aérea y la de los pasajeros y usuarios del Aeropuerto, la Concesionaria no prestará y/o podrá finalizar anticipadamente el Servicio de Asistencia ya iniciado, redireccionando al punto de encuentro.
- Por instrucciones de la Compañía Aérea respectiva o de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), no se encontraren en condiciones de salud, físicas, psíquicas y/o sensoriales de ser transportados en aeronaves, redireccionando al punto de encuentro.
- Que el usuario se encontrara en estado de intemperancia y/o bajo los efectos del alcohol, drogas u otras sustancias.
- Requieren asistencia médica inmediata, o tuvieron un trato o actitud agresiva y/o violenta que pusiere en peligro la integridad del personal del Servicio de Asistencia o de cualquier otro tercero en el Aeropuerto. En este caso, se trasladará al sector público, con apoyo del personal de Seguridad de la Sociedad Concesionaria y/o Carabinero de Servicio.
- Por su parte el propio PMR podrá rechazar el Servicio de Asistencia una vez iniciado, cuando su decisión constare expresamente o por escrito y no pudiere afectar la seguridad de la operación aeroportuaria ni la de los demás Pasajeros, tripulantes y usuarios del Aeropuerto.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 108 de 141

La Concesionaria se compromete a emplear esfuerzos razonables para proveer el Servicio de Asistencia de manera que el PMR pueda embarcar en forma oportuna.

Ante casos excepcionales, donde habiendo iniciado el servicio de asistencia a PMR se produzca una evacuación, por sismo, objeto o bulto abandonado en el Terminal de Pasajeros, u otro suceso de fuerza mayor, dicho servicio no incluirá un costo extra, hasta que se regularice la situación.

Objetivo

Proporcionar, en forma continua e ininterrumpida, la asistencia a los PMR para el embarque y/o desembarque, trasladando, asistiendo y ayudando al pasajero y su equipaje en todo momento durante su paso por el Aeropuerto, de acuerdo con lo señalado en la descripción del servicio.

Calidad de Servicio:

Indicador

Asistencias a PMR dentro del umbral establecido (tiempo de espera).

Umbral (u)

Servicio de Asistencia	Umbral (tiempo de espera)
Asistencia desembarque con previo aviso	$u \leq 10 \text{ min}$
Asistencia desembarque sin previo aviso	$u \leq 25 \text{ min}$
Asistencia embarque con previo aviso	$u \leq 5 \text{ min}$
Asistencia embarque sin previo aviso	$u \leq 25 \text{ min}$

Medio de Verificación:

Planilla de registro mensual de las atenciones realizadas.

Estructura Organizacional para prestar el Servicio:

- Operación: Personal de Atención al Público.
- Supervisión: Supervisor de Operaciones.
- Mantenición: Personal interno o externo de SCAA.

Horario:

Este servicio deberá funcionar todos los días del año, en un horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos regulares y no regulares, tanto internacionales como domésticos, lo cual será calificado por el Inspector Fiscal.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2
		Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 1
		Página : 109 de 141

o) Servicio de Redes para Comunicaciones y Datos

Descripción General del Servicio Prestado:

SCAA será responsable de la instalación, mantención y administración de la totalidad de las redes de comunicación y datos en el Área de Concesión, para lo cual deberá tener conectividad directa con los portadores externos del rubro interesados en ofrecer su servicio en el Aeropuerto.

SCAA prorrateará los costos de administración y mantención a los usuarios del Aeropuerto, excluyendo a la DGAC, lo que será aprobado por el Inspector Fiscal. En caso de que la DGAC requiera utilizar canalizaciones del Terminal de Pasajeros (y esto sea técnicamente factible), no estará afecta a cobro por ello.

Objetivo:

Que el Aeropuerto cuente con una red de comunicaciones y datos, permitiendo el acceso por parte de los usuarios a los servicios disponibles en el mercado.

Calidad de Servicio:

Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Medio de Verificación
Servicio de redes para comunicaciones y datos	Tener en un periodo de 1 mes calendario un máximo de 2 reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes. En caso de falla se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24.	Verificación operatividad de la red de usuarios (por medio de los diferentes servicios de comunicación). Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias.

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

El servicio será prestado directamente por SCAA y estará a cargo de su Gerencia de Operaciones, siendo el personal de Informática el responsable directo de su control.

Horarios:

El servicio se encontrará disponible durante la totalidad del horario de funcionamiento del Aeropuerto.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 110 de 141

Integración con el SIC-NS

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
Operaciones	1. Ficha Digital 2. Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

p) Servicio de gestión de la infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros

Descripción General del Servicio Prestado:

SCAA será responsable de la Gestión de la Infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros, organizando y coordinando a los operadores de Transporte que sean usuarios de esta infraestructura, para lo cual deberá:

- Controlar el ingreso y salida de todos los vehículos de transporte terrestre al Aeropuerto, y desde y hacia sus correspondientes áreas de estacionamiento y/o andenes para la toma de pasajeros.
- Asegurar en todo momento una amplia y correcta difusión a los usuarios, de los modos de transporte terrestre existentes en el aeropuerto, de las condiciones y tarifas vigentes según destino, y de los servicios que presten cada uno de los distintos modos de transporte terrestre, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.
- Disponer de un canal de información a usuarios para que los distintos operadores de transporte terrestre público que presten sus servicios en el aeropuerto puedan ofrecer sus servicios (ver Anexo N°27).

Objetivo:

Que el Aeropuerto cuente con una adecuada gestión de la infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 111 de 141

Calidad de Servicio:

Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Medio de Verificación
Servicio de gestión de la infraestructura asociada al transporte terrestre de pasajeros.	Tener en un periodo de 1 mes calendario un máximo de 2 reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes. En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N° 24.	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias.

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

El servicio será supervisado directamente por SCAA y estará a cargo de su Gerencia de Operaciones.

Horarios:

El servicio se encontrará disponible durante la totalidad del horario de funcionamiento del Aeropuerto.

Integración con el SIC-NS

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
Operaciones	1. Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

8.1.3. Servicios No Aeronáuticos Comerciales

8.1.3.1. Servicios No Aeronáuticos Comerciales Obligatorios

a) Servicio de Alimentación y Bebida

Descripción General del Servicio Prestado:

SCAA proveerá el Servicio de Alimentación y Bebida en forma directa a los usuarios del Aeropuerto durante los horarios de operación comercial, habilitando para ello áreas para restaurante, cafetería y/o bar.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2
		Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 1
		Página : 112 de 141

Objetivo:

Proveer de un servicio de cafetería y restaurant alimentación y bebida a los usuarios del Aeropuerto durante los horarios de operación comercial del mismo.

Calidad de Servicio:

Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Medio de Verificación
Servicio de Alimentación y bebidas	Tener en un periodo de 1 mes calendario un máximo de 2 reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes. En caso de pasar el Umbral o de fallas en el servicio se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N° 24.	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

Será la Gerencia de Operaciones de SCAA la encargada de velar por la disponibilidad del servicio de alimentación y bebida, según los estándares descritos precedentemente.

