

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 1 de 451

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

CONCESIÓN : AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

**CONCESIONARIO : SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO DIEGO
ARACENA S.A.**

OCTUBRE DE 2018

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 2 de 451

1.	INTRODUCCION	5
1.1.	Definiciones.....	5
2.	ANTECEDENTES GENERALES.....	15
2.1.	CONTENIDOS DEL RSO	17
2.2.	POLITICA GENERAL DE OPERACIÓN	17
2.3.	OBJETIVOS DEL RSO	18
2.4.	ALCANCE Y VIGENCIA	19
2.5.	REVISIÓN DEL RSO Y MANUAL DE OPERACIONES	20
2.6.	PROCEDIMIENTO DE CAMBIO AL RSO	21
2.7.	DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS	23
2.8.	INFORMACIÓN Y DATOS ESTADISTICOS.....	23
2.8.1.	Sistema de Registro de Información (Sistema Informático para la Constatación de los Niveles de Servicio o SIC-NS)	23
2.8.2.	Información y Formularios	24
3.	DEL AREA CONCESIONADA E INVENTARIO	25
3.1.	PLANO DEL ÁREA DE CONCESIÓN	25
3.2.	DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN	26
4.	INFORMACION DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.....	27
4.1.	DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.....	27
4.2.	ASPECTOS GENERALES DE ORGANIZACIÓN.....	27
4.2.1.	Administración de la Concesionaria.....	27
4.2.2.	Funciones y Requisitos	28
4.2.3.	Organigrama	29
4.2.4.	Empresas que participan en la Sociedad Concesionaria	30
4.2.5.	Empresas subcontratadas	30
5.	DEL MARCO JURIDICO.....	31
6.	DEL SERVICIO AL USUARIO.....	32
6.1.	DERECHOS DEL USUARIO.....	32
6.2.	OBLIGACIONES DEL USUARIO	34
6.3.	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN, EFECTUAR RECLAMOS Y SUGERENCIAS	35
6.3.1.	Procedimiento para solicitar información.....	35
6.3.2.	Información que puede solicitar el usuario	36
6.3.3.	Procedimiento para efectuar reclamos y sugerencias	36
6.4.	APLICACIÓN DE ENCUESTAS	41
6.5.	MEDICION DEL SERVICIO AL USUARIO	42
7.	DEL CONCESIONARIO.....	42
7.1.	OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO	42
7.2.	DERECHOS DEL CONCESIONARIO Y OBLIGACIONES EN LA GESTION TARIFARIA (ARTICULO 1.10.10 LETRA B, DE LAS BALI)	45

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 3 de 451

7.3.	DISPOSICIONES GENERALES (ARTICULOS 1.10.10 LETRA C DE LAS BALI)	46
8.	MANUAL DE OPERACIÓN	54
8.1.	SERVICIOS AERONÁUTICOS Y NO AERONÁUTICOS	55
8.1.1.	Servicios Aeronáuticos	55
8.1.2.	Servicios No Aeronáuticos No Comerciales	68
8.1.3.	Servicios No Aeronáuticos Comerciales	154
8.1.3.1.	Servicios No Aeronáuticos Comerciales Obligatorios	155
8.1.3.2.	Servicios No Aeronáuticos Comerciales Facultativos	185
8.2.	CONDICIONES GENERALES	204
9.	PLANES OPERATIVOS DE LA CONCESION	205
9.1.	Plan de coordinación General del Concesionario	205
9.2.	Plan de prevención de Riesgo	205
9.2.1.	Plan operativo de la Concesión.	206
9.2.2.	Personal de participación activa o directa ante un acto de interferencia.	207
9.2.3.	Personal de empresas sub concesionarias o prestadoras de servicios que les corresponderá una participación pasiva o indirecta.	208
9.3.	PLAN DE MEDIDAS DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS	208
9.4.	Procedimiento ante Accidentes de Aeronave dentro del Aeropuerto.	212
9.5.	Procedimiento ante Accidente de Aeronave fuera del Aeropuerto	213
9.6.	Otros	214
	ANEXO N°1: PLANO ÁREA DE CONCESIÓN	216
	ANEXO N°2 PROCEDIMIENTO E INVENTARIO DE BIENES AFECTOS	217
	ANEXO N°3: ORGANIGRAMA DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA	224
	ANEXO N°4: PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN	225
	ANEXO N°5: MANUAL DE CONSTRUCCIÓN Y EXPLOTACIÓN	270
	ANEXO N°6: MECANISMOS DE ASIGNACIÓN	296
I.	Mecanismo de Asignación de Áreas para Servicio de Gestión del Terminal de Carga	296
II.	Mecanismo de Asignación de Áreas para Servicios en Plataforma	301
III.	Mecanismo de Asignación de Counters y Oficinas de apoyo para Compañías Aéreas	305
IV.	Mecanismo de Asignación de Infraestructura Asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros.	309
V.	Mecanismo de Asignación de Puentes de Embarque / Desembarque y de Posiciones Remotas.	311
VI.	Mecanismo de Asignación de Áreas para Oficinas de Apoyo para Compañías Aéreas	315

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 4 de 451

VII.	Mecanismo de Asignación Sistema de Manejo de Equipaje de Llegada y Salida.	318
VIII.	Mecanismo de Asignación de Rent a Car.....	319
	ANEXO N°7 ENTREGA DE MECANISMOS Y RESPUESTAS	324
	ANEXO N°8: PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA	349
	ANEXO N°9 INSTRUCTIVO DE USO PLATAFORMA BIM 360	438
	ANEXO N°10 TERMINOS DE REFERENCIA.....	445

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 5 de 451

1. INTRODUCCION

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 Bases de Licitación (en adelante BALI) y Oferta Técnica del Concesionario. Este reglamento, denominado Reglamento de Servicio de la Obra (en adelante RSO), que deberá ser desarrollado por el Concesionario y aprobado por el Inspector Fiscal de la concesión, 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. Así como también establece los procedimientos respecto materias operacionales del Aeropuerto.

En caso de discrepancias entre lo establecido en este documento y las BALI, primará lo dispuesto en éstas últimas. Asimismo, en todo aspecto no previsto en el presente documento, tendrá plena aplicación lo establecido en las BALI.

1.1. Definiciones

Para la correcta interpretación del presente RSO, los términos que a continuación se señalan, tendrán el significado que se indica:

- 1) **Aduana:** Servicio Nacional de Aduanas.
- 2) **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 BALI 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.
- 3) **Año Calendario:** Período de 12 (doce) meses que se inicia el día 1° de enero y termina el día 31 de diciembre.
- 4) **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.
- 5) **Área de Movimiento de Aviones:** 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.
- 6) **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°

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 6 de 451

de dicha normativa en relación con el Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA).

- 7) **Aviación General:** Aquellas actividades de vuelo realizadas sin fines de lucro, tales como instrucción, recreación o deporte.
- 8) **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 Obras Públicas.
- 9) **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.
- 10) **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.
- 11) **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.
- 12) **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.
- 13) **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 sustancias, elementos, energía o combinación de ellos, en concentraciones y permanencia superiores o inferiores, según corresponda, a las establecidas en la legislación vigente.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 7 de 451

- 14) **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.
- 15) **Contrato de Concesión de Obra Pública o Contrato de Concesión o Concesión:** Es el Contrato de Concesión de la obra pública fiscal denominada “Aeropuerto Diego Aracena de Iquique”, 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 Ministerio de Obras Públicas 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 BALI 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.
- 16) **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.
- 17) **Días:** Días corridos.
- 18) **Días Hábiles:** Son los días lunes a viernes a excepción de los días festivos.
- 19) **Dirección de Vialidad:** Servicio dependiente de la Dirección General de Obras Públicas del MOP, cuyas funciones se encuentran establecidas en la Ley Orgánica del MOP.
- 20) **Empresas de Servicios:** Son todas aquellas empresas proveedoras de Servicios Existentes, sean públicos o privados.
- 21) **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.
- 22) **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

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 8 de 451

Estudio o Declaración de Impacto Ambiental, determina si el impacto ambiental de una actividad o proyecto se ajusta a las normas vigentes.

- 23) **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.
- 24) **Fuerza Mayor o Caso Fortuito:** Se considerará lo dispuesto en el artículo 45° del Código Civil.
- 25) **Hora Punta Número 40 (H40):** Corresponde a la 40ª hora más congestionada de pasajeros embarcados en un aeropuerto o aeródromo en un año calendario.
- 26) **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.
- 27) **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.
- 28) **Ítem:** Numeración para uno o más componentes de una Partida.
- 29) **Lado Aire (Air Side):** Zona del aeropuerto donde tiene lugar la operación aeroportuaria de las aeronaves. Comprende el Área de Movimiento de Aviones y terrenos e instalaciones adyacentes como áreas verdes y edificios o porciones de ellos.
- 30) **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.
- 31) **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.
- 32) **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.
- 33) **Mes Calendario:** Cada uno de los 12 (doce) periodos de 28, 29, 30 o 31 días corridos en que se encuentra dividido el año calendario.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 9 de 451

- 34) **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.
- 35) **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, hangar, de amarre y estacionamiento, alquiler y mantenimiento de aeronaves, instrucción de vuelo, entre otras.
- 36) **Partida:** Es la denominación para una actividad que conforma una unidad medible de la obra.
- 37) **Pasajero Embarcado:** Se entenderá por Pasajero Embarcado aquél que aborde una aeronave en el Aeropuerto Diego Aracena de Iquique.
- 38) **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).
- 39) **Plan de Manejo Ambiental y Territorial:** Conjunto de medidas ambientales y territoriales contenidas en las BALI 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. Comprende medidas de mitigación, esto es, aquellas que tienen por finalidad evitar, disminuir o reducir los efectos adversos del proyecto, cualquiera sea su fase de ejecución; medidas de reparación, aquellas que tienen por objeto reponer uno o más de los componentes del medio ambiente a una calidad similar a la que tenían con anterioridad al daño causado y, en caso de no ser ello posible, restablecer sus propiedades básicas; y medidas de compensación, aquellas que, en caso de no ser posible restablecer las propiedades básicas con las medidas de reparación, tienen por objeto producir el reemplazo o sustitución en los recursos naturales afectados por otros recursos naturales de similares características generando un efecto positivo alternativo y equivalente a uno adverso identificado.
- 40) **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, que deberán ser

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 10 de 451

consideradas por el Concesionario para el desarrollo del Proyecto de Ingeniería Definitiva y la prestación de los servicios, de acuerdo a lo establecido en las BALI.

- 41) **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.
- 42) **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 BALI.
- 43) **Recuperación de Consumos Básicos:** Son aquellos ingresos generados por el prorrateo de consumos de electricidad, de consumos de gas y de agua potable y alcantarillado del Aeropuerto. Para que se configure una Recuperación de Consumos Básicos es necesario que se cumplan las siguientes condiciones: i) que el pago de los consumos de electricidad, de gas y de agua potable y alcantarillado del Aeropuerto haya sido efectuado por la Sociedad Concesionaria; ii) que los cobros realizados por la Sociedad Concesionaria por este concepto no muestren ni pérdidas ni ganancias; iii) que la recuperación de Consumos Básicos sea efectuada en pesos chilenos; iv) que el pago se individualice y compruebe con información fidedigna, es decir, que los documentos de cobro emanados del prestador directo del servicio se encuentren individualizadas por tipo de servicio, y que la distribución de consumo sea registrada por un sistema válido de remarcación por cada usuario y por cada servicio.
- 44) **Reglamento de la Ley de Concesiones o Reglamento:** Corresponde al Reglamento aprobado por Decreto Supremo MOP N°956 de 1997, y sus modificaciones.
- 45) **Reglamento de Servicio de la Obra:** 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.
- 46) **Semestre Calendario o Semestre:** Período comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio y el período comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de cada año.
- 47) **Semestre Corrido:** Período de tiempo compuesto por 6 (seis) meses consecutivos.
- 48) **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.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 11 de 451

- 49) **Servicios Existentes:** Todos los servicios de utilidad pública, 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.
- 50) **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.
- 51) **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.
- 52) **Sistema de Modelado de Información para la Edificación (BIM, *Building Information Modeling* por sus siglas en inglés):** Corresponde a una plataforma de información utilizada como un creador y administrador de datos para diseñar y construir edificios, en que todos los elementos generados pasan a ser información que el software asociado actualiza, georreferencia, coordina y reutiliza. Con este sistema, el proyectista está frente a la obra virtual y puede realizar, entre otras tareas, cortes instantáneos, gestionar avance y conservación de obra, evaluar la repercusión de cada cambio o generar una animación para una mejor comprensión del proyecto.
- 53) **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 BALI.
- 54) **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.
- 55) **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.
- 56) **Umbral:** Exigencia o patrón de comparación que sanciona el estado de cumplimiento o incumplimiento de un determinado Indicador de Servicio.
- 57) **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

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 12 de 451

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 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 chilenos de la Unidad de Fomento del último día del mes anterior al que dejare de existir ésta última.

- 58) **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 8º, 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 chilenos de la UTM del último día del mes anterior a aquel en que dejare de existir esta última.
- 59) **Tarifas Máximas:** Son aquellas tarifas reguladas en las BALI, que no incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA), y que el Concesionario tiene derecho a cobrar por la prestación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos Comerciales, con excepción del Servicio de Estacionamientos Públicos para Vehículos en General cuya tarifa incluye el IVA.
- 60) **Tarifa por Pasajero Embarcado:** Es la tarifa por cada pasajero embarcado en el Aeropuerto Diego Aracena de Iquique, que tendrá derecho a percibir el Concesionario conforme a lo establecido en las BALI. 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 de las BALI.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 13 de 451

1.2. Acrónimos

- 1) **AVSEC:** Aviation Security (Seguridad Aeronáutica)
- 2) **CONAF:** Corporación Nacional Forestal.
- 3) **DAP:** Dirección de Aeropuertos del MOP.
- 4) **DGA:** Dirección General de Aguas.
- 5) **DIA:** Declaración de Impacto Ambiental. Según lo establecido en el artículo 2º 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.
- 6) **DGAC:** Dirección General de Aeronáutica Civil. Organismo dependiente de la Comandancia en Jefe de la Fuerza Aérea de Chile, conforme al artículo 1º de la Ley 16.752, Orgánica de la Dirección General de Aeronáutica Civil.
- 7) **DGOP:** Director General de Obras Públicas o Dirección General de Obras Públicas, según corresponda, del MOP.
- 8) **EIA:** Estudio de Impacto Ambiental. Según lo establecido en el artículo 2º 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.
- 9) **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.
- 10) **INE:** Instituto Nacional de Estadísticas.
- 11) **JAC:** Junta de Aeronáutica Civil. Organismo presidido por el Ministro de Transportes y Telecomunicaciones e integrado de acuerdo a lo dispuesto en el DFL N°241 de 1960 del Ministerio de Hacienda, que tiene a su cargo la dirección superior de la aviación en el país.
- 12) **MINSAL:** Ministerio de Salud.
- 13) **MINSEGPRES:** Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 14 de 451

- 14) **MOP:** Ministro de Obras Públicas o Ministerio de Obras Públicas, según corresponda.
- 15) **MTT:** Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- 16) **OACI:** Organización de Aviación Civil Internacional - ONU (ICAO en inglés).
- 17) **PDI:** Policía de Investigaciones de Chile.
- 18) **PGS:** Programa de Gestión Sustentable. Constituye el conjunto de procedimientos que la Sociedad Concesionaria deberá elaborar y ejecutar, tanto durante la Etapa de Construcción como de Explotación, para implementar las medidas y exigencias ambientales y territoriales contenidas en las BALI, en el Anteproyecto Referencial y/o en el anteproyecto alternativo y, si procede, en el(los) EIA(s) y/o DIA(s) según corresponda y sus Adendas, así como en la(s) respectivas(s) Resolución(es) de Calificación Ambiental.
- 19) **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.
- 20) **SAG:** Servicio Agrícola y Ganadero.
- 21) **SBIF:** Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile.
- 22) **SEA:** Servicio de Evaluación Ambiental. Servicio Público funcionalmente descentralizado, creado por el artículo 80° de la Ley 19.300 "Sobre Bases Generales del Medio Ambiente", al cual corresponde la administración del SEIA, la coordinación de los organismos del Estado involucrados en el mismo, y las demás funciones que le encomienda la ley. Su administración y dirección superior corresponden a un Director Ejecutivo y se desconcentra territorialmente a través de Direcciones Regionales de Evaluación Ambiental.
- 23) **SEIA:** Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental. Instrumento de Gestión Ambiental establecido en el Título II, Párrafo 2°, de la Ley N°19.300 "Sobre Bases Generales del Medio Ambiente", y en el Reglamento del SEIA, aprobado por Decreto Supremo N°40 de fecha 30 de octubre de 2012 del Ministerio del Medio Ambiente.
- 24) **SERNATUR:** Servicio Nacional de Turismo.
- 25) **SISS:** Superintendencia de Servicios Sanitarios.
- 26) **SMA:** Superintendencia del Medio Ambiente.
- 27) **SVS:** Superintendencia de Valores y Seguros.
- 28) **TDLC:** Tribunal de Defensa de la Libre Competencia.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 15 de 451

2. ANTECEDENTES GENERALES

Se incluye como obras de la concesión: obras en el área de movimiento de aviones y la construcción de nuevas instalaciones aeronáuticas, la construcción de una Nueva Planta de Tratamiento de Aguas Servidas, entre otras obras.

Las obras involucradas en la concesión se señalan en el artículo 2.5 de las BALI.

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 BALI, conforme a lo establecido en estas Bases y demás documentos que conforman el Contrato de Concesión; y

La explotación, operación y administración de las obras dentro del Área de Concesión, cumpliendo con los Niveles de Servicio y Estándares Técnicos exigidos en BALI y demás documentos que conforman el Contrato de Concesión; y la prestación y explotación de una serie de servicios a los usuarios del Aeropuerto, en particular los servicios obligatorios establecidos en los artículos 1.10.9.1, 1.10.9.2 y 1.10.9.3.1 de las BALI.

A. Manual de Operación.

El Manual de Operación para la prestación y explotación de cada Servicio Aeronáutico y No Aeronáutico definido en las BALI, deberá incluir, al menos, lo siguiente:

1. Descripción de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos que prestará el Concesionario, conforme a lo establecido en el artículo 1.10.9 de las BALI, incluyendo la individualización de los recintos y/o terrenos destinados para la prestación de dichos servicios. Se deberá incluir también la estructura de cobro propuesta por el Concesionario para los Servicios Comerciales, Aeronáuticos y No Aeronáuticos, Obligatorios y Facultativos si procediere, en conformidad a lo señalado en el artículo 1.10.9 de las BALI.
2. Procedimientos y mecanismos para el logro de los Niveles de Servicio establecidos en las BALI para cada uno de los servicios indicados en el punto anterior. Deberá incluir los Estándares Técnicos y Niveles de Servicio; indicadores y umbrales, cualitativos y cuantitativos, entre otros; periodicidad de medición; mecanismos de control y supervisión; derechos y obligaciones; relación con el Inspector Fiscal, entre otros.
3. Mecanismos de Asignación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos, según corresponda.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 16 de 451

4. Plan de Seguridad y Vigilancia, considerando la normativa de la DGAC en este ámbito.
5. Planes de prevención de riesgos, accidentes, incendios y otros, en concordancia con los planes DGAC para el efecto.
6. Plan de contingencias ante eventos no programados, tales como sismo de alta energía, eventos climáticos severos, accidentes, incendio y otros, en coordinación con la DGAC.
7. Programas Anuales para la prestación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos, según corresponda.
8. Plan de gestión ambiental en el Área de Concesión.
9. Plan de facilitación o de coordinación con la DGAC, servicios públicos, subcontratistas y otros que se interrelacionan en el Edificio Terminal.
10. Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los Usuarios de conformidad con lo establecido en el artículo 1.9.18 de las BALI.
11. Reglamento de uso del Terminal de Carga.
12. Sistema de Registro de Denuncias de Fallas, que permita tanto al Concesionario como al Inspector Fiscal dejar registro en el SIC-NS, señalado en el artículo 1.10.18 de las BALI, de cualquier falla o no disponibilidad de la infraestructura, instalaciones y/o equipamiento, que permita tomar conocimiento de ésta, determinar las acciones a seguir y fiscalizar el cumplimiento de los plazos de reparación, según corresponda.

B. Organización para la Prestación del Servicio Básico.

Para la prestación del Servicio Básico de la obra se deberá definir lo siguiente:

1. Organización de la Sociedad Concesionaria.
2. Dotación mínima de personal: dotación normal, sistema de turnos, personal permanente, personal eventual, personal subcontratista, entre otros. Calificación laboral del personal.
3. Horarios de funcionamiento.
4. Transporte, vestimenta, alimentación, entre otros, para el personal.
5. Equipamiento de oficinas, bodegas y otros recintos de la Sociedad Concesionaria.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 17 de 451

6. Espacio físico que requerirá para uso permanente del personal dentro de los edificios y/u otros sectores.

Semestralmente y de acuerdo a lo establecido en las BALI, el Concesionario debe entregar a la Inspección Fiscal un informe sobre el cumplimiento del Reglamento de Servicio por parte del Concesionario, determinando las causas de incumplimiento y la solución adoptada. Dicho informe debe ser auditado externamente, a entero costo del Concesionario, por empresas calificadas para tal efecto, según determine previamente el Inspector Fiscal a proposición del Concesionario.

2.1. CONTENIDOS DEL RSO

A continuación se establece el marco general de obligaciones de la Sociedad Concesionaria en materias de operación, conservación de la infraestructura y sobre la prestación de los servicios y un resumen del contenido del RSO.

Según lo señalado en el artículo 57 del Reglamento de Concesiones del 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 y un diario de circulación local.

El RSO deberá incluir, entre otros, los siguientes aspectos:

2.2. POLITICA GENERAL DE OPERACIÓN

Todas las actividades serán realizadas de acuerdo a una planificación que cumpla con las obligaciones del Contrato de Concesión, en lo que corresponda en estrecha coordinación con la Inspección Fiscal y la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC); dando estricto cumplimiento de las normas de Prevención de Riesgos, ambientales, laborales, etc., con el objetivo de satisfacer las expectativas de los usuarios a través del mejoramiento continuo de los diferentes servicios que se entregan.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 18 de 451

2.3. OBJETIVOS DEL RSO

El presente RSO tiene como objetivo regular el uso de la obra y los servicios que debe proveer el Concesionario durante toda la Etapa de Explotación de la concesión. En este documento se establecen y precisan los derechos y obligaciones de los usuarios, los derechos y obligaciones del Concesionario y las actuaciones del MOP, de conformidad a lo establecido en las BALI.

Objetivos Generales:

- a) Definir los derechos y obligaciones de los distintos usuarios del Contrato de Concesión.
- b) Describir el alcance de cada uno de los servicios que forman parte de la Etapa de Explotación.
- c) Fijar un marco general para la prestación de los servicios que debe cumplir el Concesionario en la prestación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos que establezcan las BALI; los Umbrales de operación, calidad y gestión y los procedimientos asociados a la provisión de tales servicios.
- d) Definir los mecanismos y procedimientos mediante los cuales el Concesionario dispondrá al MOP de la Información necesaria para realizar un seguimiento de los Niveles de Servicio de la concesión y evaluar cumplimiento de los umbrales exigidos en las BALI, los cuales serán validados por el Inspector Fiscal.