Estructura Tarifaria:

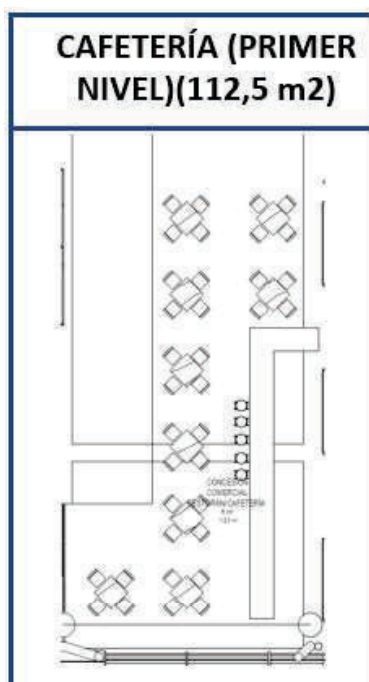
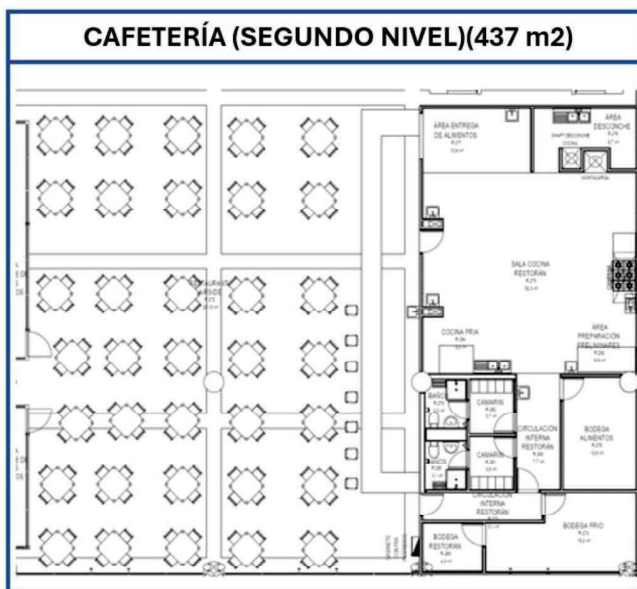
Se considera la explotación directa del servicio de parte de SCAA, motivo por el cual se descarta el cobro de una tarifa por concepto de subconcesión. En el caso de que las áreas para la explotación de estos servicios sean entregadas en subconcesión, la estructura tarifaria asociada quedará definida en el correspondiente contrato comercial.

Horarios:

El horario de funcionamiento será aquel que permita cubrir, todos los días del año, la llegada y salida de vuelos regulares y no regulares, tanto internacionales como domésticos, lo cual será calificado por el Inspector Fiscal.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 113 de 141

Layout donde se prestarán los servicios:



	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 114 de 141

Integración con el SIC-NS

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
Operaciones	1. Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

b) Áreas para Servicio de Comunicaciones

Descripción General del Servicio Prestado:

El Concesionario explotará áreas para Servicio de Comunicaciones para público en general, en la cantidad que amerite el volumen de pasajeros que transita por el Aeropuerto, en las áreas públicas ubicadas tanto al interior como al exterior del Edificio Terminal.

Para tales efectos, el Concesionario deberá proveer, al menos, 1 (un) área para la provisión del servicio de conexión a internet que permita obtener información, descargar y/o imprimir aquellos documentos necesarios para cumplir con los trámites asociados al servicio aeroportuario. Dicho servicio deberá estar disponible mediante quioscos o tótems ubicados en los lugares autorizados por el Inspector Fiscal, en consideración del flujo de pasajeros.

Objetivo:

Explotar áreas para servicio de comunicaciones para público en general, en la cantidad que amerite el volumen de pasajeros que transita por el Aeropuerto.

Calidad de Servicio:

Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Medio de Verificación
Área para servicio de comunicaciones	Tener en un periodo de 1 mes calendario un máximo de 2 reclamos. En caso de superar el Umbral o de fallas en los sistemas se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24.	Verificación operatividad de la red de usuarios (por medio de los diferentes servicios de comunicación). Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 115 de 141

Será la Gerencia de Operaciones de SCAA la encargada de velar por la disponibilidad del servicio de Comunicaciones, según los estándares descritos precedentemente.

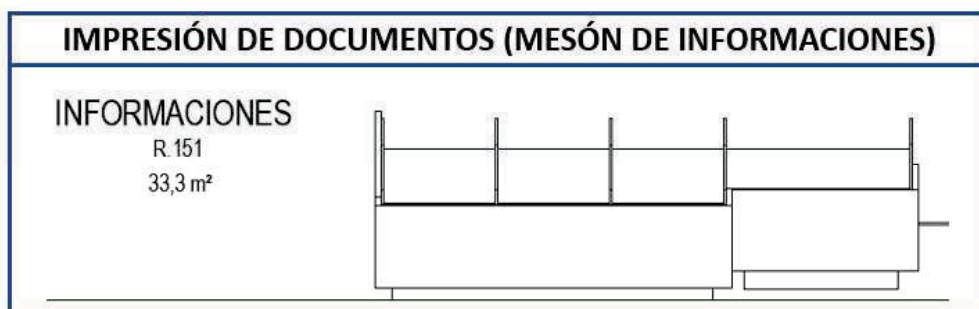
Estructura Tarifaria:

En el caso de que las áreas para la explotación de estos servicios sean entregadas en subconcesión, la estructura tarifaria asociada quedará definida en el correspondiente contrato comercial.

Horarios:

El horario de funcionamiento será aquel que permita cubrir, todos los días del año, la llegada y salida de vuelos regulares y no regulares, tanto internacionales como domésticos, lo cual será calificado por el Inspector Fiscal.

Layout donde se prestarán los servicios:



	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 116 de 141

Integración con el SIC-NS:

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
Operaciones	1. Ficha Digital 2. Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

c) Counters y Oficinas de apoyo para Compañías Aéreas.

Descripción General del Servicio Prestado:

El Concesionario deberá explotar las áreas de *counters* para que las compañías aéreas puedan atender y realizar el chequeo de pasajeros y equipaje, de acuerdo a las necesidades del Aeropuerto.

Se entenderá por Área de *Counter* la superficie mínima de aproximadamente 7 m² que se compone de lo siguiente:

- 1 counter de aproximadamente 1,44 m².
- Un espacio para pasajeros en espera frente al *counter*.
- Un espacio para manipular y dispensar el equipaje.
- Un espacio de 0,5 m² para letrero identificatorio ubicado sobre el *counter*. Dicho letrero será proporcionado por las compañías aéreas que ofrezcan este servicio. Toda superficie adicional a la señalada se considerará como publicidad, de acuerdo a lo señalado en el artículo 1.10.9.3.2 letra b) “Áreas para Publicidad y Propaganda”, de las BALI.
- Sistema de separadores de fila que permitan organizar el área frente al *counter* y, al mismo tiempo, impedir la utilización de las zonas de circulación y espera.

El Terminal de Pasajeros cuenta con 16 Counters disponibles para la atención de vuelos comerciales.

Adicionalmente y de acuerdo a las necesidades del Aeropuerto, el Concesionario podrá explotar Áreas para la operación de Equipos de Autochequeo de Pasajeros.

Se entenderá por Área de Equipos de Autochequeo, lo siguiente:

- Superficie mínima para instalar el equipo de Autochequeo, la cual quedará definida en el Manual de Operación, de acuerdo a la disponibilidad de espacio frente a los *counters*.
- Conexiones eléctricas para su operación.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 117 de 141

- Espacio para pasajeros en espera frente al Autochequeo.
- Un espacio de 0,5 m² para letrero identificadorio sobre el Autochequeo. Toda superficie adicional a la señalada se considerará como publicidad, de acuerdo a lo señalado en el artículo 1.10.9.3.2 letra b) “Áreas para Publicidad y Propaganda”, de las BALI.
- Señalética identificatoria del Área de Autochequeo que será proporcionada por las compañías aéreas que ofrezcan este servicio.
- Sistema de separadores de fila que permitan organizar el área frente al servicio de Autochequeo y, al mismo tiempo, impedir la utilización de las zonas de circulación y espera.

Por otro lado, el Concesionario asignará y proporcionará a las líneas aéreas, áreas para oficinas de apoyo a su operación de acuerdo a la infraestructura preexistente. Se entenderá por oficinas de apoyo toda aquella superficie, medida en metros cuadrados, destinada a actividades relacionadas con la operación aérea, tales como centro de control terrestre, equipaje perdido, sobrecosto por maleta y oficinas administrativas, exceptuando las actividades comerciales de las líneas aéreas.

Calidad del Servicio:

Será responsabilidad de cada operador aéreo el mantener una cantidad adecuada de *counters*, equipos de autochequeo y oficinas de apoyo a *counters*, para la atención de los pasajeros y sus operaciones en el Aeropuerto, velando por su óptimo estado de limpieza y conservación.

Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Observación
Servicio de Counters	Disponer el 95% de los <i>Counters</i> operativos. Counter operativo: Aquel que está disponible y en condiciones para ser usado por la Cía. Aérea. En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24.	No hay.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 118 de 141

Indicador y Medio de Verificación

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$\% \text{ Disponibilidad} = \frac{(\text{Cantidad de Counters disponibles})}{(\text{Cantidad de counters totales})} \times 100\%$	Planillas que contengan el seguimiento diario de la disponibilidad del servicio y/o chequeo visual e ingreso a dispositivo móvil (Tablet), a través del Supervisor de SCAA.
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias.

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

Los *counters*, equipos de autochequeo y oficinas de apoyo a *counters* serán entregados en subconcesión a cada uno de los operadores aéreos que presten servicios en el Aeropuerto, siendo estos últimos los responsables de su adecuada disposición a los usuarios y correcto estado de conservación. Lo anterior quedará resguardado en cada contrato de subconcesión a suscribirse entre SCAA y el correspondiente transportista aéreo.

Estructura Tarifaria:

La tarifa máxima mensual por cada m² de Área de *Counter* será de UF 1,0, mientras que la tarifa máxima mensual por cada m² de área de Autochequeo, será de UF 0,5.

La tarifa máxima mensual por cada m² destinado a oficinas de apoyo será de UF 1,0.

Horarios:

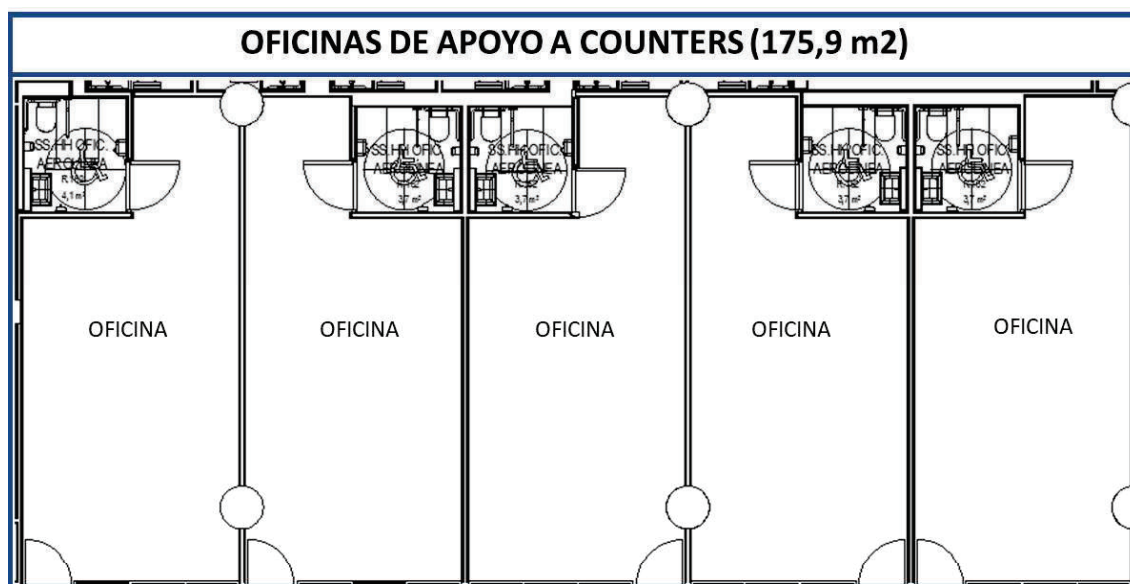
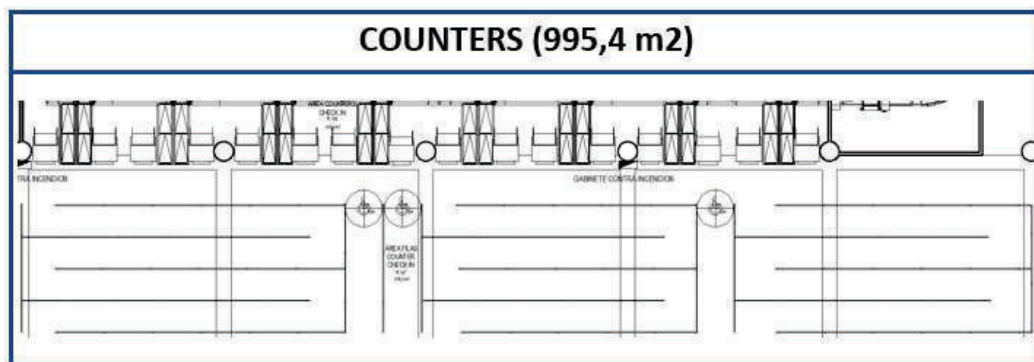
Horario funcionamiento del Aeropuerto.