Objetivos Específicos:

- a) Asegurar la correcta y oportuna ejecución de los servicios comprometidos y sus Indicadores de gestión, según lo establece el Contrato de Concesión.
- b) Definir la estrategia de largo plazo, orientada a la construcción de una alianza permanente con la Dirección General de Aeronáutica Civil, a través del Inspector Fiscal, buscando constituirse en un colaborador que contribuya al mejoramiento de la calidad de los servicios que se presten en el Aeropuerto Diego Aracena de Iquique. Para ello debe:
 - Implementar los Indicadores de gestión con el objeto de validar sus resultados con la Inspección Fiscal y el Mandante.
 - Promover una fluida relación de trabajo y un ambiente de colaboración entre el personal de la Sociedad Concesionaria y el MOP.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 19 de 451

- Tener una adecuada capacidad de resolución de problemas, que brinde satisfacción a las expectativas del servicio en el Aeropuerto Diego Aracena de Iquique.

- c) Satisfacción de los Usuarios: Para ello debe señalar medidas que adoptará para asegurar el nivel de satisfacción por parte de los usuarios del servicio, según lo requerido en las BALI.

El objetivo del presente reglamento es el de resumir todos aquellos aspectos relativos al uso, conservación y explotación de la obra pública fiscal, denominada “Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique”.

Los servicios a ser prestados por el Concesionario, en forma directa, e indirecta, a través de los Subconcesionarios, busquen lograr los más altos estándares de calidad, desarrollando iniciativas que vayan en directo beneficio de los usuarios de la obra en concesión.

En la filosofía de prestación de estos servicios, será gravitante la obligación del Concesionario de prestar cada uno de los servicios, de acuerdo a las condiciones establecidas en los antecedentes que regulen el proceso de licitación.

En todos y en cada uno de los servicios prestados a través de subconcesionarios, especialmente las empresas dedicadas al transporte aéreo comercial, se promoverá una relación que busque el objetivo común de satisfacer los requerimientos de los pasajeros y otros usuarios del área de concesión.

Esta relación entre los prestadores de servicio del terminal de pasajeros, se sustentará en una interacción directa y armónica entre las partes (Concesionario y Líneas aéreas), en coordinación continua con la inspección fiscal y la DGAC, tendiente a resolver en el más breve plazo las falencias detectadas y/o potenciar aquellos servicios que presenten un grado de insatisfacción al pasajero y otros usuarios del aeropuerto, enmarcado en lo señalado en las BALI y demás documentos de Contrato de Concesión.

Será relevante, para el Concesionario, mantener una permanente fiscalización y control de todos y cada uno de los servicios otorgados.

2.4. ALCANCE Y VIGENCIA

El alcance de aplicación de este RSO es el Área de Concesión del Aeropuerto Diego Aracena de Iquique, definida en el artículo 1.10.4 de las BALI, a partir de la fecha en que se hayan cumplido 360 (trescientos sesenta) días contados desde la fecha de inicio del plazo de concesión señalado en 1.7.5 y hasta la Puesta en Servicio Provisoria de la Totalidad de las

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 20 de 451

Obras o PSP 2 señalada en 1.9.7 letra b), de acuerdo con lo estipulado en el artículo 2.9.3 de las BALI.

Se debe establecer que el RSO debe ser cumplido por el usuario, el Concesionario, por el MOP, la DGAC y, en general, por todos aquellos que utilicen la obra y sus servicios o participen en la explotación de la misma.

Uno de los requisitos para la iniciación de la operación del Aeropuerto a cargo de Sociedad Concesionaria, consiste en la aprobación por parte del Inspector Fiscal del MOP, del RSO.

El alcance de aplicación de este RSO es el Área de Concesión del Aeropuerto Diego Aracena de Iquique, definida en el artículo 1.10.4 de las BALI, en donde señala que este reglamento deberá desarrollar en detalle y contener, al menos, los nuevos servicios que no hayan sido incluidos en los documentos entregados al Concesionario según lo establecido en el artículo 1.8.16 N°1 de las BALI, en tanto su prestación no se encuentre asociada a la ejecución de las obras, lo que será calificado por el Inspector Fiscal, y los aspectos establecidos en el artículo 2.9.3 de las BALI, conforme al documento denominado “Aspectos Mínimos a Considerar en la Elaboración del Reglamento de Servicio de la Obra y Manual de Operaciones para la Concesión” señalado en el artículo 1.4.2 de las BALI.

Se incluyen las tareas que deriven del RCA y el Plan de Gestión Ambiental en el área de concesión señalada en el artículo 2.9.3 de las BALI.

2.5. REVISIÓN DEL RSO Y MANUAL DE OPERACIONES

Se podrán introducir modificaciones al RSO, para adaptarlo a las realidades y tecnologías futuras no previstas en la actualidad, especialmente en temas que digan relación con la evolución y/o modificación de la forma de operar. Dichos cambios deberán consignados e incluirse en el RSO.

Según la periodicidad establecida en el artículo 2.9.3 de las BALI, el Inspector Fiscal podrá solicitar la revisión del RSO, el cual podrá ser modificado utilizando los siguientes criterios:

1. Cambios en los Mecanismos de Asignación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos que se encuentren aprobados por el DGOP.
2. Resultados de las encuestas de satisfacción a los usuarios del Aeropuerto señaladas en el artículo 1.10.10 punto C.14 de las BALI.
3. Consultas, reclamos y sugerencias de usuarios a través del Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias señalado en el artículo 1.9.18 de las BALI.
4. Estándares existentes en otros aeropuertos y aeródromos chilenos sujetos al Sistema de Concesión.

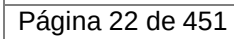
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 21 de 451

5. Estándares existentes en otros aeropuertos de similares características a nivel internacional.
6. Modificaciones de normativas vigentes.
7. Informes de Gestión y Operación del Aeropuerto de acuerdo a lo señalado en el artículo 1.8.2 N°6 de las BALI.
8. Resultados de auditorías y propuestas de mejoras a la gestión de los servicios.
9. Propuesta por parte del IF y/o DGAC comunicadas a la Sociedad Concesionaria a través del Inspector Fiscal.

2.6. PROCEDIMIENTO DE CAMBIO AL RSO

Las modificaciones del Reglamento de Servicio de Obras, se registraran en la página “Registro de Enmiendas” siguiente, en el que el Gerente de Operaciones o quien este designe, anotará el número de enmienda, fecha de aplicación, pagina reemplazada, numero de documento y fecha de comunicación del Inspector Fiscal que autoriza la enmienda; nombre de la persona quien registra la enmienda.

Se podrá introducir modificaciones al RSO, para adaptarlo a las realidades y tecnologías futuras no previstas en la actualidad.

[illegible]

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 23 de 451

2.7. DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

Una vez aprobados por parte del Inspector Fiscal, se deberán Incorporar al Reglamento de Servicio de la Obra, los planes establecidos en los artículos 2.10; 2.11; 2.14; 1.9.18 de las BALI relativos a las siguientes materias: Gestión Ambiental, Prevención de Riesgos, Plan de Control de Accidentes o Contingencias, Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los Usuarios de los servicios, u otros documentos complementarios que determine el Inspector Fiscal.

Durante las Etapas de Construcción y Explotación de la Concesión, el Concesionario deberá asumir la responsabilidad de protección del medio ambiente y el cumplimiento de los aspectos territoriales como una variable más de su gestión, para lo cual deberá implementar las medidas necesarias que aseguren un exitoso manejo ambiental y territorial del proyecto.

La Sociedad Concesionaria será solidariamente responsable con los subcontratistas por la aplicación de la normativa ambiental vigente, en especial del cumplimiento de la Ley N°19.300 “Sobre Bases Generales del Medio Ambiente” y del Reglamento del SEIA, con sus respectivas modificaciones.

Con el propósito de minimizar los impactos negativos que se puedan producir al medio ambiente en el área de influencia del proyecto, la Sociedad Concesionaria deberá cumplir, durante las Etapas de Construcción y Explotación, con las medidas establecidas en los artículos 2.13 y 2.14 de las BALI. Tales medidas corresponden a Planes de Manejo Mínimo obligatorios, debiendo todos los costos asociados a éstas ser asumidos íntegramente por la Sociedad Concesionaria.

Así también, las medidas de mitigación, compensación y/o reparación señaladas en la(s) DIA(s), EIA(s), Adenda(s) y las condiciones o exigencias ambientales adicionales establecidas por la autoridad ambiental competente, a través de la(s) Resolución(es) de Calificación Ambiental respectiva(s), serán de entero cargo del Concesionario conforme a lo señalado en el artículo 1.8.11.1 de las BALI.

2.8. INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS

2.8.1. Sistema de Registro de Información (Sistema Informático para la Constatación de los Niveles de Servicio o SIC-NS)

Se deberá Implementar un Sistema de Registro de Información que permita contar con todo lo estipulado en el artículo 1.10.18 y Anexo N° 4 de las BALI, considerando al menos lo siguiente:

- Definición de una metodología de captura, registro y procesamiento de datos basada en una plataforma interoperable MOP, que se nutre del inventario, de los datos de revisión del estado y funcionamiento de las obras y servicios, del registro en línea de la gestión de explotación de la obra y otros datos estadísticos.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 24 de 451

- Operación en línea y simultánea de diversos tipos y categorías de usuario, con privilegios de acceso a la información.
- Establecimiento de procedimientos homologados para recoger datos.
- El Concesionario deberá disponer de la información requerida por dicho sistema de conformidad a lo establecido en el artículo 1.10.18 de las BALI.

La Sociedad Concesionaria dispondrá en archivos electrónicos y planillas la información recopilada en la medición y control de las obligaciones establecidas en las BALI, las que serán informadas al Inspector Fiscal de acuerdo a los procedimientos establecidos en las mismas BALI, mientras se implementa el sistema antes señalado.

2.8.2. Información y Formularios

Para atender las necesidades de un fluido y seguro intercambio de información con la Inspección Fiscal, el Concesionario deberá proporcionar los mecanismos y procedimientos mediante los cuales dispondrá al MOP de la información de manera fidedigna y oportuna relativa a los Servicios de la Concesión.

El Concesionario deberá implementar una plataforma o un sistema de comunicaciones, aprobado por el MOP según el artículo 1.10.18 por medio de acceso a Internet, Intranet u otro, de tal manera de mantener una comunicación expedita y segura con el Inspector Fiscal.

La información que debe proporcionar el Concesionario en conformidad a lo establecido en el Artículo 1.8.2 de las BALI deberá ser proporcionada a través de los formularios y documentos que desarrolle la propia Sociedad Concesionaria en su Sistema de Información, los cuales deberán ser aprobados por el Inspector Fiscal.

La Sociedad Concesionaria deberá implementar, a su entero cargo y costo y responsabilidad, tanto para la Etapa de Construcción como para la Etapa de Explotación, un Sistema BIM para efectos de un adecuado control y supervisión del diseño, construcción y conservación de las obras que forman parte del Contrato de Concesión –incluyendo dentro de éstas la infraestructura preexistente y su equipamiento–, que permita además visualizar en tiempo real el completo desarrollo y avance del Proyecto de Ingeniería Definitiva, el correcto avance de construcción y equipamiento de todas las obras de la concesión, que permita alertar y anticipar eventuales conflictos o interferencias entre las distintas especialidades del mismo, y además llevar una programación detallada del Servicio de Conservación definido en el artículo 1.10.9.2 letra a) de las BALI.

Se incorpora como Anexo N° 9 el Instructivo de Uso Plataforma BIM360.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 25 de 451

3. DEL AREA 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 Diego Aracena de Iquique", que se adjunta a la presente. Se excluyen explícitamente del Área de Concesión, las áreas y/o instalaciones que se indican a continuación y que son de exclusiva responsabilidad y administración de la Dirección General de Aeronáutica Civil, Servicios Públicos y/o gubernamentales:

- 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.

Asimismo se excluye explícitamente de las labores de conservación a cargo del concesionario las áreas y/o instalaciones que se indican a continuación según lo señalado en el artículo 2.9.6 de las BALI. , las que son de exclusiva responsabilidad y administración de la DGAC, Servicios Públicos y/o gubernamentales:

- Torre de Control.
- Nuevas Instalaciones Aeronáuticas.
- Recintos Administrativos de la DGAC.
- Casetas Receptoras y Campo de Antenas.
- Estación Meteorológica.
- Edificaciones y áreas Sector de Aviación General.
- Áreas de reserva de la DGAC.
- Instalaciones y áreas de Combustible de Aviación.
- Sistema CCTV de la DGAC y su Central de Control.
- Áreas correspondientes a oficinas administrativas y áreas de servicios higiénicos de los Servicios Públicos y/o gubernamentales.
- Sistemas aeronáuticos para ayuda a la aeronavegación: ayudas visuales, comunicaciones, radio ayudas y radares.

3.1. PLANO DEL ÁREA DE CONCESIÓN

El Concesionario deberá incorporar al presente documento una copia del plano as-built "Área de Concesión", en conformidad con el artículo 2.4 de las BALI, el cual deberá ser actualizado en caso de modificarse contractualmente.

Adicionalmente, y con el objeto de evaluar el estándar de conservación de la infraestructura, la Sociedad Concesionaria deberá confeccionar como parte del RSO un plano de detalle escala 1:100. Con una codificación propuesta Indicando cada recinto de acuerdo a uso y ubicación. La anterior debe estar acorde con la información georreferenciada extraída del

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 26 de 451

Sistema BIM según artículo 1.9.1.1 de las BALI y debe formar parte del sistema detallado en el artículo 2.8.1 del presente documento como medio de ubicación de la Infraestructura y prestación de los servicios de la Concesión.

Se adjunta plano de Área de Concesión del Aeropuerto Diego Aracena de Iquique DA11-GENE-IAE-PL-009_Rev 2 el cual fue dispuesto mediante oficio ORD.N° 195 de fecha 08 de febrero de 2017.

3.2. DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

La Sociedad Concesionaria debe incorporar al presente reglamento, el inventario de los bienes incorporados en la concesión, actualizado en conformidad a lo establecido en las BALI, el cual deberá ser aprobado en cuanto a su contenido por el Inspector Fiscal. La Sociedad Concesionaria debe detallar el mecanismo, formato y oportunidad en la cual mantendrá al MOP informado respecto a las modificaciones y actualizaciones del inventario de la concesión de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento para el Registro de Bienes Afectos.

Dicho inventario deberá estar asociado al plano de área de la concesión mencionado en el artículo precedente del presente documento.

Tal como se indica en el Procedimiento Registro Bienes Afectos a la Concesión, Anualmente, el Concesionario informará a la Inspección Fiscal el listado de todos los bienes y derechos adquiridos, a cualquier título, durante el último período de la Concesión, luego que dicha información sea aprobada por el IF notificando por escrito al Concesionario cuales de aquellos bienes o derechos adquiridos serán calificados como Bienes o Derechos Afectos a la Concesión, se procederá a actualizar la información en el sistema BIM del aeropuerto.

Se incorpora al presente reglamento, el inventario de los bienes incorporados en la concesión entregados por la Inspección Fiscal según carta ORD.N° 027 / IF / 2018 y se adjunta procedimiento para llevar y mantener actualizado el registro de bienes y derechos afectos a la Concesión aprobado por la Inspección Fiscal, detallado en el anexo N° 2.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 27 de 451

4. INFORMACION DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

4.1. DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

"A Port Chile S.A." y "Zurich Airport Latin America S.A.", hoy APORT S.A. es el consorcio que, mediante D.S. N° 82 de fecha 24 de Julio de 2017 y publicado en el diario oficial con fecha 12 de octubre de 2017, se adjudicó el contrato de concesión para la ejecución, conservación y explotación de la Obra Pública Fiscal denominado "Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique". En virtud de ello se crea la SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA S.A.

- a) El Rol Único Tributario de la sociedad concesionaria es el 76.822.899-K, representada por su Gerente General don Felipe Fraser González, cédula nacional de identidad número 8.016.879-9, domicilio en calle Vitacura, 2736, Piso 21, Of. 2101, Las Condes, Santiago.

4.2. ASPECTOS GENERALES DE ORGANIZACIÓN

4.2.1. Administración de la Concesionaria

Para la ejecución de todas y cada una de las obligaciones que impone el Contrato de Concesión, de acuerdo al o establecido en las BALI, la Concesionaria cuenta con personal necesario y suficiente para prestar los servicios descritos en las BALI.

SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA S.A., administra el área de la concesión bajo su responsabilidad, estableciendo la dotación de personal profesional y de personal 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, por lo que dispone del personal de reemplazo para cubrir ausencias, permisos y vacaciones mientras dure la explotación de la concesión.

La estructura de administración podría cambiar a medida que las necesidades lo indiquen y de acuerdo a lo establecido en las BALI, no obstante lo anterior, la estructura actual de la organización es la que a continuación se señala:

Descripción	Cantidad
Gerente General	1
Gerente Operaciones	1
Gerente Técnico	1
Secretaria	1
Asistente Administrativo Contable	1

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 28 de 451

Asistente Gestión y Operación	1
Supervisores de Terminal	4
Personal de Informaciones	4
Personal de Mantenimiento	7

4.2.2. Funciones y Requisitos

Las funciones generales del personal directivo y ejecutivo de la organización de la Sociedad Concesionaria son:

Gerente General: Es responsable de lograr las metas y disposiciones establecidas por el Directorio, para alcanzar los objetivos de la Empresa. Administra los recursos humanos y económicos de la Sociedad. El Gerente General será un profesional de nivel universitario, con estudios equivalentes o experiencia comprobada en el área de la Concesión.

Gerente de Operaciones: Es responsable de las operaciones diarias del Terminal de Pasajeros, de la administración de los Puentes de Embarque, operación y programación de los Servicios de Información al Público y de Vuelo y del Servicio al Cliente en el área de Concesión. Apoyará a la seguridad del Terminal Aéreo, mantendrá actualizados el Plan de Prevención de Riesgo señalados en el 2.10, de las BALI. El Gerente de Operaciones será un profesional residente en la obra.

Gerente Técnico: Es responsable de las operaciones que se generen en el área de construcción mientras dure esta etapa. El Gerente Técnico será un profesional residente durante el periodo de construcción de las obras.

Secretaria Gerencia: Asiste a la Gerencia de Operaciones en la gestión administrativa y de relaciones públicas. Sus funciones serán las de atención de público, mantención de archivos, redacción, confección y tramitación de documentación, preparación de comunicaciones y otras labores de carácter similar. La Secretaria Gerencia será una persona con enseñanza media completa y/o formación en instituto profesional, con conocimientos o experiencia comprobada en el área administrativa.

Asistente Administrativo Contable: Prestar apoyo y plantear soluciones al Gerente de Operaciones del Aeropuerto en todos los asuntos que se requiera y que estén relacionados con la administración, contabilidad y tesorería, que permitan mantener el cumplimiento de los compromisos de informar al Inspector Fiscal. El Asistente Administrativo Contable será una persona con estudios técnicos contables o experiencia comprobada en el área contable.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 29 de 451

Asistente Gestión y Operación: Responsable de la recopilación y obtención de la información necesaria para preparar los informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales que exige el cumplimiento del contrato de concesión. Encargado de planificar y controlar el cumplimiento de hitos y actividades derivadas de la aplicación de los planes, programas y mecanismos que se derivan de la explotación de la obra pública concesionada. El Asistente Gestión y Operación será una persona nivel técnico con formación en Instituto de formación técnica o en las fuerzas armadas, o experiencia comprobada en el área técnica.

Supervisores de Terminal: Personal que, organizados en un sistema de turnos rotativos, cubren todo el horario de operación del Aeropuerto, verificando el cumplimiento a 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. El supervisor de Terminal será una persona con formación técnica profesional, instituto profesional o instituto de formación técnica (fuerzas armadas).

Personal de Informaciones: Personal encargado de operar el centro de atención al cliente, orientado a pasajeros, usuarios y visitantes del aeropuerto. Responsable del Servicio de Información de Vuelos, entregando información al público en forma oportuna, clara y continua, en base a los sistemas PAS y FIDS, y actualizando en tiempo real la página web de la Sociedad Concesionaria. El Operador de Informaciones será una persona con formación en instituto profesional o institución de formación administrativa, con conocimientos básicos en computación.

Personal de Mantenimiento: Encargado de efectuar las reparaciones menores que aseguren el normal funcionamiento de los servicios básicos del área en concesión. Será el encargado de la operación básica de los sistemas sanitarios y planta de tratamiento de aguas servidas entre otros. El Operador de Mantenimiento será una persona con nivel de educación básica con experiencia en mantención de equipos y de edificio.

4.2.3. Organigrama

El organigrama de la Sociedad Concesionaria se muestra en el Anexo N° 3 del presente Reglamento.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 30 de 451

4.2.4. Empresas que participan en la Sociedad Concesionaria

Las empresas que participan en la Sociedad Concesionaria y su porcentaje respectivo de participación son las siguientes:

N°	EMPRESA	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
1	A PORT CHILE S.A.	93.8%
2	ZURICH AIRPORT LATIN AMERICA S.A, hoy APORT S.A.	6.2%
	TOTAL	100,0%

4.2.5. Empresas subcontratadas

ID	EMPRESA	SERVICIO
1	APORT Operaciones S.A.	Aseo y limpieza
2	Sociedad de Servicio de Aseo Asemir Ltda.	Retiro basuras
3	Seguridad y Aseo Sergio San Juan San Juan E.I.R.L	Vigilancia
4	KPMG Auditores Consultores Limitada	Auditoría Externa
5	Ferrer y Asociados Ingenieros Consultores S.A	Servicio Administración de Pavimentos

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 31 de 451

5. DEL MARCO JURIDICO

- Decreto MOP N° 82 de fecha 24 de julio de 2017 publicado en Diario Oficial con fecha 12 de octubre de 2017 por el cual se adjudica el contrato de concesión para la ejecución, reparación, conservación y explotación de la Obra Pública Fiscal denominada “Aeropuerto Diego Aracena de Iquique”.
- Decreto Supremo MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley MOP N° 164 de 1991.
- Decreto Supremo MOP N° 956 de 1997, Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas y sus modificaciones.
- Oficio Gab. Pres. N° 2408 de 11 de noviembre de 2015 de su Excelencia Presidenta de la República, mediante el cual aprueba la ejecución de la Obra Pública Fiscal denominada Diego Aracena de Iquique, a través del sistema de concesiones.
- Convenio de mandato entre la Dirección General de Aeronáutica Civil y el Ministerio de Obras Públicas suscrito el 4 de enero de 2016 y aprobado mediante resolución DGAC (exenta) N° 18 de 15 de enero de 2016.
- Resolución DGOP N° 20 de 29 de enero de 2016 que aprueba BALI de la Obra Pública Fiscal denominada Aeropuerto Diego Aracena de Iquique, a ejecutar por el sistema de concesiones.
- Circulares aclaratorias de las BALI de la Obra Pública Fiscal denominada “Aeropuerto Diego Aracena de Iquique”.
- Documentos que forman parte integrante del contrato de concesión establecidos en el Decreto de Adjudicación N° 88 del contrato de concesión para la ejecución, reparación, conservación y explotación de la Obra Pública Fiscal denominada “Aeropuerto Diego Aracena de Iquique”.
- Acta de Recepción de Ofertas y apertura de la oferta técnica del 18 de abril de 2017.
- Acta de Apertura de la oferta económica del 18 de mayo de 2017.
- Acta de Adjudicación del señor Director General de Obras Públicas del 30 de mayo de 2017.
- Documento N° 8 denominado “Aspectos Mínimos a Considerar en la Elaboración del Servicio de la Obra y Manual de Operaciones para la Concesión” de enero de 2016.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 32 de 451

6. DEL SERVICIO AL USUARIO

6.1. DERECHOS DEL USUARIO

A continuación, se describen un resumen de los derechos más relevantes del usuario.