Integración con el SIC-NS

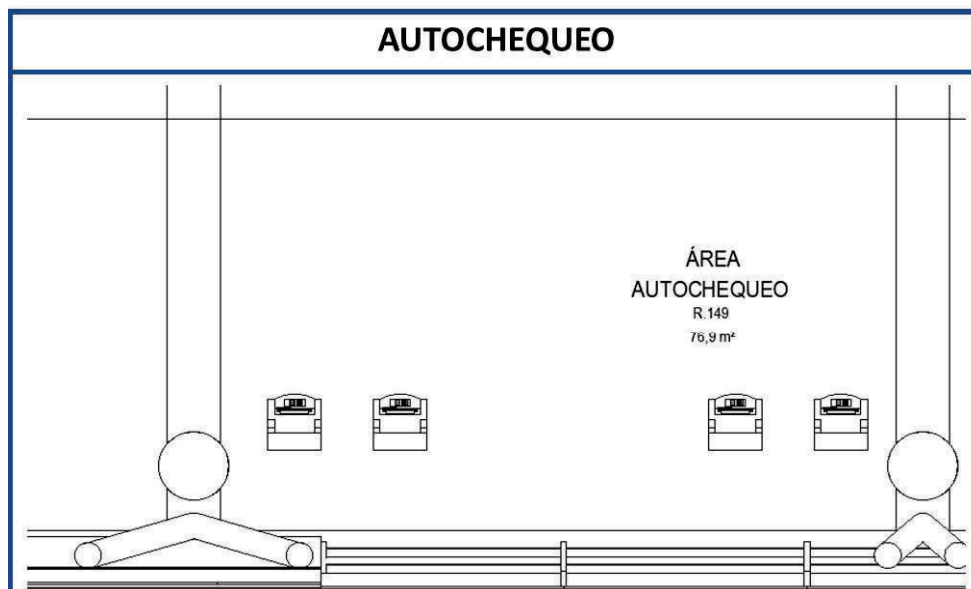
Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
Operaciones	1. Ficha Digital 2. Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 119 de 141

Layout de las áreas donde se prestarán los servicios:



	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 120 de 141



Mecanismos de Asignación de Counters y Oficinas de Apoyo a Counters:

El Concesionario será responsable de gestionar la correcta asignación del uso de los *counters*, oficinas de apoyo y áreas para la operación de equipos de autochequeo. Para tales efectos, el Concesionario deberá elaborar el Mecanismo de Asignación de *Counters*, Oficinas de Apoyo y Áreas para la Operación de Equipos de Autochequeo, de acuerdo a lo establecido 1.10.4, en 1.10.10 puntos A.12 y C.15 y en 2.9.3, todos artículos de las Bases de Licitación.

d) Estacionamientos Públicos para Vehículos en General

Descripción General del Servicio Prestado:

SCAA fijará la tarifa de los estacionamientos públicos para vehículos en general no excediendo la tarifa máxima dispuesta en las Bases de Licitación.

Para la explotación de este servicio, SCAA respetará los siguientes estándares:

- El tiempo de cobro será por tiempo de uso efectivo, siendo el minuto la unidad de tiempo a utilizar como base de cobro., si la permanencia del vehículo es menos de 10 minutos, estará exento de pago.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 121 de 141

- El límite máximo diario de tiempo a cobrar por el Concesionario será el equivalente a seis horas de uso efectivo. Sin perjuicio de lo anterior, SCAA podrá destinar áreas para custodia de vehículos, debidamente señalizadas y delimitadas, distintas a las áreas de estacionamiento público para vehículos en general.
- En caso de pérdida del comprobante de ingreso por parte del usuario, corresponderá a SCAA consultar sus registros con el fin de determinar de manera fehaciente el tiempo efectivo de utilización del servicio, debiendo cobrar, en tal caso, el precio o tarifa correspondiente a este, quedando prohibido cobrar una tarifa prefijada, multas o recargos.
- SCAA podrá realizar convenios tarifarios especiales por días, meses o años con empresas, instituciones u otros organismos, que implique tarifas diferentes a aquellas cobradas a público en general.
- SCAA proporcionará información clara, visible y actualizada a los usuarios acerca de la cantidad de estacionamientos disponibles, tanto al ingreso como al interior de los estacionamientos.
- SCAA exhibirá de forma visible y clara en los puntos donde se realice los pagos y en los ingresos del recinto el listado de derechos y obligaciones establecidos en la Ley 20.967 que regula el cobro de servicios de estacionamientos, donde se mencionará del derecho del consumidor de acudir al Servicio Nacional del Consumidor o al Juzgado de Policía local competente en caso de infracción.
- Las áreas para estacionamientos estarán disponibles las 24 horas del día, todos los días del año (H24).
- Cada 10 de enero correspondientes a todos los años de explotación, el valor de la tarifa máxima se reajustará considerando la variación experimentada por el IPC en el año calendario inmediatamente anterior.
- El Concesionario sólo podrá cobrar tarifa por el uso de los estacionamientos públicos para vehículos en general, quedando estrictamente prohibido el cobro de una tarifa por el acceso al Aeropuerto.

Objetivo:

Tener disponible a los usuarios, los 365 días del año y en horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos nacionales e internacionales, los estacionamientos públicos del Aeropuerto.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 122 de 141

Calidad de Servicio:

Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Observación
Servicio de estacionamientos públicos	Disponer del 95% de los estacionamientos operativos. En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24.	Se entiende como estacionamiento operativo aquel que está en condiciones de ser utilizado por los usuarios.

Indicador y Medio de Verificación:

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$\% \text{ Disponibilidad} = \frac{(\text{Cantidad de Estacionamientos disponibles})}{(\text{Cantidad de Estacionamientos totales})} \times 100\%$	Planillas que contengan el seguimiento diario de la disponibilidad del servicio (Tablet).
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio.	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

Será la Gerencia de Operaciones de SCAA la encargada de velar por la disponibilidad del servicio de estacionamientos públicos para vehículos en general, según los estándares descritos precedentemente.

Estructura Tarifaria:

Desde el 10 de enero de 2025 la tarifa, por minuto de estacionamiento, quedó definida en \$34 (IVA incluido), con un máximo de cobro de 6 horas diarias. A partir de ello, cada 10 de enero el valor de la tarifa máxima por minuto se reajustará, considerando la variación del IPC en el año calendario inmediatamente anterior.

Horarios:

H-24.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 123 de 141

Integración con el SIC-NS:

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
Operaciones	1. Ficha Digital 2. Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

Layout de las áreas donde se prestarán los servicios:



e) Áreas para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero

Descripción General del Servicio Prestado:

El Concesionario deberá proveer, al menos, un área para bancos, casas de cambio u otros servicios financieros en el Edificio Terminal de Pasajeros. El Concesionario deberá disponer en forma permanente, en un lugar visible y claramente identificado, al menos, 1 (un) cajero automático en el hall público del Edificio Terminal y 1 (un) cajero automático en el sector de embarque luego de los controles de seguridad (AVSEC).

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2
		Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 1
		Página : 124 de 141

Objetivo:

Disponer en forma permanente del servicio de cajero automático dentro del Edificio Terminal, como también eventuales otros servicios de ámbito financiero.

Calidad del Servicio:

Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Medio de Verificación
Área para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero.	Tener en un periodo de 1 mes calendario un máximo de 2 reclamos de usuarios. En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24.	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.