- **Derecho a recibir los servicios básicos**

El usuario tiene derecho a recibir de parte del Concesionario los Servicios Básicos, estipulados en el contrato de concesión y descritos en el Manual de Operaciones que forma parte del presente Reglamento.

- **Derecho a recibir los servicios complementarios**

El usuario tiene derecho a recibir los servicios complementarios 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 Operaciones que forma parte del presente reglamento.

- **Derecho a seguridad.**

El usuario, de conformidad con el contrato de concesión, tiene derecho a que la Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A. vele por su seguridad, durante toda su permanencia en el área de concesión.

- **Derecho a calidad de servicio**

El usuario tiene derecho a recibir de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A. 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, "Del servicio al usuario".

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 33 de 451

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 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 denuncias, con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad de tal.

En caso de respuesta insatisfactoria o silencio del Concesionario, el usuario deberá ser informado sobre su derecho a queja, reclamo y denuncia ante el MOP, en virtud de lo establecido en el presente reglamento, "Del servicio al usuario".

- **Derecho a sugerencias**

El usuario tiene derecho a formular las sugerencias que estime pertinentes y que tiendan a mejorar la prestación del servicio que brinda el Concesionario establecido en las BALI. El procedimiento a seguir se detalla en el presente reglamento, "Del servicio al usuario".

- **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, "Del servicio al usuario".

- **Derecho a la asistencia**

El usuario tiene derecho a solicitar los servicios de asistencia estipulados en las Bases Técnicas del Contrato de Concesión.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 34 de 451

- **Derecho a solicitar indemnización**

El usuario tiene derecho a solicitar al Concesionario el pago de aquellos daños directos comprobados que haya sufrido durante el uso de la obra y sus servicios, que sean consecuencia del mal estado de la obra o del incumplimiento de alguna de las obligaciones establecida en las BALI.

6.2. OBLIGACIONES DEL USUARIO

A continuación se describen un resumen de las obligaciones más relevantes del usuario.

- **Obligación de 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 que se prestan en el aeropuerto.

- **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 las autoridades correspondientes en los ámbitos de su competencia.

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, etc.

- **Obligación de debido cuidado**

El usuario tiene la obligación de actuar con debido cuidado y previsión, evitando causar daños a las personas, a la obra e instalaciones de la obra Fiscal denominada "Aeropuerto Diego Aracena de Iquique"

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 35 de 451

- **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. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN, EFECTUAR RECLAMOS Y SUGERENCIAS

6.3.1. Procedimiento para solicitar información

Para solicitar información, los usuarios podrán dirigirse personalmente al centro de atención al usuario, definido en el punto anterior, hacerlo en forma escrita, telefónica, correo electrónico y a través de la página web que la Sociedad Concesionaria debe mantener activa las 24 horas del día. El procedimiento a seguir será el siguiente:

- **Por escrito:** despachando una carta certificada dirigida al Centro de Atención del Usuario, al domicilio de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A, debidamente firmada a Aeropuerto Diego Aracena S/N, Iquique, Chile.
- **Personalmente:** concurriendo al centro de atención al usuario que dispone la Sociedad Concesionaria Diego Aracena S.A. en el aeropuerto.
- **Telefónicamente:** comunicándose al centro de atención al usuario a través del número telefónico +56 57 2421991
- **Vía correo electrónico:** Dirigido al centro de atención al usuario, al correo electrónico esaavedra@aport.cl
- Utilizando las direcciones de contacto que se encuentran disponibles en la página web de la concesión www.aeropuertodiegoaracena.cl

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 36 de 451

6.3.2. Información que puede solicitar el usuario

El usuario podrá solicitar información relacionada con el Contrato de Concesión, la que deberá ser provista en forma rápida y eficiente por el personal de la Sociedad Concesionaria. A continuación, se enumera la información que, entre otras, pudiera ser solicitada:

- Zonas en que se realizan trabajos.
- Servicios que presta el concesionario a los usuarios.
- Información de vuelos.
- Localización de áreas de servicios.
- Forma en que se pueden realizar reclamos o sugerencias.
- Lugar en el que se puede acceder al RSO.

6.3.3. Procedimiento para efectuar reclamos y sugerencias

Los reclamos de los usuarios de la concesión, se deben canalizar a través del Sistema de Reclamos y Sugerencias, según lo establece el numeral 1.9.18 de las BALI

Procedimiento para efectuar reclamos y sugerencias en el Aeropuerto Diego Aracena de Iquique.

ANTECEDENTES

1. Bases de Licitación Obra Pública Fiscal denominada “Aeropuerto Diego Aracena de Iquique”, artículo 1.9.18.
2. Decreto Supremo N° 82 de fecha 24 de Julio de 2017, publicado en el Diario Oficial de fecha 12 de Octubre de 2017.
3. Documento N° 8, “Aspectos Mínimos a Considerar en la Elaboración del Reglamento de Servicio de la Obra y Manual de Operaciones para la Concesión, última edición.

OBJETIVO

El presente documento, tiene por objeto dar cumplimiento a lo establecido en las BALI de la Obra Pública Fiscal denominada “Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique”, específicamente en lo relacionado con la obligación de implementar un “Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los Usuarios”, durante la etapa de explotación de la concesión.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 37 de 451

PROCEDIMIENTO

1. La Sociedad Concesionaria, a través del siguiente procedimiento, establecerá los canales de atención de los reclamos, y el procedimiento de recepción y respuesta de ellos, de acuerdo al tipo de reclamo o sugerencia que realicen los Usuarios.
2. Los canales de recepción serán:
 - a. **Mesón de Informaciones:** existirá un Formulario autocopiativo, foliado a disposición del público en general. El Usuario recibirá el original y la copia será registrada por el Concesionario en el software habilitado que entregará el número "ID" de seguimiento del reclamo o sugerencia. (Ver anexo diseño de formulario).
 - b. **Teléfono:** será de público conocimiento el **teléfono 56 57-2421991**, ubicado en el mesón de informaciones, que será publicado en la página web, donde se recibirá el reclamo o sugerencia. Este será registrado por quien opere el mesón de informaciones, indicando al usuario el número "ID" asociado al reclamo o sugerencia presentado, para seguimiento y cumplimiento de plazos.
 - c. **Cartas al Gerente de Operaciones:** todo usuario tendrá la libertad de enviar directamente al Gerente de Operaciones de La Concesionaria o bien a quién éste designe, cartas de reclamos o sugerencias. La dirección a la que se podrán enviar estas cartas por parte de los usuarios, se informará en la página web. Las cartas serán registradas y se dejará constancia de la manera en que la Sociedad Concesionaria comunicará al usuario el número "ID" asociado al reclamo o sugerencia presentada, para seguimiento y cumplimiento de plazos.
 - d. **Vía página web:** la Concesionaria pondrá a disposición de los usuarios, una página web denominada **www.aeropuertodiegoaracena.cl** donde se podrá ingresar reclamos o sugerencias en un formato previamente diseñado. Estos, internamente, serán dirigidos a una cuenta de correo, la que automáticamente generará un mail de respuesta al usuario, donde se le indicará que una vez procesado el reclamo o sugerencia por el operador de informaciones, se le comunicará el número "ID" de este, para el posterior seguimiento y cumplimiento de plazos.
 - e. **Vía OIRS DGAC:** El sistema de reclamos y sugerencias de los usuarios operará en permanente coordinación con la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias de la DGAC, en su calidad de administrador del aeropuerto. Previo registro del reclamo o sugerencia, que deberá contener los datos de contacto del usuario, la Sociedad Concesionaria dará respuesta del reclamo o sugerencia, cumpliendo con los plazos establecidos.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 38 de 451

3. Las sugerencias o reclamos recibidos por el Concesionario por cualquiera de los canales antes señalados, serán ingresadas en un software habilitado por el Concesionario. En este software se ingresarán los datos del usuario, la fecha y el texto del reclamo o sugerencia, generando un número "ID" único para identificarlo y permitir su seguimiento y cumplimiento de plazos.
4. El Gerente de Operaciones o a quién éste designe, procederá a responder al usuario, dejando registro de la forma y oportunidad de la respuesta. Copias del reclamo y de las respuestas será remitida al inspector fiscal, en los plazos establecidos en las BALI.
5. El Concesionario, a través de su Gerente de Operaciones o de quién éste designe, responderá al usuario en un plazo no superior a 15 días respecto a la fecha de su recepción, en aquellos casos en que la Sociedad Concesionaria asuma de manera autónoma la resolución del reclamo.
6. Para aquellas situaciones relacionadas con los servicios prestados o explotados a través de terceros, estos serán derivados al servicio correspondiente, solicitando respuesta del reclamo dentro del plazo de 20 días. Sin perjuicio de la respuesta dada por el subconcesionario será responsabilidad del Gerente de Operaciones o quien este designe para dar respuesta al usuario con los antecedentes recopilados. Lo anterior, sin perjuicio de dejar constancia de la falta de respuesta del Subconcesionario o contratista involucrado.
7. El software desarrollado y su aplicación, de la forma que establece este procedimiento, permitirá realizar un seguimiento de las situaciones reportadas, y tendrá la capacidad de generar estadísticas, para análisis internos e informes a la Inspección Fiscal.
8. La información será ingresada directamente al software, en una planilla dividida en casillas, donde se detallará lo siguiente:
 - a. Fecha de ingreso al sistema.
 - b. Datos personales del reclamante.
 - c. Reclamo o Sugerencia.
 - d. Servicio involucrado.
 - e. Solución.
 - f. Observaciones.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 39 de 451

9. Al sistema se podrá acceder mediante el uso de password asignadas por el Concesionario, que dará distintos niveles de acceso de acuerdo a las necesidades de uso del software, ya sea para ingreso, modificación u observación.
10. En cualquier momento, el Inspector Fiscal podrá acceder al Sistema de Consultas, Sugerencias y Reclamos, para verificar la condición en que se encuentre cada reclamo, respecto al proceso; o comparar la información de los Informes Mensuales de Reclamos y Sugerencias, respecto a los datos que entregue el sistema.
11. El sistema o software de registro de reclamos y sugerencias, tendrá la capacidad de entregar reportes estadísticos, respecto a fechas de reclamos, servicios contra los que se reclama y otros parámetros que pudiesen habilitarse en el sistema.
12. La Concesionaria presentará la Información mensual de reclamos presentados por los usuarios, identificando al usuario, el reclamo que haya formulado, la fecha del reclamo, la respuesta dada por el Concesionario y las medidas adoptadas si fuera el caso. Este informe será entregado dentro de los primeros diez (10) días del mes siguiente al período informado, de acuerdo a lo establecido en las BALI 1.8.2.4 letra g) y 1.8.2.5 letra d). Además, esta información mensual será complementada con información estadística agregada sobre los reclamos e información sobre la efectividad de las soluciones a los reclamos más frecuentes, señalado en las BALI 1.8.2.6.



REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página 40 de 451

Sugerencias o Reclamos

Nº 0207

Fecha y hora

Nombre

CNI N°/Pasaporte

Domicilio

Correo electrónico

Teléfono

reclamo

☐

Sugerencia

☐

felicitación

☐

Firma Usuario

Firma Supervisor

Hora / Fecha

INSPECCION FISCAL

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 41 de 451

6.4. APLICACIÓN DE ENCUESTAS

La Sociedad Concesionaria, deberá aplicar cuestionarios a los pasajeros de vuelos internacionales y domésticos que se encuentren en las salas de embarque. Dichas encuestas serán aplicadas mediante entrevistas personales, en base a cuestionarios predeterminados. La Sociedad Concesionaria será responsable de imprimir los cuestionarios y aplicarlos en forma anual.

La muestra de la encuesta será definida acorde a la metodología aplicada y no podrá ser inferior a 350 (trescientos cincuenta) cuestionarios por periodo.

Las encuestas estarán orientadas a evaluar aspectos básicos de la prestación de los servicios establecidos en el RSO.

Con el resultado de la encuesta, se pretende establecer los grados de satisfacción respecto a los servicios establecidos en el RSO. El Inspector Fiscal podrá sugerir al Concesionario medidas tendientes a mejorar los Niveles de Servicio en base a dichas encuestas. A partir de los resultados de las encuestas, se podrá establecer la necesidad de hacer ajustes a los estándares e indicadores definidos en el RSO.

Aspectos a considerar en las encuestas:

- Disponibilidad de transporte público desde el Aeropuerto a la Ciudad de Iquique
- Disponibilidad y servicio de estacionamiento público.
- Disponibilidad y servicio de locales comerciales, locales de alimentos y bebidas.
- Cantidad y disponibilidad de counters de chequeo de pasajeros.
- Disponibilidad de servicios financieros (cajero automático).
- Servicios Higiénicos (cantidad, operatividad y limpieza).
- Disponibilidad y servicio de comunicaciones.
- Servicio de embarque y desembarque (disponibilidad de mobiliario, equipos e infraestructura).
- Servicio de Aseo en Áreas públicas (estacionamiento, vías de acceso y edificio terminal).
- Señalización (disponibilidad, visibilidad y cantidad).

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.

Respecto al detalle de la metodología de medición señalada en el artículo 1.10.16 de las BALI, obligaciones que se cumplirán con las aplicaciones de los términos de referencia de Comparación con la Industria Aeroportuaria Mundial, incorporado en el anexo 10.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 42 de 451

6.5. MEDICION DEL SERVICIO AL USUARIO

La Sociedad Concesionaria deberá proponer una metodología de medición que establezca indicadores y estándares que permitan evaluar la calidad del servicio prestado a los usuarios los que son detallados en el N° 8 del Manual de Operaciones siguiente.

7. DEL CONCESIONARIO

7.1. OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

- 7.1.1.** Destinar las instalaciones, equipo y personal de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos exclusivamente a los fines para los cuales han sido otorgados.
- 7.1.2.** Cumplir con todas las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de la DGAC relacionadas con el funcionamiento del Aeropuerto.
- 7.1.3.** Cumplir con las actividades contenidas en los Programas Anuales aprobados por el Inspector Fiscal, asociados a la prestación y explotación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos, según corresponda.
- 7.1.4.** 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 Aeronáuticos y No 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.
- 7.1.5.** Dentro de los 10 (diez) días siguientes a la fecha de término de la concesión, el Concesionario deberá retirar 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 derecho a 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

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 43 de 451

j) y N°5 letra h) de las BALI, con el objeto que el Inspector Fiscal los califique como afectos o no a la concesión.

7.1.6. 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 Aeronáuticos y No Aeronáuticos por parte de terceros.

7.1.7. 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 tengan por finalidad o efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia.

7.1.8. 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 BALI, el Concesionario deberá informar por escrito al Inspector Fiscal, a lo menos con 45 (cuarenta y cinco) días de antelación a la fecha de inicio de prestación y/o explotación propuesta para cada servicio, las condiciones bajo las cuales propone prestar y/o 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 DGOP, 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.

7.1.9. El Concesionario deberá implementar, certificar y mantener operativo un sistema de gestión certificable bajo Normas NCh-ISO 9001:2015 y NCh-ISO 14001:2015 vigentes o 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.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 44 de 451

7.1.10. Será obligación del Adjudicatario o del Concesionario, según corresponda, efectuar la licitación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos obligatorios regulados en el artículo 1.10.9 de las BALI, conforme con lo dispuesto en el punto C.2 del presente artículo. Dichos servicios deberán encontrarse en condiciones de iniciar su prestación y explotación dentro del plazo de 360 (trescientos sesenta) días contados desde el inicio del plazo de concesión señalado en el artículo 1.7.5 de las BALI.

Con todo, tratándose de servicios cuya explotación se encuentre vigente al inicio de la concesión en virtud de subcontratos cuya fecha de término sea anterior al vencimiento del plazo máximo de 360 (trescientos sesenta) días antes señalado, el Adjudicatario o bien el Concesionario, según sea el caso, estará eximido de la obligación de llevar a cabo un proceso de licitación según lo establecido en el punto C.2 del presente artículo, hasta que se cumpla dicho plazo, con el solo objeto de dar cumplimiento a lo señalado en el párrafo anterior del presente punto. En el caso que la fecha de término del subcontrato existente sea posterior al plazo máximo antes indicado, el Adjudicatario o bien el Concesionario, según corresponda, estará obligado a respetar las condiciones de dicho subcontrato hasta su extinción.

En cualquiera de los casos señalados precedentemente, el Adjudicatario o bien el Concesionario, según corresponda, deberá tomar las previsiones necesarias para efectuar, cuando proceda, la licitación de tales servicios con la anticipación necesaria para que no exista solución de continuidad entre ambas concesiones, en conformidad con lo establecido en el artículo 25° de la Ley de Concesiones de Obras Públicas, debiendo dar cumplimiento a lo dispuesto en el punto C.2 del presente artículo a objeto de iniciar la prestación y explotación del respectivo servicio una vez que el subcontrato anterior se extinga, siendo además aplicable lo establecido en el punto A.8 del presente artículo.

Mientras no entre en vigencia la actualización del Reglamento de Servicio de la Obra –en particular el Manual de Operación y los Mecanismos de Asignación de los Servicios Aeronáuticos y no Aeronáuticos–, conforme a lo señalado en 1.10.4 y 2.9.3, regirán el Reglamento de Servicio de la Obra, el Manual de Operación y los Mecanismos de Asignación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos, entregados al Adjudicatario o bien al Concesionario, según sea el caso, conforme a lo señalado en 1.8.16, todos artículos de las BALI, los que para todos los efectos legales se entenderán plenamente vigentes para las instalaciones preexistentes del Aeropuerto dentro del Área de Concesión.

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. El incumplimiento del plazo máximo establecido para que todos los Servicios Obligatorios, Aeronáuticos y No Aeronáuticos, se encuentren aptos para iniciar su prestación y explotación, hará incurrir a la Sociedad Concesionaria en la multa que

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 45 de 451

se establezca según el artículo 1.10.11 de las BALI, sin perjuicio de la facultad del MOP del cobro de la garantía que se encuentre vigente.

7.1.11. Desde el inicio de la concesión, el Adjudicatario o bien el Concesionario, según corresponda, participará en las sesiones del Comité de Facilitación (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.

7.1.12. En todos aquellos casos en que, en virtud de las BALI, 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.

7.1.13. 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 GESTION TARIFARIA (ARTICULO 1.10.10 LETRA B, DE LAS BALI)

7.2.1. 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, respetando asimismo las restricciones de tarifa señaladas en el artículo 1.10.9 de las BALI 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 BALI 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 BALI.

7.2.2. 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

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 46 de 451

aquella que incluye un mismo tipo de usuario y servicio, hora, día de la semana y época del año, según lo califique fundadamente el Inspector Fiscal.

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

7.2.3. 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 DGOP 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 BALI.

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 BALI.

7.2.4. 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.

7.2.5. El Inspector Fiscal rechazará los esquemas tarifarios del Concesionario cuando ellos contravengan las disposiciones establecidas en las BALI.

7.3. DISPOSICIONES GENERALES (ARTICULOS 1.10.10 LETRA C DE LAS BALI)

A continuación, se describen las Disposiciones Generales relevantes establecidas en las BALI.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 47 de 451

7.3.1. El Concesionario podrá prestar y explotar cada Servicio Aeronáutico y/o No Aeronáutico en forma directa o bien por la vía de subcontratos, sin perjuicio de las restricciones señaladas en las BALI.

7.3.2. 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 BALI, 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 BALI, los cuales se regirán por lo dispuesto en estas Bases y en el Reglamento de Servicio de la Obra.

Las condiciones y términos que regirán cada proceso de licitación deberán ser previamente informados, por escrito, al DGOP a través del Inspector Fiscal. A más tardar a los 45 (cuarenta y cinco) días siguientes de recibidos dichos antecedentes, el DGOP, previo informe del Inspector Fiscal, podrá exigir al Concesionario suprimir o modificar las cláusulas 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. 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 BALI, 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 DGOP, 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.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 48 de 451

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

7.3.3. Los Servicios Comerciales, Aeronáuticos y No Aeronáuticos, definidos en los artículos 1.10.9.1 y 1.10.9.3 de las BALI, 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 Diego Aracena de Iquique.

7.3.4. 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 Diego Aracena de Iquique.

7.3.5. 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 DGOP.

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.

7.3.6. 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

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 49 de 451

comprenden la prestación y explotación de los Servicios Aeronáuticos y/o No Aeronáuticos.

- 7.3.7. El Concesionario deberá elaborar el Manual de Operación descrito en el artículo 2.9.3 letra A de las BALI, en el cual el Concesionario definirá, entre otros aspectos, los mecanismos y procedimientos para el cumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos en las BALI 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.
- 7.3.8. 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 regulatorias establecidas, para cada uno de ellos, en el artículo 1.10.9 de las BALI, según corresponda.
- 7.3.9. 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 Diego Aracena de Iquique.
- 7.3.10. 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 15 (quince) días para remitir dicho informe desde que haya sido requerido por el Inspector Fiscal.
- 7.3.11. 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 BALI, 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 DGOP, 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 Ministerio de Obras Públicas, el que deberá llevar, además, la firma del Ministro de Hacienda.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 50 de 451

7.3.12. El DGOP 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 BALI 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.

7.3.13. 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 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 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 no regulares serán informados por el Inspector Fiscal al Concesionario, a través de anotación en el Libro de Obras correspondiente con, al menos, 12 (doce) horas de antelación, de acuerdo a la programación establecida por la DGAC.

7.3.14. El Concesionario deberá realizar encuestas periódicas de opinión pública en el Aeropuerto Diego Aracena de Iquique con el objeto de evaluar y comparar las condiciones de prestación y explotación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos contemplados en las BALI, para lo cual deberá considerar lo establecido en el artículo 1.10.16 de las BALI.

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 BALI, 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 BALI y demás documentos que conforman el Contrato de Concesión.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 51 de 451

7.3.15. 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 letras e); todos artículos de las BALI, 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.

El DGOP podrá exigir al Concesionario suprimir y/o modificar las cláusulas o condiciones establecidas en los Mecanismos de Asignación presentados que contravengan las BALI, 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.

7.3.16. 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.

7.3.17. Por las razones indicadas en el punto 7.3.16 del presente artículo y por otras debidamente fundadas relacionadas con el buen funcionamiento del Aeropuerto, el DGOP podrá autorizar al Concesionario a suspender temporalmente la prestación de un determinado Servicio Comercial Obligatorio.

Así también, el DGOP 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

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 52 de 451

Aeropuerto. Si el Concesionario no lo realiza dentro del plazo que determine el DGOP, 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 DGOP, por intermedio del Inspector Fiscal. Éste remitirá los antecedentes del caso al DGOP, 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 DGOP 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.

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

7.3.19. Sólo en casos excepcionales, calificados como tales por el DGOP, el Concesionario podrá solicitar autorización al DGOP 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 DGOP 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 DGOP 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.

7.3.20. 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.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 53 de 451

7.3.21. 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.

7.3.22. 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 artículos de las BALI, 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 de Pasajeros, ni el Nivel de Servicio exigido en las BALI ni el Estándar Técnico de la obra, lo que será calificado por el Inspector Fiscal en conformidad a lo señalado en el punto 7.3.9 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 BALI, 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.

7.3.23. 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).

7.3.24. La Sociedad Concesionaria informará al MOP cada vez que celebre contratos para la administración y/o gestión de la obra entregada en concesión.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 54 de 451

8. MANUAL DE OPERACIÓN

En el presente capítulo se describe en forma detallada el alcance de cada uno de los servicios que forman parte del contrato, en conformidad a lo estipulado en el artículo 1.10.9 de las BALI, la forma en que la Sociedad Concesionaria realizará su prestación, la metodología a implementar para la medición de los umbrales, así como los instrumentos desarrollados para estos fines.

La información que consigne la Sociedad Concesionaria a través de su sistema de evaluación de calidad de servicio deberá ser accesible al MOP y compatible con la información que se provea a la Base de datos del Sistema de Registro de Información mencionado en el artículo 2.8.1 (SIC-NS, Sistema Informático para la Constatación de Niveles de Servicio), señalado en el Documento N° 8 Aspectos mínimos a considerar en la elaboración del RSO y manual de operaciones para la concesión. El Inspector Fiscal verificará el nivel de cumplimiento de los umbrales para cada uno de los servicios.

Una vez que se ponga en funcionamiento el SIC-NS la información contenida en las planillas actualmente en uso se incorporaran al SIC-NS, estas planillas se cargarán al sistema, a objeto de obtener trazabilidad de la información

Toda la información registrada con mecanismo alternativo al SIC-NS se cargará en el formato original al sistema desde la PSP1 hasta que esté implementada la automatización.

Los servicios siguientes calificados por el índice EVA que evalúan cada uno de los servicios con una nota de 1 a 5 se establecen de la siguiente forma:

Evaluación 1: Se define como inaceptable cuando la superficie o área a evaluar no cumple con las condiciones originales de diseño o condiciones óptimas del servicio en un 50% o superior.

Evaluación 2: Se define como insuficiente cuando la superficie o área a evaluar no cumple con las condiciones originales de diseño o condiciones óptimas del servicio en un 25% o superior.

Evaluación 3: Se define como suficiente cuando la superficie o área a evaluar no cumple con las condiciones originales de diseño o condiciones óptimas del servicio en un 15% o superior.

Evaluación 4: Se define como bueno cuando la superficie o área a evaluar no cumple con las condiciones originales de diseño o condiciones óptimas del servicio en un 10% o superior.

Evaluación 5: Se define como muy bueno cuando la superficie o área a evaluar no cumple con las condiciones originales de diseño o condiciones óptimas del servicio en un 5% o superior.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 55 de 451

8.1. SERVICIOS AERONÁUTICOS Y NO AERONÁUTICOS

A continuación se describen los diversos Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos que prestará la Sociedad Concesionaria, según lo estipulado en las BALI. Se aborda entre otros aspectos, la política de calidad de los servicios detallando los mecanismos de medición (indicadores), los umbrales esperados, la forma de aplicación y la periodicidad , así como también las acciones correctivas en caso de encontrarse bajo los niveles esperados.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.8.1 de las BALI, el Concesionario ha elaborado y sometido para la aprobación del Inspector Fiscal un Manual para la Construcción de Locales Comerciales y Oficinas, el que establece las condiciones bajo las cuales los subcontratistas deberán desarrollar los proyectos de arquitectura y de especialidades para habilitar locales, oficinas y/o cualquier obra que debe ejecutarse por terceros dentro del Área de Concesión.

Asimismo, el Concesionario ha elaborado y sometido a la aprobación del Inspector Fiscal un Manual para la Explotación de Locales Comerciales y Oficinas, el que establece las condiciones bajo las cuales los subcontratistas deberán prestar y explotar los servicios respectivos, establecidos en las BALI.

Ambos documentos forman parte del Reglamento de Servicio de la Obra y se incorpora en anexo N° 5.

Tanto el Manual para la Construcción como el Manual para la Explotación de Locales Comerciales y Oficinas, deberán formar parte de cada uno de los subcontratos que se celebren.

Las condiciones de prestación de los Servicios, Aeronáuticos y No Aeronáuticos, contemplados en las BALI, deberán cumplir con lo establecido en el Reglamento de Servicio de la Obra que se encuentre aprobado por el Inspector Fiscal conforme a lo estipulado en los artículos 1.10.4 y 2.9.3 de las BALI.

Se entiende por Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos todos aquellos que se especifican a continuación. Dichos servicios se clasifican en los siguientes grupos: Servicios Aeronáuticos, Servicios No Aeronáuticos No Comerciales, Servicios No Aeronáuticos Comerciales y Servicios No Aeronáuticos Comerciales Facultativos.

8.1.1. Servicios Aeronáuticos

Los Servicios Aeronáuticos son todos aquellos que se relacionan con los servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra. La Sociedad Concesionaria prestará estos servicios durante el período de explotación de la concesión, que comienza a los 360 días contados desde el plazo de inicio de la concesión y hasta la puesta

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 56 de 451

en servicio provisoria o PSP2, con la infraestructura pre existente, en forma obligatoria o facultativa, según se establece para cada caso en las BALI y tendrá derecho a percibir ingresos, mediante el cobro de tarifas a los usuarios, ya sea por la prestación directa del servicio o a través de terceros, salvo en el caso de las cintas transportadoras de equipaje, servicio por el cual la Sociedad Concesionaria no podrá cobrar una tarifa a los usuarios.

a) Sistema de embarque y desembarque de pasajeros

i. Descripción General del Servicio Prestado

El Concesionario deberá proveer y mantener operativo, en carácter obligatorio, las facilidades para el embarque y desembarque de los pasajeros, a través de la totalidad de los Puentes de Embarque/Desembarque que se encuentren disponibles en el Edificio Terminal de Pasajeros, considerando los cuatro puentes de embarque existentes. Estos equipos podrán ser utilizados indistintamente por todas las compañías aéreas de acuerdo al Mecanismo de Asignación de Puentes de Embarque.

Política de calidad de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.9.1 letra a); Brindar un servicio de embarque y desembarque continuo e ininterrumpido, de acuerdo a la solicitud de puentes de embarque y a la asignación hecha por la Sociedad Concesionaria.

ii. Objetivo

Proporcionar las facilidades para el embarque y desembarque de los pasajeros en el Aeropuerto. Proveer y mantener operativo en carácter obligatorio en forma continua e ininterrumpida la totalidad de los Puentes de Embarque/Desembarque.

iii. Calidad de servicio

• Indicador

$$\sum \begin{array}{l} \text{Puentes de Embarque} \\ \text{que cumplan la} \\ \text{siguiente} \\ \text{condición} \end{array} = \frac{\sum(\text{Tiempo programado} - \text{Tiempo de Falla})}{\sum(\text{Tiempo Programado})} \times 100(\text{Mes}) = 100$$

Dónde:

Tiempo programado: El tiempo programado indicado en la fórmula considerará el tiempo disponible a 24 horas de la totalidad de los Puentes de Embarque,

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 57 de 451

independiente que éstos sean asignados o no, y a lo que se le podrá descontar sólo los tiempos programados para mantenciones preventivas y el tiempo establecidos por el Inspector Fiscal para mantenciones correctivas.

Tiempo de falla: Se refiere al tiempo en que el puente de embarque falla medido en el periodo programado.

Ante la falla de los servicios de agua potable, aire acondicionado y energía eléctrica, estos serán considerados como tiempo de falla.

- **Umbral**

La totalidad de los puentes de embarque debe cumplir la condición de disponibilidad operativa mensual de al menos en 100% del tiempo de operación total. Excluyendo indisponibilidad por mantenciones programadas de acuerdo con el Plan de Conservación o acciones correctivas, situación en la cual el servicio se seguirá prestando a través de los demás puentes existentes. En el caso de mantenciones correctivas, se cumplirán los plazos solicitados al Inspector Fiscal y en caso de sobrepasar dichos plazos, se solicitará un nuevo plazo para dar cumplimiento a esta mantención. Si se llegase a sobrepasar dicho plazo, se incorporará en la medición, descontándolo como tiempo de falla, a objeto de reflejar el nivel de servicio exigido.

- **Medios de Verificación**

La verificación se efectuará por medio de planilla electrónica denominada “Planilla de Vuelos” adjunta a continuación. En ella se contempla el registro diario de las operaciones programadas en el aeropuerto, incluyendo la identificación de cada vuelo, el puente asignado, tiempo operativo del puente, tiempo de falla del equipo. Este registro se efectuará para todos los puentes durante todos los días de operación del aeropuerto.

El tiempo operativo diario corresponderá a la sumatoria de los tiempos de conexión a los puentes, del total de vuelos que solicitaron su uso.

El tiempo de falla diario corresponderá a la sumatoria de los tiempos de falla, atribuibles al equipo, ocurridos durante el tiempo de operación de los puentes.

Con el registro diario se obtendrá el promedio mensual y con ello el promedio anual de los tiempos de operatividad de los puentes y tiempos de falla, que permitirán la medición final del indicador que se utilizará para la evaluación del estándar.



REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

AEROPUERTO DIEGO ARACENA - IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página 58 de 451

Planilla de Registro: "Planilla Vuelos Iquique"

 Planilla de Control de Vuelos						Vuelos Totales			Cintas transportadoras de equipaje.													
						Compañía	Costo	Costo	Indicador =100%													
							400 Hz	Puente														
							LAN	0,00													126,00	
							LXP	0,00													591,25	
							SKY	0,00													201,50	
							JAT	0,00													0,00	
							AZN	0,00													44,50	
Z8	0,00	82,00																				
Otro.	0,00	0,00																				
Fecha	N° de Vuelo	Cía. Aérea	Procedencia	Destino	Vuelo Internacional	Hora llegada	Hora salida	Tiempo Conectado a Puente	Total Solic. CINTA	Total Disponibilidad CINTA	Total CINTA Llegada				CINTA Solo Salida	Sumatoria Total		Sumatoria Total		Sumatoria Total		Promedio Mensual
									702	702	701					1423:13:00		2:00:00		1421:13:00		0%
									Solicita CINTA Llegada	Disponibilidad CINTA Llegada	CINTA					Tiempo operativo de Cinta	Tiempo de falla de Cinta	Tiempo efectivo de Cinta	Promedios diarios			
											N°1	N°2	N°3	N°4								
01-01-2018	170/171	SKY	SCL	SCL	NO	6:29 AM	7:05 AM	0:36:00	SI	SI	N°2				SI	0:36:00	0:00:00	0:36:00	100%	100%	100%	
01-01-2018	110/111	JAT	SCL	SCL	NO	8:00 AM	9:01 AM	1:01:00	SI	SI	N°3				SI	1:01:00	0:00:00	1:01:00	100%	100%	100%	
01-01-2018	530	AZN	ARI	ANF	NO	9:19 AM	9:40 AM	0:21:00	SI	SI	N°1				SI	0:21:00	0:00:00	0:21:00	100%	100%	100%	
01-01-2018	162/163	LXP	SCL	SCL	NO	9:39 AM	10:28 AM	0:49:00	SI	SI	N°2				SI	0:49:00	0:00:00	0:49:00	100%	100%	100%	
01-01-2018	164/165	LXP	SCL	SCL	NO	10:27 AM	11:15 AM	0:48:00	SI	SI	N°3				SI	0:48:00	0:00:00	0:48:00	100%	100%	100%	
01-01-2018	172/173	SKY	SCL	SCL	NO	1:14 PM	1:51 PM	0:37:00	SI	SI	N°2				SI	0:37:00	0:00:00	0:37:00	100%	100%	100%	
01-01-2018	168/169	LXP	SCL	SCL	NO	1:08 PM	1:45 PM	0:37:00	SI	SI	N°3				SI	0:37:00	0:00:00	0:37:00	100%	100%	100%	
01-01-2018	170/171	LXP	SCL	SCL	NO	4:07 PM	4:45 PM	0:38:00	SI	SI	N°3				SI	0:38:00	0:00:00	0:38:00	100%	100%	100%	
01-01-2018	550/551	AZN	LPB	LPB	SI	5:33 PM	6:31 PM	0:58:00	SI	SI	N°1				SI	0:58:00	0:00:00	0:58:00	100%	100%	100%	
01-01-2018	531	AZN	ANF	ARI	NO	5:35 PM	6:18 PM	0:43:00	SI	SI	N°3				SI	0:43:00	0:00:00	0:43:00	100%	100%	100%	

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 59 de 451

• **Periodo de Evaluación**

La evaluación del estándar se realizará anualmente, promediando las mediciones mensuales de disponibilidad de los puentes de embarque, sin perjuicio que las mediciones sean registradas diariamente por vuelo atendido.

iv. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

Operación : Personal Compañías Aéreas
Supervisión : Supervisor de Terminal en Turno
Mantención : Personal interno o externo, dependiente del nivel técnico.

v. Estructura Tarifaria

Tipo de Vuelo	Tipo de Servicio	Tarifa Máxima (UF)
Vuelos Domésticos	<i>En posición de contacto (*):</i>	
	• Primeros 45 minutos de uso o fracción	0,25
	• Cada media hora adicional o fracción	0,50
	<i>En posición remota(**) :</i>	
	• Primeros 45 minutos de uso o fracción	0,10
	• Cada media hora adicional o fracción	0,25
	<i>Energía Eléctrica (***):</i>	
	• Cada 30 minutos o fracción	0,25
	<i>Agua Potable (***):</i>	
	• Cada 30 minutos o fracción	0,25
	<i>Aire Acondicionado (***):</i>	
	• Cada 30 minutos o fracción	0,25

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 60 de 451

Tipo de Vuelo	Tipo de Servicio	Tarifa Máxima (UF)
Vuelos Internacionales	<i>En posición de contacto (*):</i>	
	• Primeros 60 minutos de uso o fracción	1,20
	• Cada media hora adicional o fracción	0,60
	<i>En posición remota(**) :</i>	
	• Primeros 60 minutos de uso o fracción	0,50
	• Cada media hora adicional o fracción	0,30
	<i>Energía Eléctrica (***):</i>	
	• Cada 30 minutos o fracción	0,25
	<i>Agua Potable (***):</i>	
	• Cada 30 minutos o fracción	0,25
	<i>Aire Acondicionado (***):</i>	
	• Cada 30 minutos o fracción	0,25

(*) Se entenderá por posición de contacto, la posición que cuente con la posibilidad de usar los puentes de embarque. El cobro se realizará tanto si la aeronave se encuentra conectada al puente de embarque como si sólo se encuentra utilizando la posición como estacionamiento.

(**) Incluye la utilización de la sala de embarque/desembarque remoto.

(***) Sólo si la aeronave utiliza el suministro.

vi. Horarios

El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a la solicitud de puente de embarque y al Mecanismo de Asignación de Puentes de Embarque.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 61 de 451

vii. Mecanismo de asignación de Puentes de Embarque/Desembarque y posición Remota se adjunta en anexo N° 6

b) Sistema de Manejo de Equipaje de entrada y Salida (BHS)

i. Descripción General del Servicio Prestado

La Sociedad Concesionaria proveerá y mantendrá, las cintas transportadoras de equipaje ubicadas en el Edificio Terminal de Pasajeros, con el mobiliario preexistente durante este período de explotación.

El servicio consta de cuatro cintas transportadoras de equipajes. Tres cintas del tipo carrusel; cinta N° 2 y N°3 están ubicadas en la sala de llegada nacional y la cinta N° 1, está ubicada en la sala de llegada internacional y una cuarta cinta de tipo rodillo, ubicada en el hall publico detrás de los counters del check in de las compañías aéreas y tiene por finalidad hacer llegar el equipaje facturado al patio de maletas, donde las compañías aéreas lo reciben para subir a la aeronave.

Política de calidad de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.9.1 letra b; disponer de los equipos en óptimas condiciones de modo que permita a las compañías aéreas brindar el servicio de entrega de equipaje a los pasajeros en forma eficiente y eficaz.

ii. Objetivo

Proveer, operar y mantener continua e ininterrumpidamente los equipos y sistemas electromecánicos preexistentes que componen el sistema de manejo de equipaje de llegada y salida de equipaje.

La finalidad es prestar el servicio de entrega de equipaje facturado a los usuarios que arriban al terminal aéreo y hacer llegar el equipaje facturado al patio de maletas, donde las compañías aéreas lo reciben para subir a la aeronave.

Estos equipos son asignados por la Sociedad Concesionaria de acuerdo al horario de arribo de las aeronaves.

iii. Calidad de servicio

• Indicador

$$\sum \text{Cintas Transportadoras que cumplen la siguiente condición} = \frac{\sum(\text{Tiempo programado} - \text{Tiempo de Falla})}{\sum(\text{Tiempo programado})} \times 100 (\text{Mes}) = 100$$

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 62 de 451

Donde:

Tiempo programado: El tiempo programado indicado en la fórmula considerará el tiempo disponible a 24 horas de la totalidad del Sistema de Manejo de Equipaje, independiente que éste sea asignado o no, y a lo que se le podrá descontar sólo los tiempos programados para mantenciones preventivas y el tiempo establecidos por el Inspector Fiscal para mantenciones correctivas

Tiempo de falla: se refiere al tiempo en que la cinta transportadora falla, medido en el periodo programado.

- **Umbral**

La totalidad de las cintas transportadoras de equipajes disponibles, debe cumplir la condición de disponibilidad operativa mensual de al menos un 100% del tiempo de operación. En el caso de mantenciones correctivas, se cumplirán los plazos solicitados al Inspector Fiscal y en caso de sobrepasar dichos plazos, se solicitará un nuevo plazo para dar cumplimiento a esta mantención. Si se llegase a sobrepasar dicho plazo, se incorporará en la medición, descontándolo como tiempo de falla, a objeto de reflejar el nivel de servicio exigido.

- **Medio de Verificación**

La verificación se efectuará por medio de planilla electrónica denominada “Planilla Vuelos Iquique”. En ella se contempla el registro diario de las operaciones programadas para cada día en el aeropuerto, incluyendo la identificación de cada vuelo, la cinta de transporte de equipaje asignada al vuelo, tiempo operativo de la cinta, y tiempo de falla. Este registro se efectuará a las cintas transporte de equipaje en forma diaria.

El tiempo operativo diario corresponderá a la sumatoria de los tiempos de utilización de las cintas del total de vuelos que solicitaron el servicio.

Para todos los efectos se entenderá como tiempo de uso, el tiempo en que la aeronave estuvo conectada al Terminal de Pasajeros, través del puente de embarque.

El tiempo de falla diario corresponderá a la sumatoria de los tiempos de falla, atribuibles al equipo, ocurridos durante el tiempo que fue requerida la cinta transportadora mientras la aeronave estuvo conectada al Terminal de Pasajeros.

Con el registro diario se obtendrá el promedio mensual y con ello el promedio anual de los tiempos de operatividad de las cintas y tiempos de falla, que permitirán la medición final del indicador que se utilizará para la evaluación del estándar.



REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página 63 de 451

Planilla de Registro: “Planilla Vuelos Iquique”

 Planilla de Control de Vuelos						Vuelos Totales			Cintas transportadoras de equipaje.													
						Compañía	Costo 400 Hz	Costo Puente	Indicador =100%													
						LAN	0,00	126,00														
						LXP	0,00	591,25														
						SKY	0,00	201,50														
						JAT	0,00	0,00														
						AZN	0,00	44,50														
						Z8	0,00	82,00														
Otro.	0,00	0,00																				
Fecha	N° de Vuelo	Cía. Aérea	Procedencia	Destino	Vuelo Internacional	Hora Llegada	Hora salida	Tiempo Conectado a Puente	Total Solic. CINTA	Total Disponibilidad CINTA	Total CINTA Llegada				CINTA Solo Salida	Sumatoria Total		Sumatoria Total		Sumatoria Total		Promedio Mensual
									702	702	701					1423:13:00	2:00:00	1421:13:00	0%			
									Solicita CINTA Llegada	Disponibilidad CINTA Llegada	CINTA					Tiempo operativo de Cinta	Tiempo de falla de Cinta	Tiempo efectivo de Cinta	Promedios diarios			
											N°1	N°2	N°3	N°4								
01-01-2018	170/171	SKY	SCL	SCL	NO	6:29 AM	7:05 AM	0:36:00	SI	SI			N°2	SI	0:36:00	0:00:00	0:36:00	100%				
01-01-2018	110/111	JAT	SCL	SCL	NO	8:00 AM	9:01 AM	1:01:00	SI	SI			N°3	SI	1:01:00	0:00:00	1:01:00	100%				
01-01-2018	530	AZN	ARI	ANF	NO	9:19 AM	9:40 AM	0:21:00	SI	SI			N°1	SI	0:21:00	0:00:00	0:21:00	100%				
01-01-2018	162/163	LXP	SCL	SCL	NO	9:39 AM	10:28 AM	0:49:00	SI	SI			N°2	SI	0:49:00	0:00:00	0:49:00	100%				
01-01-2018	164/165	LXP	SCL	SCL	NO	10:27 AM	11:15 AM	0:48:00	SI	SI			N°3	SI	0:48:00	0:00:00	0:48:00	100%				
01-01-2018	172/173	SKY	SCL	SCL	NO	1:14 PM	1:51 PM	0:37:00	SI	SI			N°2	SI	0:37:00	0:00:00	0:37:00	100%				
01-01-2018	168/169	LXP	SCL	SCL	NO	1:08 PM	1:45 PM	0:37:00	SI	SI			N°3	SI	0:37:00	0:00:00	0:37:00	100%				
01-01-2018	170/171	LXP	SCL	SCL	NO	4:07 PM	4:45 PM	0:38:00	SI	SI			N°3	SI	0:38:00	0:00:00	0:38:00	100%				
01-01-2018	550/551	AZN	LPB	LPB	SI	5:33 PM	6:31 PM	0:58:00	SI	SI			N°1	SI	0:58:00	0:00:00	0:58:00	100%				
01-01-2018	531	AZN	ANF	ARI	NO	5:35 PM	6:18 PM	0:43:00	SI	SI			N°3	SI	0:43:00	0:00:00	0:43:00	100%				

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 64 de 451

- **Periodo de Evaluación**

La evaluación del estándar se realizará anualmente, promediando las mediciones mensuales de disponibilidad de las cintas transportadoras de equipaje, sin perjuicio que las mediciones sean registradas diariamente, por vuelo atendido.

iv. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio (responsable)

Operación : Personal Compañías Aéreas
Supervisión : Supervisor de Terminal en Turno.
Mantenición : Persona interno o externo dependiendo del nivel técnico requerido.

v. Horarios

El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a la planilla de asignación de vuelos y a la solicitud de las compañías aéreas.

vi. Detallar los Planes asociados

- Programa de Seguridad y Plan de contingencia.
- Plan y Programa de Conservación de la Obra, aprobado por el Inspector Fiscal.
- Mecanismo de Asignación de Sistema de Manejo de Equipaje de Llegada y Salida.