Estructura Tarifaria:

Cada prestador de servicios financieros deberá exhibir a los usuarios los precios de cada uno de sus servicios, lo cual estará regulado en cada contrato de subconcesión. En tanto, la estructura tarifaria que empleará SCAA para el cobro de la correspondiente subconcesión quedará definida en el respectivo contrato comercial, donde podrán establecerse conceptos como renta mensual, porcentajes de venta, derechos de llave, entre otros, según corresponda.

Horarios:

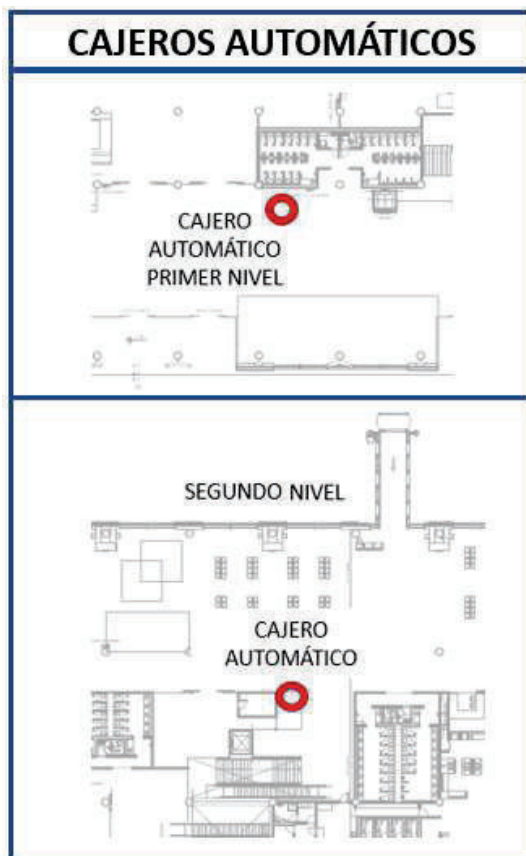
El horario de funcionamiento será aquel que permita cubrir, todos los días del año, la llegada y salida de vuelos regulares y no regulares, tanto internacionales como domésticos, lo cual será calificado por el Inspector Fiscal.

Integración con el SIC-NS:

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
Operaciones	1. Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 125 de 141

Layout de las áreas donde se prestarán los servicios:



	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2
		Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 1
		Página : 126 de 141

f) Servicios de Gestión de Terminales de Carga

Descripción General del Servicio Prestado:

SCAA gestionará y explotará las áreas existentes, dispuestas en el Aeropuerto, para la operación del servicio de carga. Para ello permitirá la libre prestación de servicios de operación de carga y servicios comerciales.

Será responsabilidad de SCAA que las áreas de carga del Aeropuerto se encuentren en todo momento en adecuadas condiciones de orden, limpieza, higiene, seguridad y funcionalidad.

Calidad del Servicio:

Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Medio de Verificación
Servicio de Gestión de Terminales de Carga.	Tener en un periodo de 1 mes calendario un máximo de 2 reclamos de usuarios. En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24.	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

Las áreas para el servicio de gestión de carga serán entregadas en subconcesión a cada uno de los operadores aéreos que presten servicios en el Aeropuerto, siendo estos últimos los responsables de su adecuada disposición a los usuarios y correcto estado de conservación. Lo anterior quedará resguardado en cada contrato de subconcesión a suscribirse entre SCAA y el correspondiente transportista aéreo.

Estructura Tarifaria:

La estructura tarifaria que empleará SCAA para el cobro de la correspondiente subconcesión quedará definida en el respectivo contrato comercial, donde podrán establecerse conceptos como renta mensual, porcentajes de venta, derechos de llave, entre otros, según corresponda. Lo anterior sujeto a las siguientes tarifas máximas definidas:

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2
		Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 1
		Página : 127 de 141

Tipo de Terreno	Tarifas Máximas (UF/m ²)
Terreno eriazo urbanizado	UF 0,15
Área pavimentada o losa	UF 0,20
Terreno construido	UF 0,35

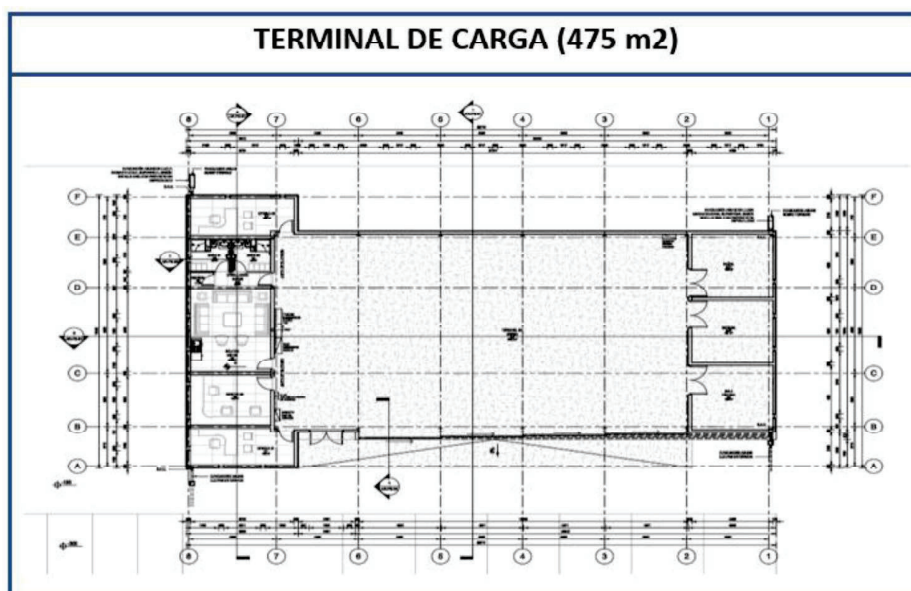
Horarios:

El horario de funcionamiento será aquel que permita cubrir, todos los días del año, la llegada y salida de vuelos regulares y no regulares, tanto internacionales como domésticos, lo cual será calificado por el Inspector Fiscal.

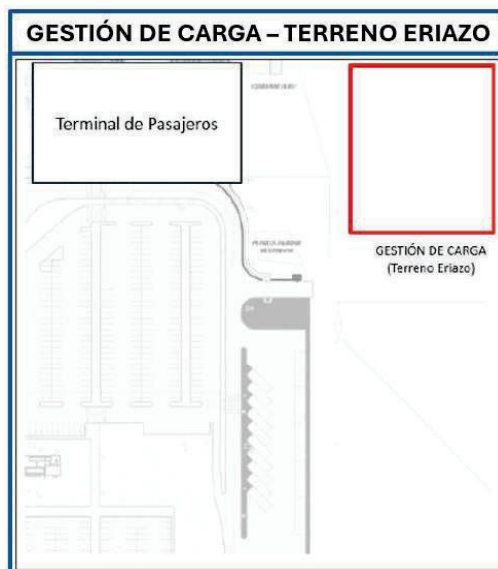
Integración con el SIC-NS:

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
Operaciones	1. Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

Layout de las áreas donde se prestarán los servicios:



	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 128 de 141



8.1.3.2. Servicios No Aeronáuticos Comerciales Facultativos

a) Áreas para Locales Comerciales

Descripción General del Servicio Prestado:

El Concesionario puede habilitar y explotar áreas para locales comerciales en el área terminal y en las áreas públicas exteriores a su cargo dentro del área de concesión.