Mecanismo de Asignación de Sistema de Manejo de Equipaje de Llegada y Salida se adjunta en anexo N° 6.

c) Servicios en Plataforma

i. Descripción General del Servicio Prestado

La Sociedad Concesionaria explotará las 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 y los servicios de asistencia a los pasajeros en el Edificio Terminal.

La Sociedad Concesionaria administrará contratos para la prestación de servicios en plataforma, no pudiendo ser prestador directo de dichos servicios, debiendo proporcionar y asignar las áreas para la prestación de ellos en cantidades acordes a lo solicitado por los prestadores del servicio.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 65 de 451

El concesionario tendrá un esquema de competencia en el que disponga, a lo menos de tres operadores prestando cada uno los servicios, los que no podrán ser personas relacionadas entre sí.

Política de calidad de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.9.1 letra c); disponer de las áreas para el servicio en plataforma en condiciones de ser utilizadas por las compañías aéreas que lo requieran.

ii. **Objetivo**

Proporcionar las facilidades para la prestación del servicio de asistencia en tierra de aeronaves, equipaje y carga que los prestadores de servicio realizan en plataforma, sujeto a supervisión del Concesionario, a las normas de fiscalización de la DGAC y en general, a cualquier otro organismo gubernamental que corresponda.

iii. **Calidad de servicio**

- **Indicador:** Porcentaje de disponibilidad de espacio susceptible al arrendamiento por metro cuadrado.
- **Medio de verificación:** planilla de registro de control mensual servicios varios.
- **Periodicidad de evaluación:** la evaluación del estándar se realizará mensualmente, sin perjuicio que las mediciones sean registradas diariamente.
- **Umbral:** 0 a 100%. Se define la diferencia entre espacio susceptible a arrendamiento v/s la ocupación que realice Sociedad Concesionaria.
- **Medio de Verificación:** Planilla de registro.

iv. **Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio**

Operación	:	Prestadores de Servicios
Supervisión	:	Supervisor de Terminal en turno.
Mantenición	:	Sociedad Concesionaria.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 66 de 451

v. Estructura Tarifaria

i) Áreas para servicio en plataforma:

-Tarifas máximas por metro cuadrado de arriendo mensual

Tipo de Terreno	Tarifas Máximas (UF/m²)
Terreno eriazo urbanizado	UF 0,15
Área pavimentada o losa	UF 0,20
Terreno construido	UF 0,35

ii) Tarifa máxima por operación

- Cobro a líneas aéreas y aviación general por operación asociada a los servicios que recibe en plataforma dentro del área de concesión.

Código Aeronave (OACI)	Vuelo Doméstico (UF)	Vuelo Internacional (UF)
Códigos A y B	1,28	1,64
Código C	1,46	1,88
Código D	2,01	2,58
Código E	2,23	2,87
Código F	3,11	4,00

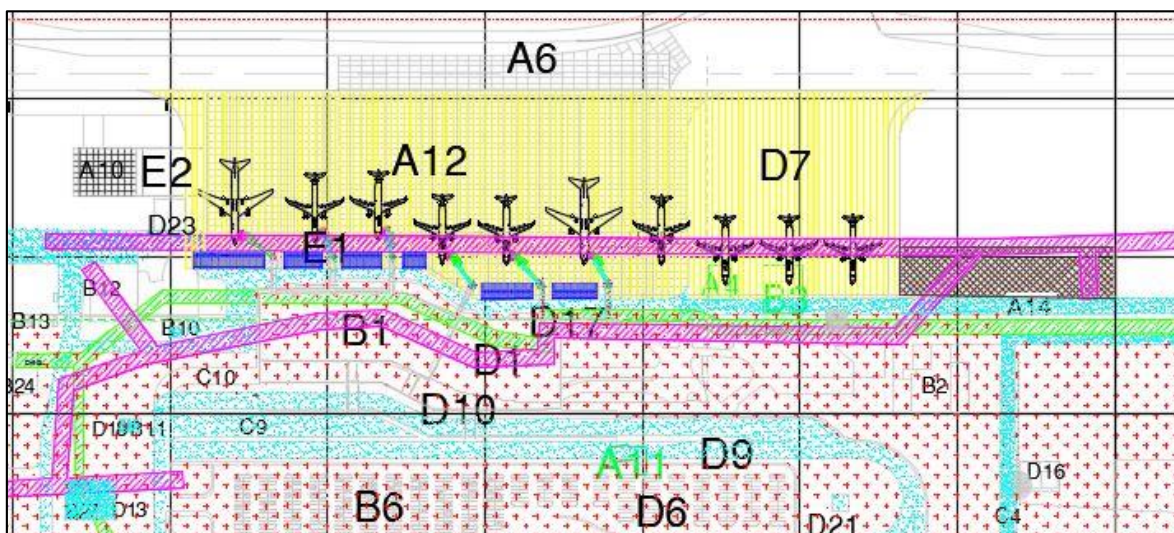
(*) Para estos efectos, se entiende por “operación” cada vez que una aeronave se encuentre en un Puente de Embarque o estacionamiento remoto, según corresponda, para preparar su despegue.

iii) Horario

Las Áreas estarán disponibles durante las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de los prestadores de servicio.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 67 de 451

iv) Layout de áreas servicio en plataforma (Total 8.149 m²)



v) Detalle de los Planes Asociados

- Programa de Seguridad y Plan de contingencia.
- Plan y Programa de Conservación de la Obra, aprobado por el Inspector Fiscal.
- Mecanismo de Asignación de Áreas para el Servicio en Plataforma.

Mecanismo de Asignación de Áreas para Servicio en Plataforma adjunto en anexo N° 6

d) Servicios Aeronáuticos en General

i. Descripción General del Servicio Prestado

Durante el período de concesión, el Concesionario podrá solicitar la explotación de otros servicios aeronáuticos de acuerdo a lo señalado en el en las BALI artículo 1.10.9.1 letra d), para ello, el Concesionario deberá presentar al Inspector Fiscal una Solicitud de Incorporación del Nuevo Servicio Aeronáutico, describiendo, al menos, las características del servicio, sus condiciones económicas, plazo de duración del subcontrato si corresponde, garantías, seguros, superficie a utilizar y la forma en que se resguardará la libre competencia.

Al momento de la elaboración de este Manual de Operación, el Concesionario no ha definido la prestación de estos servicios como “Servicios Aeronáuticos en General”. Cuando ello ocurra la Sociedad Concesionaria considerará los aspectos definidos

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 68 de 451

en el artículo 1.10.9.1 d) de las BALI del Contrato de Concesión, incluido la notificación a la Inspección Fiscal.

8.1.2. Servicios No Aeronáuticos No Comerciales

Son aquellos servicios que la Sociedad Concesionaria debe prestar en carácter de obligatorio durante la explotación de la concesión y por los cuales no puede cobrar tarifas a los usuarios.

La Sociedad Concesionaria prestará estos servicios durante el período de explotación de la concesión, que comienza a los 360 días contados desde el plazo de inicio de la concesión y hasta la puesta en servicio provisoria o PSP2, con la infraestructura pre existente.

Estos servicios, garantizan que los usuarios utilicen las obras contempladas en el Contrato de Concesión, con un alto estándar de servicio.

a) Servicio de conservación de la obra

Este servicio contempla las labores de reparación de todas las instalaciones del Terminal de Pasajeros, de forma tal que las instalaciones mantengan las condiciones de operatividad y funcionalidad en forma permanente. La conservación preventiva se materializa mediante la aplicación del Programa Anual de Conservación. La conservación correctiva, se ejecutará, en primera instancia, por personal de mantención del Concesionario. Cuando la solución de la falla o desperfecto requiera de una mayor capacidad técnica, se solicitará los servicios a empresas especialistas de la zona, según lo establecido en el artículo 1.10.9.2 letra a) de las BALI.

Para la constatación de desperfectos, el Supervisor de Terminal efectuará un chequeo diario de las instalaciones involucradas. Una vez constatado la observación procederá a su intervención de acuerdo al procedimiento señalado en el párrafo anterior.

Para la revisión, inspección o intervención el supervisor de terminal en turno llevara un registro electrónico donde registrara las revisiones diarias, eventos inusuales y eventos críticos. La intervención en terreno será registrada en la “Ficha de control Conservación y Mantención” la que estará a disposición del Inspector fiscal, señalada a continuación.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 69 de 451

Ficha de control Conservación y Mantenimiento

	Ficha de Control Conservación y Mantenimiento	
	Fecha	Funcionario:
1.- Identificación de la labor realizada		
Partida:	Identificación:	
Labor específica:		
Ubicación:		
2.- Detalle de actividades realizadas y comentarios		
a) Actividad:		
Cant. de Obra :		Costo Materiales:
Horas hombre :		
Comentarios :		
b) Actividad:		
Cant. de Obra :		Costo Materiales:
Horas hombre :		
Comentarios :		
c) Actividad:		
Cant. de Obra :		Costo Materiales:
Horas hombre :		
Comentarios :		
d) Actividad:		
Cant. de Obra :		Costo Materiales:
Horas hombre :		
Comentarios :		
Firma Supervisor		Firma Gerente de Operaciones

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 70 de 451

La Sociedad Concesionaria según lo establecido en el artículo 1.10.5 presentará un Programa Anual de Conservación para la aprobación del Inspector Fiscal, que consta de los siguientes ítems, entre otros:

1. Infraestructura Vertical
2. Infraestructura Horizontal (Lado Tierra).
3. Servicios asociados a Instalaciones: Climatización e Iluminación.

Además, la Sociedad Concesionaria deberá informar al Inspector Fiscal, con al menos 24 horas de anticipación a la ejecución de los trabajos de conservación respectivos, con el propósito de supervisar oportunamente el cumplimiento de las medidas necesarias para su ejecución.

1) Infraestructura Vertical

i. Descripción General del Servicio Prestado:

El Concesionario realizará la conservación de la infraestructura, el equipamiento y las instalaciones comprendidas en el Contrato de Concesión, conforme al Plan de Conservación y a los correspondientes Programas Anuales de Conservación señalados en 1.8.16 N°2 letra b) y 1.10.5 y según lo dispuesto en 2.9.6, todos artículos de las BALI.

ii. Objetivo:

Disponer de la infraestructura vertical de forma que se encuentre en buen estado de conservación, funcionalidad y disponibilidad, de manera de mantener las condiciones de operación y seguridad, así como la prevención de fallas, con el debido cumplimiento de los respectivos planes y programas de conservación y mantenimiento aprobados por el Inspector Fiscal. Todo lo anterior, dentro del Área de Concesión.

iii. Calidad del Servicio:

• Mantenimiento Correctiva:

Como parte del “Manual de Operaciones” el Concesionario deberá elaborar una “Tabla de Criticidad de Funcionamiento” de los elementos de los recintos del Aeropuerto, aplicable a los casos de reposición o reparación, lo que será calificado por el Inspector Fiscal siguiendo los siguientes criterios:

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 71 de 451

Categoría	Descripción	Falla de equipos	Tiempo de reposición o reparación
I	Elementos que formen parte de recintos en que no sea factible implementar medidas de mitigación que permitan mantener las condiciones de operación de Procesos Tiempo de reposición o reparación críticos. Mantener las condiciones de seguridad, y/o las condiciones de permanencia de los usuarios del aeropuerto, mientras se ejecuta su reparación o reposición, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.	1. Sistema de embarque y desembarque. 2. Cinta transportadora de salida de equipaje. 3. Cinta transportadora de llegada de equipaje 4. Sistema FIDS. 5. Sistema PAS.	0 a 12 hrs.
II	Todos aquellos elementos que queden excluidos de la categoría I, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.	1. escalera mecánica. 2. ascensores. 3. sistema de extracción de aire. 4. sistema de climatización.	12 a 72 Horas (En caso que la labor de reparación requiera un plazo mayor, el Concesionario deberá solicitar fundadamente la aprobación del Inspector Fiscal)

Se entiende por “procesos críticos” todos aquellos que tengan relación directa con el embarque y desembarque de pasajeros y su equipaje.

Mantenimiento Preventiva Rutinaria:

Para la correcta mantención preventiva rutinaria, se deberá considerar al menos los siguientes criterios y/o consideraciones, primara lo establecido en el Plan de Conservación aprobado por el Inspector Fiscal.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 72 de 451

Obra Gruesa:

Fundaciones y sobre cimientos: Se deberá resguardar que estos se mantengan en óptimas condiciones evitando riesgos de humedad y otros que puedan poner en riesgo la estabilidad del edificio.

Estructuras metálicas: Se deberá verificar que todos los elementos estructurales metálicos mantengan sus propiedades estructurales de construcción, así como todos los elementos de protección definidos en el Proyecto Definitivo (anticorrosivos y protecciones ignífugas, entre otros), procediendo a su reparación y/o reposición en caso de ser necesario.

Otras Estructuras: Se deberá efectuar el mantenimiento de las vigas y pilares de madera y tabiquerías a objeto de conservar sus propiedades iniciales sin variación dimensional, sin presencia de putrefacción, ni vectores. Se incluyen todos los componentes de fijación involucrados en el sistema estructural.

Muros y losas: Se deberá verificar y resguardar que todas las estructuras de hormigón armado mantengan su recubrimiento íntegro para no poner en riesgo los componentes de acero, procediendo a su reparación y/o reposición en caso de ser necesario.

Terminaciones:

Pisos y elementos constitutivos: guardapolvos, cubrejuntas y juntas de dilatación: se deberá resguardar que no exista ningún defecto que represente un riesgo de desprendimiento o comprometa la continuidad de la superficie y seguridad de las personas que por ahí transiten.

Escaleras y elementos constitutivos (barandas y otros): se resguardará que no exista ningún defecto que represente un riesgo de desprendimiento o comprometa la continuidad de la superficie y seguridad de las personas que por ahí transiten.

Revestimientos de muros interiores y protecciones de muros: se deberán realizar mantenciones periódicas que eviten la presencia de paños o superficies de características distintas o coloraciones diferentes, así como grietas en superficie ni craquelado en yesos y pinturas. En caso de que sean detectadas manchas o deterioro en paredes en la medida que estas afecten la imagen del recinto, estas deberán ser consideradas para su eliminación en la mantención siguiente programada.

Cielos falsos: Se deberá realizar una mantención rutinaria que asegure que se presenten sin roturas, sean totales o parciales, sin falta de elementos de cielos modulares además de

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 73 de 451

mantener sus fijaciones antisísmicas correspondientes en buenas condiciones; para las zonificaciones establecidas. En caso de que estos y su estructura soportante, puedan ser vistos desde niveles superiores, se deberá considerar la mantención periódica de orden y limpieza, desde dicha vista.

Puertas y Quincallerías: en todo el sistema de puertas, incluyendo los mecanismos de cierre, apertura, enclaves, revestimiento, se deberá mantener lubricación y pleno funcionamiento evitando que estos sean causantes de filtraciones o de pérdida de seguridad.

Ventanas, vidrios, persianas y quincallerías: en todas las ventanas y persianas, incluyendo mecanismos de cierre, apertura, enclaves, sellos y revestimiento, entre otros, se deberá asegurar que estos no presenten deterioro, tanto rayas como fisuras y todo aquel que sea causante de riesgo para los usuarios asegurando su buen estado y funcionamiento. Sin perjuicio de lo establecido en la Tabla de Criticidad de Funcionamiento, el Concesionario deberá proceder a retirar los elementos quebrados.

Impermeabilizantes: se deberán realizar las mantenciones periódicas que aseguren la ausencia de humedad en muros o pisos, lo que será resguardado por el Concesionario, el que deberá efectuar una inspección y análisis de las causas en caso de que esto suceda, debiendo entregar en el plazo que indique el Inspector Fiscal en el respectivo informe técnico, y el respectivo cronograma de las acciones correctivas que procedan para dar una solución completa a los daños provocados.

Mobiliario y artefactos incorporados a la infraestructura: se deberá mantener estos elementos en forma segura y operativa según los manuales de mantención de cada elemento recomendados, ello con el fin de conservar la estética y armonía de los recintos y la imagen corporativa del Aeropuerto.

- **Muebles de Madera:** se considerarán todos aquellos elementos de madera que se encuentran incorporados o integrados a la infraestructura y que se encuentren definidos en el Proyecto Definitivo, aprobado por el Inspector Fiscal, tales como: closet, estantes, mesones u otros. Entre otras actividades el Concesionario deberá considerar, cambio o reparación de quincallería, tiradores o manillas, encolado, barnizado, desmanchado, anclajes a muros o pisos, revestimientos, etc.

- **Muebles Metálicos de acero inoxidable y otras materialidades:** se considerarán todos aquellos elementos metálicos de acero inoxidable y otras materialidades, que se encuentran incorporados o integrados a la Infraestructura y que se encuentren definidos en el Proyecto Definitivo, aprobado por el Inspector Fiscal, tales como: closet, estantes, mesones u otros. El mantenimiento incluirá, a lo menos: lubricación, retiro de óxido, revisión

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 74 de 451

y repaso de soldaduras, apriete de pernos, etc. Adicionalmente, deberá reemplazar cuando proceda partes y piezas, cambio o reparación de quincallería, tiradores o manillas, desmanchado, anclajes a muros o pisos, revestimientos, pinturas, entre otros.

- **Otros:** el Concesionario deberá efectuar la revisión de los accesorios y artefactos de los diferentes recintos del Aeropuerto definidos en el Proyecto Definitivo, que se encuentren incorporados, integrados y/o adheridos a la Infraestructura, tales como: espejos, tapas de excusados, vanitorios u otros de similar especie; debiendo proceder a su reposición cuando éstos presenten daños.

El Concesionario deberá asegurar en su procedimiento, que las actividades asociadas a este servicio sean oportunamente informadas al usuario del recinto, de manera de no afectar su operación y funcionalidad, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

Exteriores:

Cubiertas, canales y bajadas de aguas lluvias: estas áreas deben estar limpias y despejadas de cualquier elemento que impida la circulación adecuada del agua. Además, se deberá mantener la pintura en óptimas condiciones en aquellos elementos que se encuentren pre-pintados, así como resguardar la calidad de sellos en las juntas (emballestadas, selladas, termofusionadas, entre otras), soldaduras, fijaciones y anclajes, sistemas de aislación, impermeabilización en cubiertas de Hormigón si corresponde.

Revestimientos de muros, fachadas y envolvente térmica: el Concesionario implementará inspecciones periódicas que permitan la detección pronta y mejoramiento oportuno de cualquier deterioro que comprometa la calidad y la imagen del aeropuerto. Para lo anterior se deberá considerar que:

1. Se deberá evitar la aparición de grietas, humedad y descoloramiento.
2. Se deberá resguardar la calidad térmica del proyecto.
3. Se deberá velar por la no aparición de rayados o grafitis en toda la envolvente, reemplazando la pintura del paño completo en caso de su aparición.
4. Se deberá mantener las condiciones de uso, seguridad y operatividad del aeropuerto durante las funciones de limpieza y mantención de los paramentos exteriores.

Equipamiento:

El Concesionario realizará las mantenciones periódicas de todo equipamiento que forme parte de la infraestructura del aeropuerto, tales como puentes de embarque, cintas de equipaje, sistemas activos de extinción de incendio, ascensores, escaleras mecánicas, veredas rodantes, sistemas de climatización autónoma, entre otros, de acuerdo a los manuales y especificaciones técnicas del fabricante, para cada caso.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 75 de 451

Instalaciones eléctricas:

Para la correcta mantención, se considera al menos los siguientes criterios y/o consideraciones:

- Las redes y artefactos eléctricos, deberán permanecer siempre rotulados, actualizados, en caso de existir modificación, tanto físicamente como en el Sistema de Operación y Mantenimiento (BIM), y asegurar su permanencia en el tiempo. Junto a lo anterior se deberá verificar el orden y rotulación de los alimentadores, subalimentadores y cables eléctricos. Además, los tableros eléctricos deberán estar siempre limpios, con sus fijaciones y anclajes en buen estado, sin elementos extraños o ajenos a ellos en su interior, con sus sellos anti fuegos no deteriorados. Asimismo se deberá contar con información actualizada en los diagramas eléctricos in situ.
- Tanto los artefactos como las instalaciones eléctricas de uso habitual del personal del aeropuerto, tales como: equipos de iluminación, canaletas portainstalaciones y alimentaciones de columnas portainstalaciones, enchufes, transformadores de aislación, entre otros deberán mantenerse en buenas condiciones de uso y seguridad.
- Se considerará un programa de reposición parcial o total de la red eléctrica, incluyendo los alimentadores y subalimentadores, considerando el estado de conservación y la vida útil de cada elemento, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.
- Se mantendrá el sistema pararrayos de acuerdo a recomendaciones del fabricante, asegurando su funcionalidad y el buen estado de los sistemas de anclaje y vientos del sistema pararrayos, los que deben permanecer firmes y tensos, y no deberán presentar muestras de inestabilidad o de baja resistencia mecánica.
- En ningún caso la Sociedad Concesionaria permitirá: tableros sin rotulación o con información desactualizada; cableado, subalimentadores o alimentadores con pérdida de identificación o en desorden; instalaciones eléctricas por medio de alargadores o artefactos que contravienen el Proyecto Definitivo; cajas eléctricas abiertas o rotas y con exposición de cableado; y artefactos eléctricos sin rotulación.
- Los sistemas eléctricos deben estar según las normas que los rigen.

iv. Estructura Organizacional

Los índices de calidad de servicio asociado al programa Anual de Conservación se agrupar por partida, de acuerdo a lo expresado en el “Anexo N°2: Formulario N°8-B” de las BALI.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 76 de 451

- **Indicador**

N° de Áreas que cumplen la siguiente condición : Prom. (EVA) ≥ 4

Donde:

Promedio (EVA): Es el promedio de evaluaciones de todos los elementos que conforman un área en una escala de 1 a 5.

Elementos: Se refiere a muros, pisos, escalas, puentes de embarque, pilares, etc., que serán evaluados de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

Calificaciones	Significado	Plazo reparación
1	Inaceptable	En un plazo de 0-48 horas
2	Insuficiente	En un plazo entre 48 horas y máximo 7 días
3	Suficiente	Reprogramación de la actividad y modificación del PACO
4	Bueno	Se mantiene en evaluación, conservando el PACO
5	Muy bueno	Se mantiene PACO

Siempre que la falla en cuestión no afecte la operación del aeropuerto, en cuyo caso la reparación o reposición deberá ser inmediata o en el plazo que fije el Inspector Fiscal.

En el caso de que dicha labor requiera un plazo mayor para su solución, la Sociedad Concesionaria deberá solicitar autorización de mayor plazo al Inspector Fiscal.

- **Umbral**

Del total de áreas inspeccionadas, un 80% de ellas cumple con un Promedio (EVA) mayor o igual a 4. Se estudiará periódicamente, si se puede ir aumentando el umbral indicado.

Condición adicional: no pueden existir áreas con una nota mínima inferior a 2.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 77 de 451

- **Periodicidad de Evaluación**

La evaluación del estándar se realizará mensualmente sin perjuicio que el registro se lleve a diario.

- **Medio de verificación**

Aplicación de Cartillas o fichas entregadas por la Sociedad Concesionaria y aprobadas por el Inspector Fiscal MOP, las que contendrán todos los elementos a mantener junto a una ponderación relativa a la importancia o nivel de servicio que ella presta.

- **Periodo de Evaluación**

La evaluación del umbral de realizará mensualmente, considerando los datos registrados en las planillas de control, según la frecuencia de revisión para cada área y elemento incluido en el servicio de aseo rutinario y consolidados según la frecuencia y ponderación definida.

v. Horarios

Las 24 hrs del día, privilegiando las áreas que no se considera la operación diaria.

vi. Detallar los Planes y programas asociado

- Programa de Seguridad y Plan de contingencia.
- Plan y Programa de Conservación de la Obra, aprobado por el Inspector Fiscal.

2) Infraestructura Horizontal

i. Descripción General del Servicio:

El Concesionario será responsable 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 de los pavimentos ubicados en el Lado Aire (Plataforma de Estacionamiento de Aviación Comercial, Plataforma de Aviación General, calles de rodaje, márgenes y pistas), labores que realizará la Dirección de Aeropuertos del MOP.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 78 de 451

ii. Objetivo:

Proveer al Aeropuerto de plena disponibilidad de los pavimentos lado tierra dentro del Área de Concesión señalada en el artículo 2.4 de las BALI, realizando un control periódico, preventivo, rutinario y correctivo de estos y definiendo las acciones requeridas con el objeto de mantenerlos operativos en forma segura y deteniendo además la tasa de deterioro.

iii. Calidad del Servicio

• Indicador:

Índice de Condición del Pavimento (PCI).

• Umbral:

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

• Medio de Verificación:

Se considerará todo lo especificado en el Documento N°9 del Art. 1.4.2 de las BALI, según corresponda para cada tipo de pavimento.

• Periodicidad de evaluación:

La evaluación se realizará en forma semestral durante todo el período de concesión como parte del Sistema de Administración de Pavimentos.

iv. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

Mantenión: Empresa interna o externa que cumpla las condiciones establecidas en el artículo 2.9.6.2.3 de las BALI.

v. Horarios:

En los horarios que se puedan realizar las labores de forma segura, no entorpeciendo las operaciones del termina.

vi. Detallar el programa asociado

- Programa de Seguridad y Plan de contingencia.
- Plan y Programa de Conservación de la Obra, aprobado por el Inspector Fiscal.
- Doc. N°9: Plan de Mantenimiento Infraestructura Horizontal - Ampliación y Mejoramiento Aeropuerto Diego Aracena de Iquique, elaborado por la Dirección de Aeropuertos del MOP, versión Septiembre de 2012.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 79 de 451

3) Servicios asociados a Instalaciones

3.1 Climatización

i. Descripción General del Servicio Prestado

De acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.4 de las BALI que señala que el Reglamento de Servicio de la Obra, deberá desarrollar en detalle y contener al menos, todos los nuevos servicios que no hayan sido incluidos en los documentos entregados al Concesionario según lo establecido en el artículo 1.8.16 N° 1 de las mismas BALI, en tanto su prestación no se encuentre asociado a la ejecución de la obra.

El servicio de climatización está asociado a ejecución de obras, razón por la que el servicio se prestará con la infraestructura existente, considerando lo establecido en el artículo 1.10.9.2. Letra a) de las BALI. Asimismo, los equipos de climatización existentes no están energizados del sistema de respaldo de energía eléctrica del Terminal de Pasajeros, razón por la que en caso de interrupción de energía eléctrica, el sistema de climatización queda fuera de servicio.

La Sociedad Concesionaria será responsable de mantener, preventiva y correctivamente, la central térmica que es parte de la infraestructura existente que atiende al Edificio Terminal. Una vez el nuevo sistema de climatización definido dentro de los proyectos de ingeniería a implementar con las obras de ampliación y remodelación, se procederá a medir los índices de calidad de servicio según el numeral 1.10.17 de las BALI para:

- Temperatura
- Renovación de aire y ventilación

ii. Objetivo

Mantener los equipos de climatización en óptimas condiciones operativas para el confort de los pasajeros y usuarios en general que hace uso del Edificio Terminal.

iii. Calidad del servicio

La Sociedad Concesionaria mantendrá en operación la central térmica y las unidades manejadoras ambiental (UMA), que permitan mantener las condiciones de confort a los usuarios que hacen uso del Terminal de Pasajeros.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 80 de 451

iv. Estructura Organizacional

Mantenición: personal de mantención del Concesionario o personal técnico externo, dependiendo de la complejidad de la tarea.

v. Horarios

En los horarios que se puedan realizar las labores de forma segura, no entorpeciendo la operación del terminal.

3.2 Iluminación

En caso de falla de generación de energía eléctrica, el generador preexistente se encontrara en condiciones de operación ingresando a prestar servicio para entrar en caso de falla con un tiempo de reacción entre 25 y 35 segundos después de haber ocurrido la falla.

El supervisor deberá revisar todas las instalaciones eléctricas (incluyendo el generador) y mantendrá bajo observación las instalaciones mientras el generador se encuentre funcionando.

Una vez que el suministro de energía eléctrica se normaliza, el supervisor verificará todas las instalaciones eléctricas, comprobando que estas estén en normal funcionamiento.

i. Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria deberá mantener en forma preventiva y correctiva las luminarias del área concesionada del aeropuerto de Iquique, considerando las instalaciones existentes.

ii. Objetivo

Provisión de un Edificio Terminal de Pasajeros en donde en todo momento se cumpla con la iluminación -medida en cantidad de lux/m2- establecida en el proyecto aprobado.

iii. Calidad del Servicio

- Indicador

% de cumplimiento : $\frac{\text{N° revisiones que cumplen el mín.}}{\text{N° de revisiones totales}} \times 100$

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 81 de 451

- Umbral

Mantener al menos el nivel mínimo de luminosidad estipulado en la norma para cada área en el 90% de las zonas evaluadas.

Recintos a controlar:

- 1) Hall público
- 2) Sala de embarque
- 3) Sala de llegada
- 4) Sector Counters Compañías Aéreas
- 5) Sectores Avsec (Revisión de pasajeros-equipaje de mano y equipaje facturado. Carga será incorporado en nuevas instalaciones.)

Donde:

Nº de revisiones que cumplen el mínimo: cantidad de revisiones de intensidad de la iluminación que cumplen con el mínimo.

Nº de revisiones totales: cantidad total de revisiones de la intensidad de la iluminación (se consideran dos revisiones y mediciones diarias; a las 7:00 horas y 20:00 horas. para cada zona determinada).

- Medio de Verificación

Planillas a las que se ingresan los datos resultados de las mediciones de los niveles de iluminación en lux (lumen/m²), realizadas con la frecuencia y en los horarios indicados anteriormente, mediante la utilización de luxómetros.

iv. Periodicidad de evaluación

El indicador será evaluado semestralmente, considerando los datos ingresados en las planillas indicadas previamente, para luego consolidar esta medición en un valor anual.

v. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

Operación	:	Supervisor de Terminal
Supervisión	:	Supervisor de Terminal
Mantención	:	Personal de Mantenimiento Sociedad Concesionaria

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 82 de 451

vi. Horarios

Durante el periodo de operación del aeropuerto, en los horarios indicados, 07:00 horas y 20:00 horas.

vii. Detallar el programa asociado

- Plan y Programa de Conservación de la Obra, aprobado por el Inspector Fiscal.
- metodología de medición.

La metodología de medición y consideraciones generales se detallan a continuación:

- 1- Sera el Supervisor de Terminal que tome las medidas y registre los resultados en la planilla de control.
- 2- Previa a hacer la medición, el Supervisor de Terminal verificará que los circuitos estén activos.
- 3- Se procederá a verificar que el instrumento este calibrado y asegura una medición objetiva.
- 4- Se procederá a hacer tres mediciones en las áreas señaladas y horario señalado anteriormente. Será registrado solo la medición que se repitió más de una vez.
- 5- El resultado registrado se ingresará a la planilla que arrojará de inmediato el resultado.
- 6- En caso que el resultado esté por debajo del nivel mínimo, el Supervisor de Terminal aplicará medidas correctivas, que permitan mantener el nivel de luminosidad proyectado.
- 7- Las medidas correctivas, consideran al cambio de ampolletas, equipos, ballast, ignitores o condensadores, según sea el caso.



REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA
AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página 83 de 451

Planilla para Registro de Mediciones de Iluminación

INDICADOR DE SERVICIO		Nº de revisiones que cumplen el mínimo		Nº de revisiones totales		MES		ENERO																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
		%		X 100				ESTÁNDAR: INDICADOR DE SERVICIO > 90%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
% CUMPLIMIENTO MENSUAL ILUMINACIÓN																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
<table border="1"><thead><tr><th rowspan="2">Día</th><th colspan="3">HALL PÚBLICO</th><th colspan="3">SALA DE EMBAQUE</th><th colspan="3">SALA DE LLEGADA</th><th colspan="3">SECTOR COUNTDOWN</th><th colspan="3">SECTOR AVISIC</th><th colspan="3">SECTOR RETIRO DE EQUIPAJE</th><th rowspan="2">PROMEDIO DIARIO</th></tr><tr><th>Nº que se cumplió</th><th>Nº Totales</th><th>% Cumplido</th><th>Nº que se cumplió</th><th>Nº Totales</th><th>% Cumplido</th><th>Nº que se cumplió</th><th>Nº Totales</th><th>% Cumplido</th><th>Nº que se cumplió</th><th>Nº Totales</th><th>% Cumplido</th><th>Nº que se cumplió</th><th>Nº Totales</th><th>% Cumplido</th><th>Nº que se cumplió</th><th>Nº Totales</th><th>% Cumplido</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>2</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>3</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>4</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>5</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>6</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>7</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>8</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>9</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>10</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>11</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>12</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>13</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>14</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>15</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>16</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>17</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>18</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>19</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>20</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>21</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>22</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>23</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>24</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>25</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>26</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>27</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>28</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>29</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>30</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>31</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>0</td><td>2</td><td>100%</td><td>100%</td></tr></tbody></table>										Día	HALL PÚBLICO			SALA DE EMBAQUE			SALA DE LLEGADA			SECTOR COUNTDOWN			SECTOR AVISIC			SECTOR RETIRO DE EQUIPAJE			PROMEDIO DIARIO	Nº que se cumplió	Nº Totales	% Cumplido	Nº que se cumplió	Nº Totales	% Cumplido	Nº que se cumplió	Nº Totales	% Cumplido	Nº que se cumplió	Nº Totales	% Cumplido	Nº que se cumplió	Nº Totales	% Cumplido	Nº que se cumplió	Nº Totales	% Cumplido	1	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%	2	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%	3	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%	4	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%	5	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%	6	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%	7	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%	8	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%	9	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%	10	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%	11	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%	12	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%	13	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%	14	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%	15	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%	16	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%	17	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%	18	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%	19	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%	20	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%	21	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%	22	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%	23	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%	24	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%	25	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%	26	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%	27	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%	28	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%	29	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%	30	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%	31	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%
Día	HALL PÚBLICO			SALA DE EMBAQUE			SALA DE LLEGADA				SECTOR COUNTDOWN			SECTOR AVISIC			SECTOR RETIRO DE EQUIPAJE			PROMEDIO DIARIO																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
	Nº que se cumplió	Nº Totales	% Cumplido	Nº que se cumplió	Nº Totales	% Cumplido	Nº que se cumplió	Nº Totales	% Cumplido	Nº que se cumplió	Nº Totales	% Cumplido	Nº que se cumplió	Nº Totales	% Cumplido	Nº que se cumplió	Nº Totales	% Cumplido																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
1	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
2	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
3	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
4	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
5	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
6	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
7	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
8	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
9	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
10	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
11	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
12	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
13	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
14	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
15	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
16	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
17	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
18	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
19	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
20	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
21	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
22	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
23	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
24	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
25	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
26	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
27	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
28	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
29	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
30	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
31	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	0	2	100%	100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
HORARIO DE REVISIONES: 7:00 Y 20:00 HORAS.										% Cumplimiento Mensual		100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
OBSERVACIONES / COMENTARIOS																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											

b) Servicio de aseo de áreas públicas

i. Descripción General del Servicio Prestado

Este servicio consiste en el aseo permanente dentro 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 la limpieza de la Plataforma de Estacionamiento de Aviación Comercial y las vías de acceso al Aeropuerto, vías de circulación interior y área de estacionamientos públicos.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 84 de 451

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

El servicio se prestará de acuerdo al Programa de Aseo aprobado por el Inspector Fiscal, según lo establecido en el artículo 1.10.9.2 b) de las BALI.

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

El Concesionario prestará este servicio con personal propio y/o cuando se requiera con personal externo, especializado en aseo y limpieza de edificios y áreas públicas.

Política de calidad: mantener el servicio de aseo permanente dentro del Área de Concesión, cumpliendo con el aseo rutinario y mantenimiento, a través de equipos y personal idóneo en la materia.

ii. **Objetivo**

Mantener el Aseo permanente dentro del área de Concesión considerando cumplir con el aseo rutinario y mantenimiento, de acuerdo a lo señalado en el 1.10.9.2 letra b), de las BALI.

iii. **Calidad de servicio**

Para este servicio se establecen las siguientes categorías:

- 1) Aseo rutinario Terminal de Pasajeros.
- 2) Aseo servicios higiénicos públicos.
- 3) Aseo áreas de estacionamiento, áreas de circulación peatonal y vialidad de acceso y circulación interior.
- 4) Aseo plataforma de estacionamiento de aviación comercial.

1) **Aseo Rutinario Terminal de Pasajeros**

• **Objetivo**

Cumplir con el aseo y mantenimiento de las áreas públicas de acuerdo a lo señalado en el programa de aseo periódico señalado en el 1.10.9.2 letra b), de las BALI.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 85 de 451

- **Indicador**

N° de Áreas que cumplen la siguiente condición	:	Promedio (EVA)	≥ 4
--	---	----------------	----------

Dónde:

Promedio (EVA): Es el promedio de evaluaciones de todos los elementos que conforman un área en una escala de 1 a 5.

Condición adicional; no pueden existir áreas con una nota mínima inferior a 2.

Elementos: Se refiere a pisos, vidrios, muros, cielos, mobiliario, equipos como escalas mecánicas, ascensores, puentes y cintas, etc., que serán evaluados de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones.

Calificaciones	Significado	Plazo reparación
1	Inaceptable	En un plazo de 0-48 horas
2	Insuficiente	En un plazo entre 48 horas y máximo 7 días
3	Suficiente	Reprogramación de la actividad y modificación del PACO
4	Bueno	Se mantiene en evaluación, conservando el PACO
5	Muy bueno	Se mantiene PACO

Siempre que las labores de aseo rutinario en cuestión no afecten la operación del aeropuerto, se mantendrán los plazos establecidos, de lo contrario, la intervención deberá ser a la brevedad posible, reestableciendo la operatividad del aeropuerto.

En el caso de que dicha labor requiera un plazo mayor para su solución, la Sociedad Concesionaria deberá, solicitar autorización de mayor plazo al Inspector Fiscal.

- **Umbral**

Del total de Áreas inspeccionadas, un 80% de ellas cumple con un Promedio (EVA) ≥ 4 . Se estudiará periódicamente, si se puede ir aumentando el umbral indicado.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 86 de 451

- **Medios de Verificación**

Planillas de Evaluación de Aseo de Áreas Públicas, donde se ingresan los datos resultados de las revisiones realizadas con la frecuencia y en las condiciones y horarios indicados en las Fichas Técnicas del servicio de aseo, según Programa de Conservación de la Obra aprobado por el Inspector Fiscal.

Cada Área del aeropuerto podrá ser evaluada al menos una vez por semestre o cuando se requiera. El Inspector Fiscal definirá las áreas a evaluar e informará al Concesionario, el quinto día de cada mes, fecha y hora en que se deberá aplicar la evaluación.

La nota de un área cualquiera en un semestre será el promedio de las evaluaciones obtenidas durante el semestre.

Periodo de Evaluación

La evaluación del umbral de realizará mensualmente, considerando los datos registrados en las planillas de control, según la frecuencia de revisión para cada área y elemento incluido en el servicio de aseo rutinario y consolidados según la frecuencia y ponderación definida.

- **Estructura Organizacional para Prestación del Servicio**

Operación : Personal propio y/o externo dependiendo de la especialidad (tarea).

Supervisión : Supervisor de aseo y/o Supervisor de Terminal en Turno.

Mantenición : Personal de la Sociedad Concesionaria

- **Horarios**

Según Programa de Aseo se considera efectuar aseo rutinario en el Terminal de Pasajeros, cada seis horas.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 87 de 451

2) Aseo Servicios Higiénicos Públicos.

• Objetivo

Proveer el servicio y mantener los servicios higiénicos públicos limpios y acondicionados para su uso por parte de los usuarios del aeropuerto, de acuerdo a lo señalado en el programa de aseo periódico señalado en el 1.10.9.2 letra b), de las BALI.

• Indicador

N° de Áreas que cumplen la siguiente condición	:	Promedio (EVA)	≥ 4
--	---	----------------	-----

Donde:

Promedio (EVA): Es el promedio de evaluaciones de todos los elementos que conforman un área en una escala de 1 a 5.

Condición adicional; no pueden existir áreas con una nota mínima inferior a 2.

Elementos: Se refiere a muros, pisos, cielos, artefactos WC, lavamanos y grifería, que serán evaluados de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones.

Calificaciones	Significado	Plazo reparación
1	Inaceptable	En un plazo de 0-48 horas
2	Insuficiente	En un plazo entre 48 horas y máximo 7 días
3	Suficiente	Reprogramación de la actividad y modificación del PACO
4	Bueno	Se mantiene en evaluación, conservando el PACO
5	Muy bueno	Se mantiene PACO

Siempre que la falla en cuestión no afecte la operación del aeropuerto, en cuyo caso la reparación o reposición deberá ser inmediata o en el plazo que fije el Inspector Fiscal.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 88 de 451

En el caso de que dicha labor requiera un plazo mayor para su solución, la Sociedad Concesionaria deberá, solicitar autorización de mayor plazo al Inspector Fiscal.

- **Umbral**

Del total de Áreas inspeccionadas, un 80% de ellas cumple con un Prom. (EVA) $\geq$ a 4.

- **Medios de Verificación**

Planillas de Evaluación de Aseo de Áreas Públicas, donde se ingresan los datos resultados de las revisiones realizadas con la frecuencia y en las condiciones y horarios indicados en las Fichas Técnicas del servicio de aseo, según Programa de Conservación de la Obra aprobado por el Inspector Fiscal.

Cada área del aeropuerto podrá ser evaluada al menos una vez por semestre o cuando se requiera. El Inspector Fiscal definirá las áreas a evaluar e informará al Concesionario, el quinto día de cada mes, fecha y hora en que se deberá aplicar la evaluación.

La nota de un área cualquiera en un semestre será el promedio de las evaluaciones obtenidas durante el semestre.

- **Medio de Verificación**

Planillas de Evaluación de Aseo de Áreas Públicas a las que se ingresan los datos resultados de las revisiones realizadas con la frecuencia y en las condiciones y horarios indicados en las Fichas Técnicas del servicio de aseo servicios higiénicos públicos, que deben ser aprobado por el Inspector Fiscal según Programa de Aseo Periódico.

Cada área que corresponde a un grupo de baños, será evaluada al menos una vez por semestre. El Inspector Fiscal definirá las áreas a evaluar e informará al Concesionario, el quinto día de cada mes, fecha y hora en que se deberá aplicar la evaluación. En el caso particular de los servicios higiénicos el inspector fiscal definirá las áreas.

La nota de un área cualquiera en un semestre será el promedio de las evaluaciones obtenidas durante el semestre

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 89 de 451

- **Periodo de Evaluación**

La evaluación del umbral de realizará mensualmente, considerando los datos registrados en las planillas de control, según la frecuencia de revisión para cada área y elemento incluido en los servicios higiénicos públicos y consolidados según la frecuencia y ponderación definida.

- **Estructura Organizacional para Prestación del Servicio**

Operación : Personal propio y/o externo dependiendo de la especialidad (tarea).

Supervisión : Supervisor de aseo y/o Supervisor de Terminal en Turno.

Mantenición : Personal de la Sociedad Concesionaria.

- **Horarios**

Según Programa de Aseo se efectúa aseo en las áreas de servicios higiénicos cada tres horas.

3) Aseo áreas de estacionamiento, áreas de circulación peatonal y vialidad de acceso y circulación interior

- **Objetivo**

Cumplir con el aseo y mantenimiento de las áreas exteriores de acuerdo a lo señalado en el programa de aseo periódico señalado en el 1.10.9.2 letra b), de las BALI.

- **Indicador**

N° de Áreas que cumplen la siguiente condición	:	Promedio (EVA)	≥ 4
--	---	----------------	-----

Donde:

Promedio (EVA): Es el promedio de evaluaciones de todos los elementos que conforman un área en una escala de 1 a 5.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 90 de 451

Condición adicional; no pueden existir áreas con una nota mínima inferior a 2.

Elementos: Se refiere vías de circulación, veredas, rejas, terreno natural y letreros de señalización que serán evaluados de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones.

Calificaciones	Significado	Plazo reparación
1	Inaceptable	En un plazo de 0-48 horas
2	Insuficiente	En un plazo entre 48 horas y máximo 7 días
3	Suficiente	Reprogramación de la actividad y modificación del PACO
4	Bueno	Se mantiene en evaluación, conservando el PACO
5	Muy bueno	Se mantiene PACO

Siempre que las labores de aseo exterior en cuestión no afecten la operación del aeropuerto, se mantendrán los plazos establecidos, de lo contrario, la intervención deberá ser a la brevedad posible, reestableciendo la operatividad del aeropuerto.

En el caso de que dicha labor requiera un plazo mayor para su solución, la Sociedad Concesionaria deberá, solicitar autorización de mayor plazo al Inspector Fiscal.