Entre los servicios comerciales posibles de explotar dentro de este ítem se encuentran locales comerciales para:

- Venta de bienes de consumo, souvenir y similares.
- Arriendo de teléfonos celulares y comunicaciones privadas.
- Servicios privados de hotelería y turismo.
- Artículos de bazar, boutique y artesanía.
- Ventas de periódicos y revistas.
- Otros a proponer por el Concesionario

Objetivo:

Poner a disposición de los usuarios del Aeropuerto locales comerciales de excelencia, con una oferta de productos que permitan satisfacer las necesidades de los pasajeros que transitan por la terminal aérea.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 129 de 141

Calidad del Servicio:

Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Medio de Verificación
Áreas para Locales Comerciales.	Tener en un periodo de 1 mes calendario un máximo de 2 reclamos de usuarios. En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24.	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

SCAA explotará en forma directa y/o a través de terceros, las diferentes áreas definidas para la instalación de locales comerciales. En caso de realizarlo en forma directa será la Gerencia de Operaciones de SCAA la que esté a cargo de ello; en tanto, de realizarse a través de terceros, esto se hará a través de los contratos de subconcesión correspondientes.

Estructura Tarifaria:

Cada local comercial deberá exhibir a los usuarios los precios de cada uno de sus productos y/o servicios, lo cual estará regulado en cada contrato de subconcesión. En tanto, la estructura tarifaria que empleará SCAA para el cobro de la correspondiente subconcesión quedará definida en el respectivo contrato comercial, donde podrán establecerse conceptos como renta mensual, porcentajes de venta, derechos de llave, entre otros, según corresponda.

Horarios:

Cada local comercial deberá atender en un horario que permita cubrir la llegada de la totalidad de los vuelos ordinarios y extraordinarios, durante los 365 días del año. Sin embargo, SCAA podrá solicitar jornadas diferenciadas de atención al público, las cuales se justificarán según corresponda y quedarán sujetas a la aprobación de parte de la Inspección Fiscal.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 130 de 141

Integración con el SIC-NS:

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
Operaciones	1. Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

Layout de las áreas donde se prestarán los servicios:

SCAA presentará los layout a la Inspección Fiscal al momento de informar las condiciones de prestación del servicio.

b) Áreas para Publicidad y Propaganda

Descripción General del Servicio Prestado:

SCAA explotará este servicio en forma directa, ofreciendo espacios a quienes deseen exhibir publicidad y/o propaganda en las instalaciones del Terminal de Pasajeros. Para ello entregará parte de los muros, terrazas, tejados u otras áreas públicas a su cargo, dentro del área de concesión, excluyéndose la propaganda política.

Entre los tipos de alternativas publicitarias disponibles se tendrán:

- Espacios para *backlights*.
- Espacios para *unipoles*.
- Espacios para *tótems*.
- Espacios para pendones.
- Espacios para publicidad en carros portaequipaje.
- Espacios para letreros murales.
- Espacios para publicidad en pantallas audiovisuales.
- Espacios para eventos.
- Filmaciones.
- Otros, tales como: quioscos para la recarga de energía eléctrica de equipos electrónicos, etc.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 131 de 141

SCAA explotará propaganda además a través del Sistema de Información de Vuelos (FIDS), respetando la proporción dentro de la superficie total de cada pantalla, 70% de información y 30% de publicidad, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

La publicidad y la ubicación de sus elementos, deberá ser compatible con la Señalética operativa y pública del Aeropuerto, de forma tal que no obstaculice ni disminuya la visibilidad y la debida circulación de los pasajeros. La publicidad se deberá ubicar paralela al flujo de los pasajeros, dejando las áreas que enfrentan al pasajero, libres para señalización, todo lo cual será calificado por el Inspector Fiscal.

Objetivo:

Tener a disposición alternativas publicitarias atractivas para los usuarios.

Calidad del Servicio:

Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Medio de Verificación
Áreas para Publicidad y Propaganda.	Tener en un periodo de 1 mes calendario un máximo de 2 reclamos de usuarios. En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24.	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

SCAA explotará en forma directa las diferentes áreas definidas para la exhibición de publicidad y/o propaganda, siendo la Gerencia de Operaciones de SCAA la que esté a cargo de ello.

Estructura Tarifaria:

La estructura tarifaria asociada a este servicio podrá basarse en variables como ubicación de los espacios, tiempos de exhibición, modalidad empleada, cantidad de espacios requeridos, entre otras. A su vez, la estructura tarifaria que empleará SCAA para el cobro de las correspondientes subconcesiones quedará definida en el respectivo acuerdo comercial, donde podrán establecerse conceptos como renta mensual, porcentajes de venta, derechos de llave, entre otros, según corresponda.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 132 de 141

Integración con el SIC-NS:

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
Operaciones	1. Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

Layouts de las áreas donde se prestarán los servicios:

SCAA presentará una propuesta de espacios publicitarios a explotar, para la aprobación de la Inspección Fiscal.

c) Servicio de Custodia, Sellado y Embalaje de Equipaje

Descripción General del Servicio Prestado:

El Concesionario podrá explotar el servicio de custodia, sellado y embalaje de equipajes, considerando para ello áreas cuyas ubicaciones no produzcan cambios sustanciales o entorpezcan los flujos de circulación de pasajeros y público, dentro del Área de Concesión, ni tampoco altere la funcionalidad ni la seguridad del Aeropuerto.

Respecto del servicio de custodia, el Concesionario debe tomar las medidas de seguridad necesarias para este efecto, debiendo informar previamente las medidas al Inspector Fiscal para su aprobación.

Objetivo:

Poner a disposición de los usuarios del Aeropuerto el servicio de custodia, sellado y embalaje de equipajes.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 133 de 141

Calidad del Servicio:

Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Medio de Verificación
Servicio de Custodia, Sellado y Embalaje de Equipaje	Tener en un periodo de 1 mes calendario un máximo de 2 reclamos de usuarios. En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24.	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

SCAA explotará en forma directa y/o a través de terceros, las diferentes áreas definidas para el servicio de custodia, sellado y embalaje de equipajes. En caso de realizarlo en forma directa será la Gerencia de Operaciones de SCAA la que esté a cargo de ello; en tanto, de realizarse a través de terceros, esto se hará a través de los contratos de subconcesión correspondientes.

Estructura Tarifaria:

Se deberá exhibir a los usuarios los precios de cada uno de los servicios, lo cual estará regulado en cada contrato de subconcesión (en caso de entregar en subconcesión la prestación del servicio). En tanto, la estructura tarifaria que empleará SCAA para el cobro de una eventual subconcesión quedará definida en el respectivo contrato comercial, donde podrán establecerse conceptos como renta mensual, porcentajes de venta, derechos de llave, entre otros, según corresponda.