- **Umbral**

Del total de Áreas inspeccionadas, un 80% de ellas cumple con un Prom (EVA) ≥ 4 .

- **Medios de Verificación**

Planillas de Evaluación de Aseo de Áreas Públicas, donde se ingresan los datos resultados de las revisiones realizadas con la frecuencia y en las condiciones y horarios indicados en las Fichas Técnicas del servicio de aseo, según Programa de Conservación de la Obra aprobado por el Inspector Fiscal.

Cada área del aeropuerto podrá ser evaluada al menos una vez por semestre o cuando se requiera. El Inspector Fiscal definirá las áreas a evaluar e informará

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 91 de 451

al Concesionario, el quinto día de cada mes, fecha y hora en que se deberá aplicar la evaluación.

La nota de un área cualquiera en un semestre será el promedio de las evaluaciones obtenidas durante el semestre.

- **Periodo de Evaluación**

La evaluación del umbral de realizará mensualmente, considerando los datos registrados en las planillas de control, según la frecuencia de revisión para cada área y elemento incluido en el servicio de Aseos exteriores y consolidados según la frecuencia y ponderación definida.

- **Estructura Organizacional para Prestación del Servicio**

Operación : Personal propio y/o externo dependiendo de la especialidad (tarea).

Supervisión : Supervisor de aseo y/o supervisor de Terminal en Turno.

Mantenición : Personal de la Sociedad Concesionaria

- **Horarios**

Según Programa de Aseo se considera efectuar aseo en áreas exteriores cada veinticuatro horas.

4) Aseo Plataforma de Estacionamiento de Aviación Comercial

- **Objetivo**

Cumplir con el aseo y mantenimiento de las áreas públicas de acuerdo a lo señalado en el programa de aseo periódico señalado en el 1.10.9.2 letra b), de las BALI.

- **Indicador**

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 92 de 451

Área Plataforma de Estacionamiento de Aviación Comercial	:	Índice (EVA)	= 5
---	---	---------------------	------------

Donde:

Índice (EVA): Es el indicador del nivel del servicio prestado.

Calificaciones	Significado	Plazo reparación
1	Inaceptable	En un plazo de 0-48 horas
5	Bueno	Se mantiene programa de aseo, de acuerdo a requerimiento de las BALI

Siempre que las labores de aseo de plataforma comercial en cuestión no afecten la operación del aeropuerto, se mantendrán los plazos establecidos, de lo contrario, la intervención deberá ser a la brevedad posible, reestableciendo la operatividad del aeropuerto.

En el caso de que dicha labor requiera un plazo mayor para su solución, la Sociedad Concesionaria deberá, solicitar autorización de mayor plazo al Inspector Fiscal.

- **Umbral**

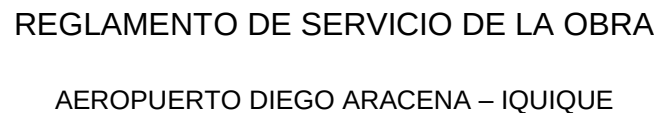
El área inspeccionada, un 80% de ella cumple con un Índice (EVA) = 5.

- **Medios de Verificación**

Planillas de Evaluación de Aseo de Áreas Públicas, donde se ingresan los datos resultados de las revisiones realizadas con la frecuencia y en las condiciones y horarios indicados en las Fichas Técnicas del servicio de aseo, según Programa de Conservación de la Obra aprobado por el Inspector Fiscal.

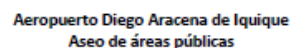
Cada área del aeropuerto podrá ser evaluada al menos una vez por semestre o cuando se requiera. El Inspector Fiscal definirá las áreas a evaluar e informará al Concesionario, el quinto día de cada mes, fecha y hora en que se deberá aplicar la evaluación.

La nota de un área cualquiera en un semestre será el promedio de las evaluaciones obtenidas durante el semestre.



Página 93 de 451

Planillas de Evaluación de Aseo de Áreas Públicas



MESES	ENERO
INDICADOR	Nº de áreas que cumplen Promedio (EVA) ≥ 4
ESTÁNDAR	Cumplimiento plan de caso rutinario $\geq 80\%$ y ≥ 4 (EVA)

[illegible]

OBSERVACIONES:

Nombre y firma AIF

Emerson Saavedra O.
Nombre y Firma Gerente Operaciones
APOBIT

Nombre y Firma Supervisor
ABOIT

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 94 de 451

- **Periodo de Evaluación**

La evaluación del umbral de realizará mensualmente, considerando los datos registrados en las planillas de control, según la frecuencia de revisión para cada área y elemento incluido en el Servicio de Aseo de la plataforma comercial y consolidados según la frecuencia y ponderación definida.

- **Estructura Organizacional para Prestación del Servicio**

Operación : Personal propio y/o externo dependiendo de la especialidad (tarea).

Supervisión : Supervisor de aseo y/o Supervisor de Terminal en Turno.

Mantenición : Personal de la Sociedad Concesionaria

- **Horarios**

Según Programa de Aseo se considera efectuar aseo en la plataforma de estacionamiento de aviación comercial una vez cada veinticuatro horas.

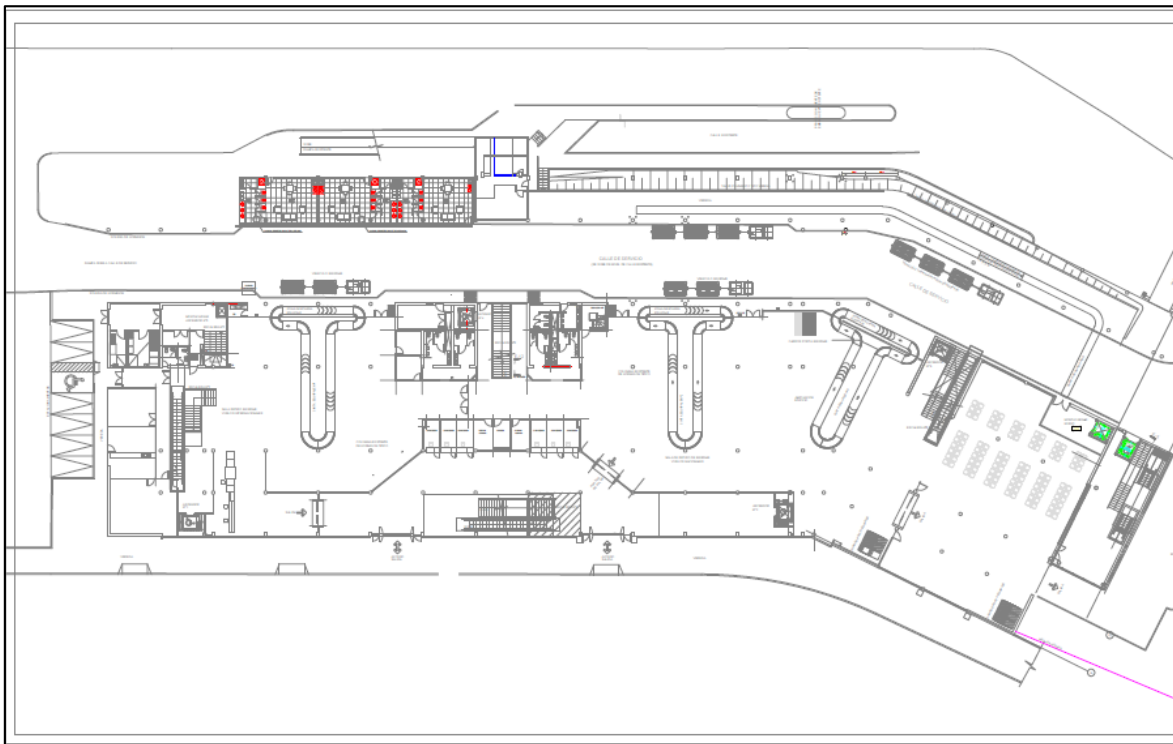
Por razones de seguridad operacional del Aeropuerto, estas labores deben ser coordinadas con la DGAC.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código:
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Revisión: 0
		Página 95 de 451

Layout con las áreas delimitadas donde se prestarán los servicios

- 1) Aseo rutinario Terminal de pasajeros plano primer y segundo nivel.
- 2) Aseo Servicio higiénicos públicos plano acad resaltando baños públicos.

- Primer Nivel





REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

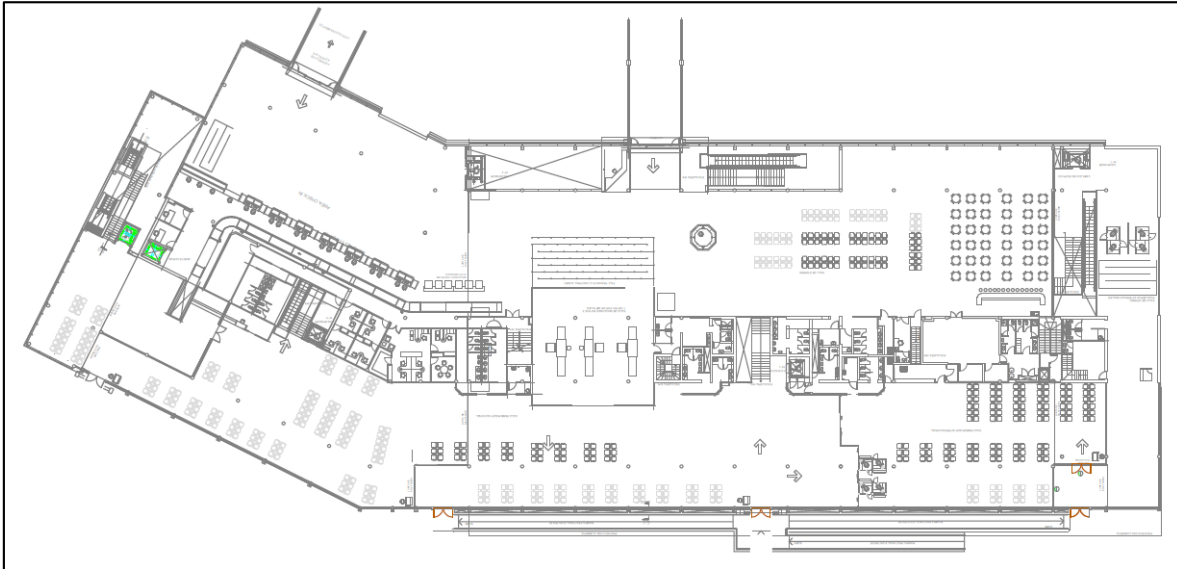
AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE

Código:

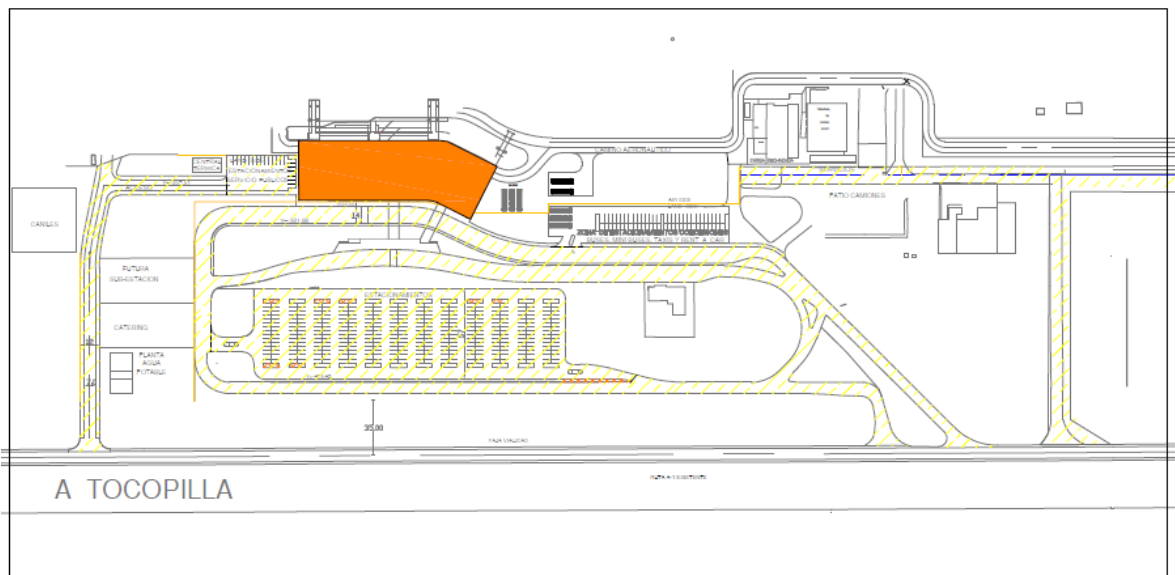
Revisión: 0

Página 96 de 451

- Segundo Nivel



3) Aseo exterior plano circulación





REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

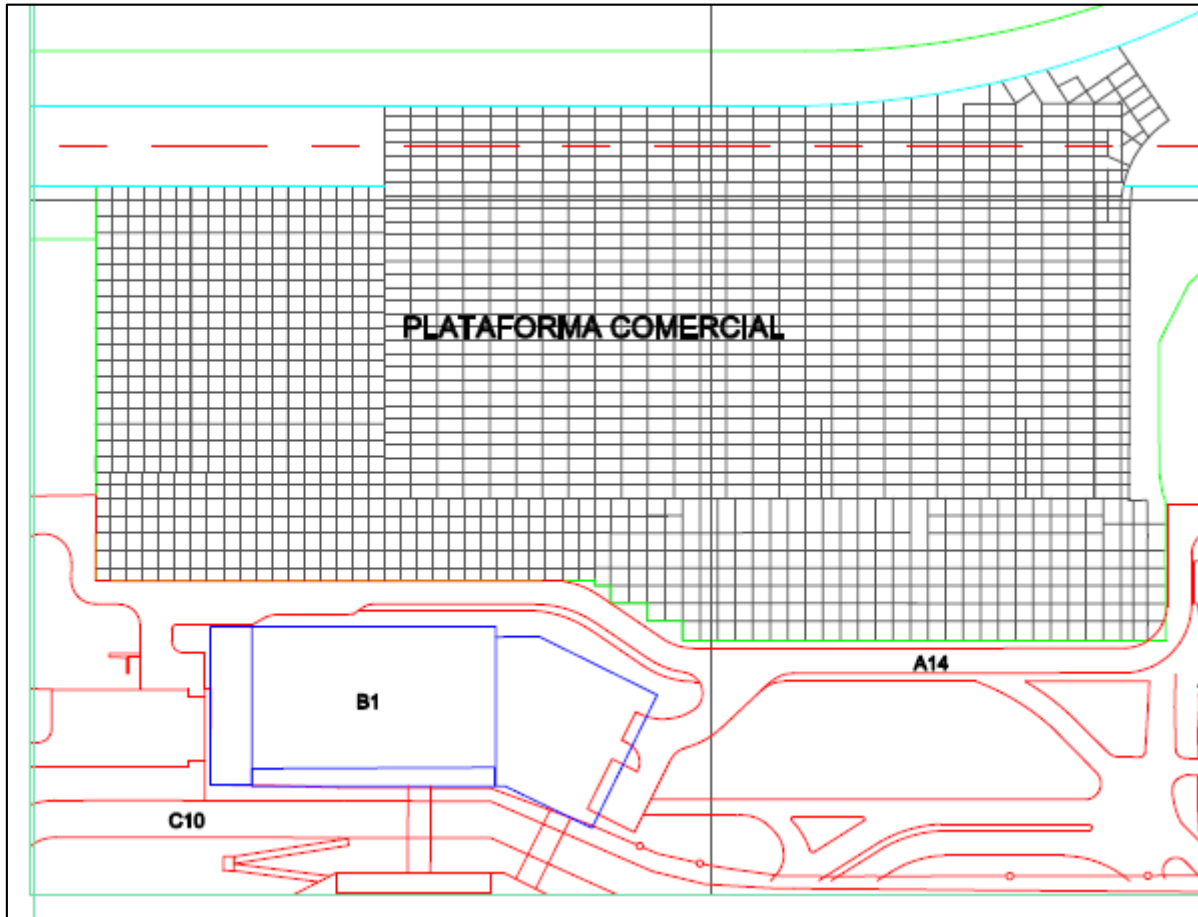
AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página 97 de 451

4) Aseo Plataforma Comercial



iv. Detallar el Programa Asociado.

- Programa de Seguridad y Plan de contingencia.
- Plan y Programa de Conservación de la Obra, aprobado por el Inspector Fiscal.
- Programa Anual de Aseo Periódico.

Programa anual de aseo periódico.

Antecedentes.

BALI obra pública fiscal denominada “Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique”, artículo 1.10.9.2 Letra b).

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 98 de 451

Decreto Supremo N° 82 de fecha 24 de Julio de 2017, publicado en el Diario Oficial de fecha 12 de Octubre de 2017.

1. Objetivo

El presente documento, tiene por objeto dar cumplimiento a lo establecido en las BALI de la obra pública fiscal denominada “Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique”, específicamente en lo relacionado con las labores de aseo de las áreas públicas de uso común, vías de acceso al aeropuerto dentro del área de concesión y plataforma de estacionamiento de aeronaves.

1.1. Procedimientos

El Servicio de Aseo se realizará mediante personal propio o externo, dependiendo de la especialidad de las tareas y será ejecutado de acuerdo a las condiciones establecidas en las BALI.

Será el Gerente de Operaciones de la Sociedad Concesionaria o quien este designe, quien velará por el cumplimiento de los procedimientos y programadas de aseo del área publica concesionada.

1.2. Programa de aseo

1.2.1. Introducción

La Sociedad Concesionaria efectuará el Programa Anual de Aseo de Áreas Públicas Concesionadas de modo de establecer los estándares, calidad y eficiencia del servicio prestado. El presente programa contiene todos los procedimientos, horarios y condiciones bajo las cuales se realizaran las tareas anuales de limpieza del área concesionada y sus instalaciones.

La Sociedad Concesionaría a través del siguiente procedimiento, establecerá las frecuencias de aseo de las áreas exteriores e interiores del edificio terminal, en especial las áreas de servicio higiénico, las áreas de estacionamiento vehicular, las áreas de circulación peatonal y las vías de ascenso y circulación interior, así como el aseo de la plataforma de estacionamiento de aeronaves comerciales, labores de aseo en las áreas públicas consideradas en el plano de Área de Concesión señalado en el artículo 2.4 de las BALI.

Se considera como mínimo la siguiente frecuencia diaria de aseo asociada a recintos públicos dentro del área de concesión:

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 99 de 451

- Aseo rutinario Edificio Terminal: efectuar aseo como máximo cada seis horas.
- Aseo áreas de servicios higiénicos: efectuar aseo como máximo cada tres horas.
- Aseo áreas de estacionamiento, áreas de circulación peatonal y vialidad de acceso y circulación interior: efectuar aseo como máximo cada veinticuatro horas.
- Aseo plataforma de estacionamiento de aeronaves comerciales: efectuar aseo como máximo cada veinticuatro horas.

Los periodos podrán ser modificados, bajo el objetivo de mantener la limpieza en las áreas señaladas, sin disminuir la frecuencia mínima.

1.2.2. Turnos y actividades

El personal de aseo ejecutará todas las actividades destinadas a mantener la limpieza y reposición de insumas en baños públicos de las áreas antes señaladas, dando cumplimiento al artículo 1.10 9.2 letra b) de las BALI.

Para cumplir con las funciones de aseo, el personal cumplirá con los siguientes horarios y actividades, incluyendo domingos y festivos.

1.2.3. Turnos

- A 00:00 a 08:00 Hrs 4 operarios
- B 08:00 a 16:00 Hrs. 4 operarios
- D 16:00 a 00:00 Hrs. 4 operarios

Los turnos podrán ser modificado dando cumplimiento a la ley laboral, de acuerdo a las condiciones operacionales del Aeropuerto de Iquique.

1.2.3.1. Operarios considerados en la ejecución del programa de aseo diario

La cantidad de operarios para el desarrollo de este programa, podrá variar dependiendo de las necesidades del terminal aéreo, manteniendo los cuatro operarios de turno, incluido el supervisor o eje de grupo que es un trabajador más.

El personal estará dirigido por un supervisor o jefe de grupo encargado de impartir las instrucciones a su personal y priorizar los trabajos, de acuerdo al flujo de pasajeros, de modo de mantener la limpieza y operatividad del terminal en los sectores que requieren mayor atención al público.

- Primer turno de trabajo
Entre 00:00 y 08: 00 horas, cuatro operarios para aseo rutinario Edificio Terminal de

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 100 de 451

pasajeros, áreas de servicios higiénicos y áreas exteriores publicas concesionadas.

- Segundo turno de trabajo
Entre 08:00 y 16:00 horas, cuatro operarios para aseo rutinario Edificio Terminal de pasajeros, áreas de servicios higiénicos y áreas exteriores publicas concesionadas.
- Tercer turno de trabajo
Entre 16:00 y 00:00 horas, cuatro operarios para aseo rutinario Edificio Terminal de pasajeros, áreas de servicios higiénicos y áreas exteriores públicas concesionadas.

Labores de aseo exteriores, se efectuara manualmente o con maquina en caso de ser necesario y considera las áreas de estacionamiento público, áreas de circulaciones peatonales y vialidad de acceso y circulación interior.

Las labores de aseo de la Plataforma de estacionamiento de aeronaves comerciales, serán efectuadas una vez cada 24 hrs. en cualquiera de los turnos establecidos. Lo anterior, dependerá de las coordinaciones con la DGAC, por razones de seguridad operacional.

1.2.4. Áreas de Trabajo

A continuación, se detallan las labores de aseo por área considerando la frecuencia antes señalada:

- Aseo rutinario áreas públicas Edificio Terminal y áreas de servicios higiénicos Primer, segundo y tercer nivel Edificio Terminal.
- Aseo áreas de estacionamiento, áreas de circulación peatonal y vialidad de acceso y circulación interior.
- Aseo plataforma de estacionamiento de aeronaves comerciales.

1.2.4.1. Aseo rutinario áreas públicas Edificio Terminal y áreas de servicios higiénicos primer, segundo y tercer nivel Edificio Terminal

1.2.4.1.1. Programa de actividades diarias:

- Mopéo y abrillantar pisos.
- Limpieza de pisos acceso a puentes.
- Limpieza y retiro de basura de papeleros.
- Desmanche de vidrios de puertas y muros expuestos a público.
- Limpieza de peldaños y pasamanos de escaleras.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 101 de 451

- Limpieza del mobiliario de uso de los pasajeros (carros porta equipajes, sillas, etc.)
- Desempolvar elementos de ornato.
- Limpieza vidrios y marcos de aluminio.
- Limpieza de servicios higiénicos: pisos espejos, vanitorios, grifería, paredes y equipos en general. Se utilizaran insumos desinfectantes, mantendrá su limpieza durante la jornada de trabajo.
- Reposición de insumos de baños públicos y recargas de aromatizadores.
- Limpieza de mobiliario, alfombras, pisos y muros.
- Vaciado de papeleros y basureros.