Horarios:

El servicio de custodia, sellado y embalaje de equipajes deberá atender en un horario que permita cubrir la llegada de la totalidad de los vuelos ordinarios y extraordinarios, durante los 365 días del año. Sin embargo, SCAA podrá solicitar jornadas diferenciadas de atención al público, las cuales se justificarán según corresponda y quedarán sujetas a la aprobación de parte de la Inspección Fiscal.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2
		Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 1
		Página : 134 de 141

Integración con el SIC-NS:

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
Operaciones	1. Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

Layout de las áreas donde se prestarán los servicios:

Se presentará propuesta en caso de explotación del servicio.

d) Servicios a Pasajeros Primera Clase y Ejecutivos

Descripción General del Servicio Prestado

SCAA explotará, dentro del área de concesión, servicios a pasajeros de primera clase y ejecutivos, tales como salones CIP/VIP, salas de conferencia, salas de trabajo personal con facilidades computacionales y de emisión/recepción de datos, entre otros, dentro del Área de Concesión.

Objetivo:

Poner a disposición de los usuarios zonas de espera con un nivel de confort superior.

Calidad del Servicio:

Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Medio de Verificación
Servicios a Pasajeros Primera Clase y Ejecutivos	Tener en un periodo de 1 mes calendario un máximo de 2 reclamos de usuarios. En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24.	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

SCAA podrá explotar en forma directa y/o a través de terceros, áreas para servicios a pasajeros de primera clase y ejecutivos. En caso de realizarlo en forma directa será la Gerencia de Operaciones

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 135 de 141

de SCAA la que esté a cargo de ello; en tanto, de realizarse a través de terceros, esto se hará a través de los contratos de subconcesión correspondientes.

Estructura Tarifaria:

Cada prestador deberá exhibir a los usuarios los precios de cada uno de sus servicios, lo cual estará regulado en cada contrato de subconcesión. En tanto, la estructura tarifaria que empleará SCAA para el cobro de la correspondiente subconcesión quedará definida en el respectivo contrato comercial, donde podrán establecerse conceptos como renta mensual, porcentajes de venta, derechos de llave, entre otros, según corresponda.

Horarios:

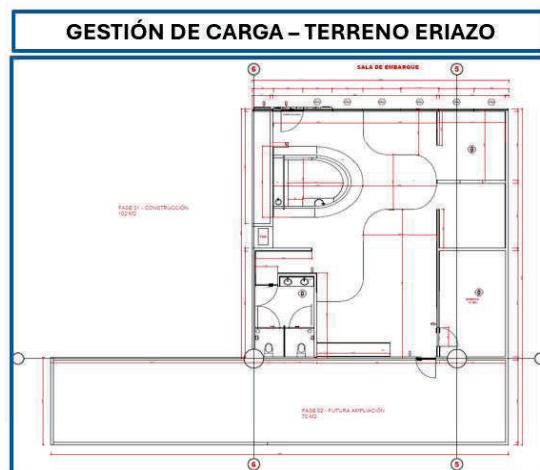
Horario que permita cubrir la llegada de la totalidad de los vuelos ordinarios y extraordinarios, durante los 365 días del año. Sin embargo, SCAA podrá solicitar jornadas diferenciadas de atención al público, las cuales se justificarán según corresponda y quedarán sujetas a la aprobación de parte de la Inspección Fiscal.

Integración con el SIC-NS:

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
Operaciones	1. Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 136 de 141

Layout de las áreas donde se prestarán los servicios:



e) Estacionamientos para Vehículos en Arriendo (Rent a Car)

Descripción General del Servicio Prestado:

El Concesionario explotará el servicio mediante la subconcesión de áreas para el estacionamiento de vehículos en arriendo y sus respectivas áreas para mesones de atención al público en el edificio Terminal de Pasajeros, de acuerdo a las necesidades del Aeropuerto.

SCAA elaborará un mecanismo de asignación de estacionamiento para vehículos en arriendo (*Rent a Car*), el cual deberá propiciar el uso homogéneo del total de infraestructura, instalaciones, equipamiento y áreas disponibles en el Área de Concesión.

Objetivo:

Proporcionar a los usuarios del Aeropuerto el servicio de arriendo de vehículos sin chofer.

Calidad del servicio:

Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Medio de Verificación
Estacionamientos para vehículos en arriendo.	Tener en un periodo de 1 mes calendario un máximo de 2 reclamos de usuarios. En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°24.	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 137 de 141

Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

SCAA explotará, a través de contratos de subconcesión con terceros, las diferentes áreas definidas para la prestación del servicio de arriendo de vehículos sin chofer.

Estructura Tarifaria:

Cada prestador deberá exhibir, al menos en sus mesones de atención a los usuarios, los precios de cada uno de sus servicios, lo cual estará regulado en cada contrato de subconcesión. En tanto, la estructura tarifaria que empleará SCAA para el cobro de la correspondiente subconcesión quedará definida en el respectivo contrato comercial, donde podrán establecerse conceptos como renta mensual, porcentajes de venta, derechos de llave, entre otros, según corresponda.

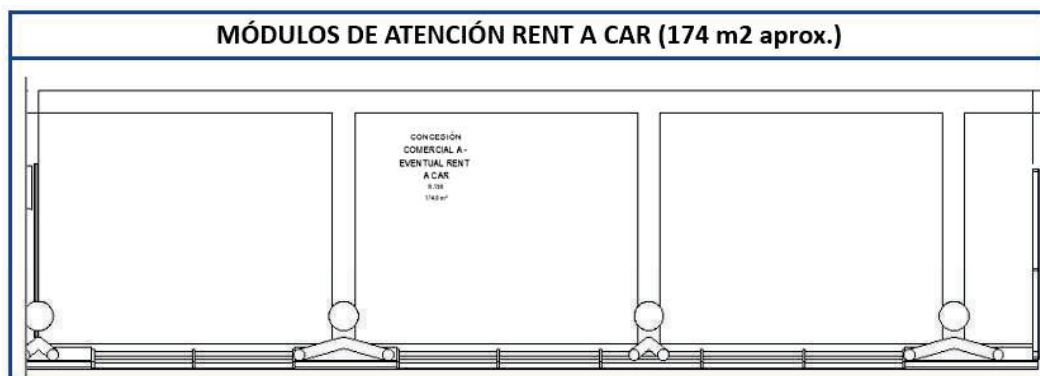
Horarios:

Cada empresa prestadora del servicio deberá atender en un horario que permita cubrir la llegada de la totalidad de los vuelos ordinarios y extraordinarios, durante los 365 días del año. Sin embargo, SCAA podrá solicitar jornadas diferenciadas de atención al público, las cuales se justificarán según corresponda y quedarán sujetas a la aprobación de parte de la Inspección Fiscal.

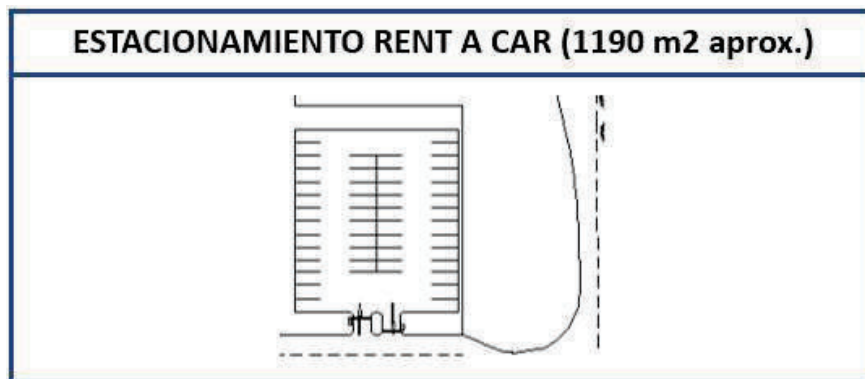
Integración con el SIC-NS:

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia Registro Bitácora
Operaciones	1. Sistema CRS.	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

Layouts de las áreas donde se prestarán los servicios:



	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 138 de 141



f) Oficinas de Uso en General

El Concesionario podrá explotar áreas para oficinas de uso general, dentro del Área de Concesión.

g) Área de Desarrollo Inmobiliario

El Concesionario podrá explotar el Área de desarrollo inmobiliario indicada en el Anteproyecto Referencial e indicado en el artículo 1.4.4 de las Bases de Licitación siempre y cuando sean compatibles con la actividad aeroportuaria y complementarios con las operaciones del Aeropuerto.

h) Otros

El Concesionario podrá habilitar y/o explotar otros Servicios No Aeronáuticos dentro del Área de Concesión, siempre que ellos sean compatibles con la actividad aeronáutica, se trate de negocios lícitos de comercio —es decir, que no atenten contra la ley, la moral, las buenas costumbres o el orden público—, y estén de acuerdo con el Plano “Área de Concesión” del Aeropuerto Chacalluta de Arica.

El Concesionario podrá prestar y/o explotar estos servicios, siempre y cuando cuente con la aprobación por escrito del DGC. Así también, las construcciones, instalaciones o mejoras necesarias para la explotación de estos servicios en las áreas públicas exteriores dentro del Área de Concesión, deberá contar previamente con la aprobación respectiva.

9. PLANES Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

Establecen las obligaciones y responsabilidades ante las diferentes situaciones o actividades que se desarrollan en la Concesión del Aeropuerto, orientando de la mejor forma posible el accionar de las diversas entidades involucradas en el ámbito aeronáutico, tanto en materia de seguridad de las operaciones

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 139 de 141

aéreas como en aquellas actividades de prevención y mantención diaria, con la finalidad de mantener coordinaciones estrechas y eficaces que puedan mitigar posibles emergencias o situaciones que afecten el normal funcionar de la Sociedad Concesionaria.

9.1. **Plan de Coordinación General**

La Gerencia de Operaciones de SCAA será la responsable de coordinar la interacción entre las diferentes organizaciones y subconcesionarios, etc.

Normalmente, cada subconcesionario, aerolínea u otra organización tiene un representante asignado para esta tarea. Este representante manejará toda la interacción en curso, e informará al Gerente de Operaciones de SCAA sobre el estado de las propiedades individuales.

Será el Supervisor de Operaciones de SCAA quien maneje los problemas que puedan ocurrir fuera de los horarios de oficina.

Se adjunta Plan como Anexo N°17 del presente Reglamento.

9.2. **Plan de Emergencia del Concesionario**

El Plan de Emergencias establece el actuar y la coordinación rápida, oportuna y eficaz, del personal designado y el material dispuesto para una emergencia, además de las acciones necesarias para el control de ésta. Lo anterior con el fin de minimizar las afecciones o consecuencias hacia las personas, las instalaciones, los bienes materiales y las operaciones de la Concesión.

9.3. **Plan de Prevención de Riegos**

SCAA cuenta con un Plan de Prevención de Riegos para la Etapa de Explotación, el cual se adjunta al Programa de Gestión Sustentable, Etapa de Explotación (ver Anexo N°22).

9.4. **Procedimiento ante Accidente de Aeronaves Dentro del Aeropuerto**

Para este tipo de Procedimiento, el Gerente de Operaciones de SCAA deberá constituirse en el Centro de Operaciones de Emergencia (COE) y se procederá de acuerdo con el Plan de Emergencias de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 140 de 141

9.5. Procedimiento ante Accidente de Aeronaves Fuera del Aeropuerto

Para este tipo de Procedimiento, el Gerente de Operaciones de SCAA deberá constituirse en el Centro de Operaciones de Emergencia (COE) y se procederá de acuerdo con el Plan de Emergencias de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

10. ANEXOS

- ANEXO 1: Plano Área de Concesión.
- ANEXO 2: Procedimiento de Registro de Bienes Afectos a la Concesión.
- ANEXO 3: Organigrama SCAA.
- ANEXO 4: Mecanismo de Asignación de Sistemas de Embarque/Desembarque.
- ANEXO 5: Mecanismo de Asignación de las Cintas para el Retiro de Equipaje.
- ANEXO 6: Mecanismo de Asignación de Áreas para Servicios en Plataforma.
- ANEXO 7: Mecanismo de Asignación de Estacionamientos para Vehículos en Arriendo.
- ANEXO 8: Mecanismo de Asignación de Counters y Equipos de Autochequeo.
- ANEXO 9: Mecanismo de Asignación de Oficinas de Apoyo.
- ANEXO 10: Mecanismo de Asignación de Áreas para Servicios de Operación de Carga.
- ANEXO 11: Programa Anual del Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida, año 2025.
- ANEXO 12: Programa Anual del Servicio de Vigilancia, año 2025.
- ANEXO 13: Programa Anual de Aseo Periódico, año 2025.
- ANEXO 14: Programa Anual de Mantenimiento de Áreas Verdes, año 2025.
- ANEXO 15: Programa Anual de Gestión de Basura y Residuos, año 2025.
- ANEXO 16: Plan de Manejo Ambiental y Territorial.
- ANEXO 17: Plan de Coordinación General.
- ANEXO 18: Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias.
- ANEXO 19: Manual para la explotación de locales comerciales y oficinas.
- ANEXO 20: Manual para la construcción de locales comerciales y oficinas.
- ANEXO 21: Procedimiento Carros Portaequipajes.
- ANEXO 22: Programa de Gestión Sustentable.
- ANEXO 23: Plan de Conservación de la Obra.
- ANEXO 24: Cartilla de acción correctiva.
- ANEXO 25: Plan de Contingencias Ciberseguridad.
- ANEXO 26: RCA N°023/2018 que califica ambientalmente el proyecto “Ampliación y Mejoramiento Aeropuerto Chacalluta de Arica”.

	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Código : RSO-SCAA
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Vigencia : PSP2 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 1 Página : 141 de 141

- ANEXO 27: Mecanismo de Asignación de la Infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros.
- ANEXO 28: Inventario de Bienes Afectos a la Concesión año 2025.
- ANEXO 29: Plan de Emergencias.
- ANEXO 30: Matrices de Riegos.
- ANEXO 31: Plan de Contingencias y Emergencias Medioambientales, Etapa de Explotación.
- ANEXO 32: Programa Anual del Servicio de Entretención, año 2025.