1.2.4.1.2. Programa semanal de actividades:

- Lavado profundo de pisos duros.
- Limpieza profunda en vidrios interiores.
- Lavado de pisos desincrustante y equipos de los servicios higiénicos aplicando material que desmanchen inodoros, lavamanos y urinarios (desinfección profunda).
- Limpieza de sillas, lámparas y elementos de ornato.

1.2.4.1.3. Programa mensual de actividades

- Desempolvar estructuras a la vista en altura.
- Limpieza de pasamanos y desempolvar estructuras metalizas.
- Limpieza y desmanche de alfombras.
- Limpieza de vidrios exterior.

1.2.4.1.4. Programa trimestral de actividades:

- Lavado de alfombras.

1.2.4.2. Aseo áreas de estacionamiento, áreas de circulación peatonal y vialidad de acceso y circulación interior

Las áreas exteriores que considera el programa de aseo consideran:

- 1.- Vialidad de acceso a estacionamiento público.
- 2.- Estacionamientos públicos.
- 3.- Accesos al Terminal de Carga.
- 4.- Accesos inmediatos a patios de equipaje.
- 5.- Áreas de paisajismo.
- 6.- Sombreadero.
- 7.- Pasarelas de acceso a Terminal de Pasajeros.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 102 de 451

8.- Vialidad de acceso a estacionamientos transporte públicos y de rent a car.

9.- Accesos a obras anexas de servicios de agua potable y electricidad.

1.2.4.2.1. Programa diario de actividades

- Retiro de papeles y basura vías de circulación y aseo estacionamiento.
- Retiro de basura de papeleros y basureros exteriores.
- Limpieza de calzada y vereda del borde externo primer nivel.
- Limpieza de vialidad patio de maletas primer nivel.

1.2.4.2.2. Programa semanal de actividades

- Limpieza de vidrios exterior a nivel de piso.
- Limpieza de letreros señalización vial.
- Limpieza estructuras metálicas.
- Limpieza de contenedores de basura.
- Retiro de escombros o arena.

1.2.4.2.3. Programa semestral de actividades

- Limpieza de estructuras metálicas y equipos.

1.2.4.3. Aseo plataforma de estacionamiento de aeronaves comerciales

1.2.4.3.1. Programa una vez cada veinticuatro horas.

- Plataforma de Estacionamiento de Aeronaves Comerciales: efectuar aseo, como mínimo una vez cada 24 (veinticuatro) horas, considerando 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.

1.2.4.3.2. Se pasará una barredora diseñada para el FOD en toda la superficie establecida en el plano de área de concesión. En caso de sectores puntuales, en forma manual se procederá a la limpieza del FOD.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 103 de 451

c) **Servicio de mantención de áreas verdes y paisajismo**

i. **Descripción general del servicio.**

El servicio consiste en la mantención permanente de las áreas verdes o paisajismo, según lo señalando en el Programa Anual de Mantención de Áreas Verdes y Paisajismo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.9.2 letra c), de las BALI.

ii. **Objetivo**

Conservar y mantener todas las áreas existentes identificadas como paisajismo de acuerdo al Programa Anual de Mantención de Áreas Verdes y Paisajismo, cumpliendo con lo señalado en el “Manual de Manejo de áreas Verdes para Proyectos Concesionados” señalado en el artículo 1.4.2 de las BALI.

Las actividades asociadas a este servicio no deberán entorpecer en modo alguno la funcionalidad de la vialidad de acceso, de la vialidad interior ni tampoco de las vías peatonales ubicadas en las zonas exteriores del Edificio Terminal, en cuanto a otorgar adecuadas condiciones de seguridad, funcionalidad, limpieza y señalización.

iii. **Calidad de servicio**

• **Indicador**

N° de Áreas que cumplen la siguiente condición	:	Promedio (EVA)	≥ 4
--	---	----------------	-----

Donde:

Promedio (EVA): Es el promedio de evaluaciones de todos los elementos que conforman un área en una escala de 1 a 5.

Elementos:

El paisajismo considera naturaleza muerta con materiales inertes (rocas, grava, arena etc.), elementos que deberán estar contenidos dentro del área delimitados. Se extraerá los elementos externos como basura botellas y piedras que claramente no corresponden a los elementos que conforman el proyecto de paisajismo.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 104 de 451

Calificaciones	Significado	Plazo reparación
1	Inaceptable	En un plazo de 0-48 horas
2	Insuficiente	En un plazo entre 48 horas y máximo 7 días
3	Suficiente	Reprogramación de la actividad y modificación del PACO
4	Bueno	Se mantiene en evaluación, conservando el PACO
5	Muy bueno	Se mantiene PACO

Nota: Para este caso se define como inaceptable, cuando las condiciones de diseño establecidas en las BALI o proyecto referencial no se cumplen.

Siempre que la falla en cuestión no afecte la operación del aeropuerto, en cuyo caso la reparación o reposición deberá ser inmediata o en el plazo que fije el Inspector Fiscal.

En el caso de que dicha labor requiera un plazo mayor para su solución, la Sociedad Concesionaria deberá, solicitar autorización de mayor plazo al Inspector Fiscal.

- **Umbral**

Del total de Áreas inspeccionadas, un 80% de ellas cumple con un Promedio (EVA) $\geq$ a 4. Se estudiará periódicamente, si se puede ir aumentando el umbral indicado.

Condición adicional; no pueden existir áreas con una nota mínima inferior a 2

- **Medio de Verificación**

Planillas a las que se ingresan los datos resultados de las revisiones realizadas con la frecuencia y en las condiciones y horarios indicados en las Fichas Técnicas del Programa de Conservación de la Obra aprobada por el Inspector Fiscal.



REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página 105 de 451

Planilla de Evaluación Mantenimiento Aéreas Verdes y Paisajismo



Aeropuerto Diego Aracena de Iquique Servicio de mantenimiento de áreas verdes y Paisajismo

INDICADOR DE SERVICIO:

Calificación. (Notas)	Significado.	Plazo de reparación.
1	Inaceptable	En un Plazo de 0 - 48 horas.
2	Insuficiente	En un Plazo entre 2 días y Max 7 días.
3	Suficiente	Reprogramación de la actividad y evaluación del mismo.
4	Bueno	Se Mantiene P.A.C.O.
5	Muy bueno	No tiene

MES

ENERO

ESTÁNDAR: Cumplimiento programa mantenimiento a 80% y a 4 (IVA)

CUMPLIMIENTO MENSUAL DE PAISAJISMO DE ÁREAS VERDES

Día	PAISAJISMO SECTOR NORTE			PAISAJISMO SECTOR PONIENTE			PAISAJISMO SECTOR SUR			Promedio diario
	Calificación	Significado	Plazo de reparación	Calificación	Significado	Plazo de reparación	Calificación	Significado	Plazo de reparación	
1	4	Bueno	Se Mantiene P.A.C.O.	5	Muy bueno	No tiene.	4	Bueno	Se Mantiene P.A.C.O.	4,3
2	4	Bueno	Se Mantiene P.A.C.O.	5	Muy bueno	No tiene.	5	Muy bueno	No tiene.	4,7
3	4	Bueno	Se Mantiene P.A.C.O.	4	Bueno	Se Mantiene P.A.C.O.	5	Muy bueno	No tiene.	4,3
4	5	Muy bueno	No tiene.	5	Muy bueno	No tiene.	5	Muy bueno	No tiene.	5,0
5	5	Muy bueno	No tiene.	5	Muy bueno	No tiene.	5	Muy bueno	No tiene.	5,0
6	4	Bueno	Se Mantiene P.A.C.O.	5	Muy bueno	No tiene.	5	Muy bueno	No tiene.	4,7
7	4	Bueno	Se Mantiene P.A.C.O.	5	Muy bueno	No tiene.	5	Muy bueno	No tiene.	4,7
8	5	Muy bueno	No tiene.	5	Muy bueno	No tiene.	4	Bueno	Se Mantiene P.A.C.O.	4,7
9	5	Muy bueno	No tiene.	4	Bueno	Se Mantiene P.A.C.O.	5	Muy bueno	No tiene.	4,7
10	4	Bueno	Se Mantiene P.A.C.O.	4	Bueno	Se Mantiene P.A.C.O.	4	Bueno	Se Mantiene P.A.C.O.	4,0
11	4	Bueno	Se Mantiene P.A.C.O.	5	Muy bueno	No tiene.	5	Muy bueno	No tiene.	4,7
12	5	Muy bueno	No tiene.	5	Muy bueno	No tiene.	5	Muy bueno	No tiene.	5,0
13	5	Muy bueno	No tiene.	5	Muy bueno	No tiene.	5	Muy bueno	No tiene.	5,0
14	5	Muy bueno	No tiene.	4	Bueno	Se Mantiene P.A.C.O.	4	Bueno	Se Mantiene P.A.C.O.	4,3
15	5	Muy bueno	No tiene.	4	Bueno	Se Mantiene P.A.C.O.	5	Muy bueno	No tiene.	4,7
16	5	Muy bueno	No tiene.	5	Muy bueno	No tiene.	5	Muy bueno	No tiene.	5,0
17	5	Muy bueno	No tiene.	5	Muy bueno	No tiene.	5	Muy bueno	No tiene.	5,0
18	5	Muy bueno	No tiene.	5	Muy bueno	No tiene.	5	Muy bueno	No tiene.	5,0
19	4	Bueno	Se Mantiene P.A.C.O.	5	Muy bueno	No tiene.	5	Muy bueno	No tiene.	4,7
20	4	Bueno	Se Mantiene P.A.C.O.	5	Muy bueno	No tiene.	4	Bueno	Se Mantiene P.A.C.O.	4,3
21	4	Bueno	Se Mantiene P.A.C.O.	5	Muy bueno	No tiene.	4	Bueno	Se Mantiene P.A.C.O.	4,3
22	5	Muy bueno	No tiene.	5	Muy bueno	No tiene.	5	Muy bueno	No tiene.	5,0
23	5	Muy bueno	No tiene.	5	Muy bueno	No tiene.	5	Muy bueno	No tiene.	5,0
24	5	Muy bueno	No tiene.	5	Muy bueno	No tiene.	5	Muy bueno	No tiene.	5,0
25	5	Muy bueno	No tiene.	4	Bueno	Se Mantiene P.A.C.O.	4	Bueno	Se Mantiene P.A.C.O.	4,3
26	5	Muy bueno	No tiene.	5	Muy bueno	No tiene.	5	Muy bueno	No tiene.	5,0
27	5	Muy bueno	No tiene.	5	Muy bueno	No tiene.	5	Muy bueno	No tiene.	5,0
28	5	Muy bueno	No tiene.	5	Muy bueno	No tiene.	4	Bueno	Se Mantiene P.A.C.O.	4,7
29	5	Muy bueno	No tiene.	5	Muy bueno	No tiene.	4	Bueno	Se Mantiene P.A.C.O.	4,7
30	5	Muy bueno	No tiene.	5	Muy bueno	No tiene.	4	Bueno	Se Mantiene P.A.C.O.	4,7
31	4	Bueno	Se Mantiene P.A.C.O.	4	Bueno	Se Mantiene P.A.C.O.	4	Bueno	Se Mantiene P.A.C.O.	4,0
Indicador mensual por áreas										
4,65			4,77			4,65				

INDICADOR MENSUAL	4,71
% CUMPLIMIENTO	94,3%

OBSERVACIONES / COMENTARIOS

Nombre y Firma AIF

Emerson Saavedra O.
Nombre y Firma Gerente Operaciones
APOST

Nombre y Firma Supervisor
APOST

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 106 de 451

- **Periodicidad de Evaluación**

La evaluación del estándar se realizará mensualmente, considerando los datos registrados en las planillas de control, según la frecuencia de revisión para cada área y elemento incluido en el servicio de mantención de áreas verdes o paisajismo y consolidados según la frecuencia y ponderación definida.

iv. Estructura Organizacional para Prestación del Servicio

Operación : personal propio y/o externo dependiendo de la especialidad (tarea).
Supervisión : Supervisor de Terminal en Turno.
Mantención : Personal de la Sociedad Concesionaria

v. Horarios

Las 24 hrs. del día.

vi. Detalle de planes y programas asociados

- Programa de Seguridad y Plan de contingencia.
- Plan y Programa de Conservación de la Obra, aprobado por el Inspector Fiscal.
- Programa Anual de Mantención de Áreas Verdes y Paisajismo.

Programa Anual de Mantención de Áreas Verdes y Paisajismo

Introducción

El presente Programa contiene los términos en que la Sociedad Concesionaria mantendrá el paisajismo del área concesionada.

Condiciones para la prestación del servicio

La Sociedad Concesionaria, prestará el servicio de mantención de paisajismo mediante personal propio o externo dependiendo de la especialidad de la tarea, de modo tal, que permitan asegurar la calidad del servicio, lo que se verá reflejado en la presentación de paisajismo del área en concesión

El horario y frecuencia para la prestación de este servicio será ejecutado semanalmente o el horario que permita asegurar la buena presentación de las áreas involucradas y cumplir con el programa de trabajo que se señala más adelante.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 107 de 451

Considerando las características climáticas de la zona de Iquique, no se estima necesario fijar una periodicidad y frecuencia de los trabajos a ejecutar asociado al factor climático, considerando las notorias diferencias de temperatura y radiación solar entre las diferentes épocas del año, lo que incide directamente en la correcta presentación del paisajismo.

El servicio será prestado por la Sociedad Concesionaria con personal interno o externo, de modo de asegurar el cumplimiento del programa y la buena presentación del paisajismo del área en concesión, según instalaciones preexistentes recibidas por la Sociedad Concesionaria.

El personal encargado de ejecutar los trabajos de paisajismo, deberán prestar este servicio con los elementos y herramientas que aseguren la ejecución en óptimas condiciones.

Todos los elementos, equipos y maquinaria para la ejecución del programa, deberán conservarse en perfectas condiciones de funcionamiento, con todos sus elementos de seguridad en perfectas condiciones de operación.

Sera responsabilidad de la Sociedad Concesionaria disponer de las herramientas o equipos necesarios para que el personal ejecute las tareas de mantención del paisajismo.

En el evento que se produzca una falta de herramientas o equipos, será la Sociedad Concesionaria quien disponga al más breve de la reposición de estos.

Programa de trabajo a ejecutar

Semanal:

Se ejecutará una revisión general del paisajismo, con aplicación de limpieza, reordenamiento y reposición de elementos para asegurar mantener la condición de diseño.

De acuerdo a necesidad:

Revisión mensual de la condición del paisajismo reponiendo especies y/o elementos que hayan sido dañados por terceros, por el tiempo o por acción de las condiciones climáticas de la zona.

El horario y frecuencia para la prestación de este servicio será el necesario para asegurar la buena presentación de las áreas involucradas y cumplir con el programa de trabajo que se señala más adelante.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 108 de 451

d) Servicio de Gestión de Basura y Residuos

i. 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 salas de basura preexistente de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.9.2 letra d), de las BALI.

El Concesionario presentara un Programa Anual de Gestión de Basura y Residuos como parte del Manual de Operación y que considera el uso de la infraestructura preexistente.

La Sociedad Concesionaria dispone de una sala de basura orgánica destinada al uso del servicio de restaurante y una sala de basura inorgánica para el uso del edificio en general. Ambas salas están ubicadas en el sector Norte del Terminal de Pasajeros, de acuerdo al proyecto original de Edificio Terminal.

El servicio considera la disposición de contenedores plásticos con tapas de una capacidad aproximada de 770 lts., en la cantidad necesaria y suficiente para acopiar la basura que es retirada una vez al día, los 365 días del año. Por otra parte, se distribuirán basureros, en diferentes sectores públicos del área en concesión, a fin de que los usuarios dispongan de elementos accesibles para botar los desperdicios, los que serán trasladados a la sala de basura por el personal de aseo.

Asimismo, las Subconcesiones manejaran su basura de manera tal, que tendrán acceso a los contenedores de basura, para depositar sus desperdicios en forma directa.

Los contenedores principales serán retirados y/o reemplazados, a solicitud de la Sociedad Concesionaria, por la empresa prestadora del servicio de retiro de basuras y su disposición final se realizará en el botadero municipal de la ciudad de Iquique.

El Servicio de Gestión de Basura y Residuos deberá estar en permanente coordinación con el Servicio de Aseo, manteniendo el área de concesión en adecuadas condiciones de orden, limpieza e higiene.

Las subconcesiones de carga deben cumplir lo indicado en la normativa NIMF N° 15 en caso que se procese carga paletizada en el aeropuerto.

Sociedad Concesionaria no genera residuos peligrosos, en caso que los subconcesionarios si lo hicieran, se deberá cumplir con la normativa vigente.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 109 de 451

ii. Objetivos

Cumplir con el programa de retiro de basura periódico del terminal de pasajeros de acuerdo al programa de conservación del periodo, aprobado por la Inspección Fiscal.

iii. Calidad de Servicio Indicador

Cumplir con la ejecución del 100% del servicio programado de retiro de basura de acuerdo al programa de conservación del periodo, respecto a las obligaciones establecidas en las BALI para este servicio.

iv. Medio de verificación

El Concesionario efectuará un seguimiento diario que contempla la verificación del cumplimiento del Programa de Retiro de Basuras en las frecuencias establecidas.

Para la ejecución del seguimiento el Supervisor de Terminal dispone de una planilla de seguimiento de cumplimiento del Programa de Retiro de Basuras, información que posteriormente se ingresa en planilla que se adjunta.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código:
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Revisión: 0
	Página 110 de 451	

Planilla de Cumplimiento de Seguimiento del Programa de Retiro de Basura

	Aeropuerto Diego Aracena de Iquique Control Mensual retiro de basuras
---	--

INDICADOR DE SERVICIO	$\% \text{ cumplimiento} = \frac{(\text{Cant. Retiro establecido} - \text{Cant. Retiro no realizado})}{\text{Cant. Retiro establecido}}$	MES ENERO
-----------------------	--	------------------

ESTÁNDAR: Cumplimiento plan retiro de basuras ≥ 100%

CUMPLIMIENTO MENSUAL PLAN DE RETIRO DE BASURAS			
Día	RETIRO BASURA ACOPIO		CUMPLE
	% indicador	plan ejecutado	
1	100%	DIARIO	SI
2	100%	DIARIO	SI
3	100%	DIARIO	SI
4	100%	DIARIO	SI
5	100%	DIARIO	SI
6	100%	DIARIO	SI
7	100%	DIARIO	SI
8	100%	DIARIO	SI
9	100%	DIARIO	SI
10	100%	DIARIO	SI
11	100%	DIARIO	SI
12	100%	DIARIO	SI
13	100%	DIARIO	SI
14	100%	DIARIO	SI
15	100%	DIARIO	SI
16	100%	DIARIO	SI
17	100%	DIARIO	SI
18	100%	DIARIO	SI
19	100%	DIARIO	SI
20	100%	DIARIO	SI
21	100%	DIARIO	SI
22	100%	DIARIO	SI
23	100%	DIARIO	SI
24	100%	DIARIO	SI
25	100%	DIARIO	SI
26	100%	DIARIO	SI
27	100%	DIARIO	SI
28	100%	DIARIO	SI
29	100%	DIARIO	SI
30	100%	DIARIO	SI
31	100%	DIARIO	SI

% cumplimiento	100%
----------------	------

OBSERVACIONES / COMENTARIOS

Nombre y Firma AIF

Emerson Saavedra O.

Nombre y Firma Gerente Operaciones
APORT

Nombre y Firma Supervisor
APORT

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 111 de 451

v. Estructura Organizacional para Prestación del Servicio

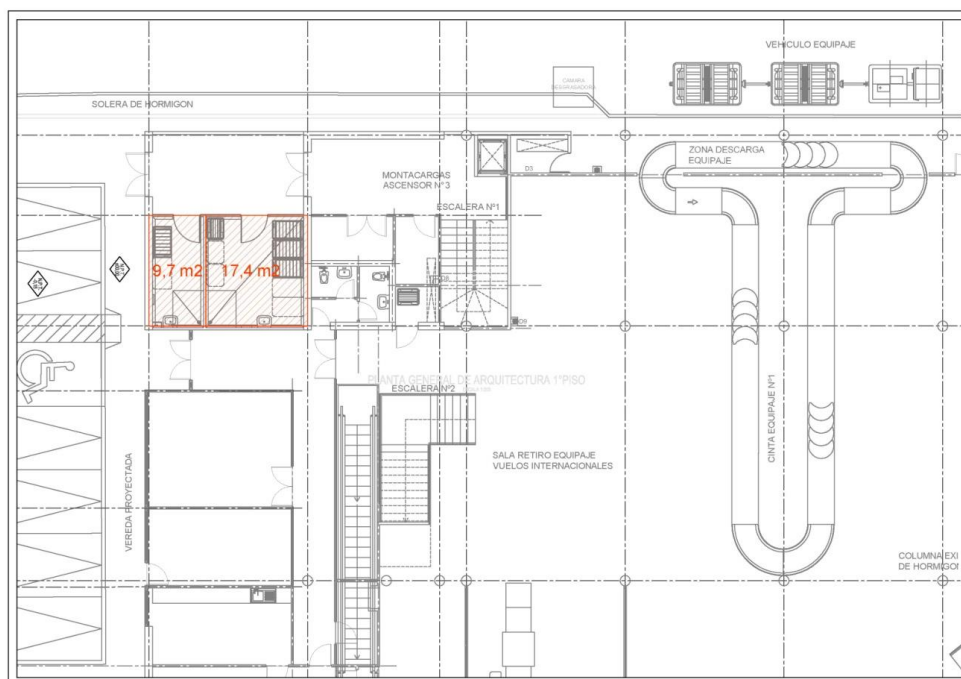
Operación : Empresa Externa
 Supervisión : Supervisor de Terminal
 Mantención : Personal de mantenimiento Sociedad Concesionaria

vi. Horarios

Retiros diarios durante los 365 días del año.

vii. Layout

Se adjunta croquis de ubicación de salas de basura Orgánica e inorgánica ubicadas en el sector sur del terminal de pasajeros.



vii. Detalle de planes y programas asociados.

- Programa de Seguridad y Plan de contingencia.
- Plan y Programa de Conservación de la Obra, aprobado por el Inspector Fiscal.
- Programa Anual de Gestión de Basura y Residuos.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 112 de 451

Programa Anual de Gestión de Basura y Residuos

Introducción

El presente programa tiene por objeto establecer los términos en que se llevará a cabo el retiro de basura del área correspondiente, de manera que este servicio se preste en forma oportuna y eficiente.

Equipos, procedimientos y condiciones del programa

Se considera que El Concesionario realice el retiro de basura y residuos generados de la planta de tratamiento de aguas servidas a relleno sanitario autorizado, con personal propio o externo. 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.

Para el retiro de basura se consideran 10 contenedores plásticos de 770 litros cada uno, cantidad que puede variar en relación a la cantidad generación de residuos en el Área de Concesión. Dichos contenedores podrán contar con ruedas para facilitar su desplazamiento. Los contenedores, serán vaciados una vez al día durante las 52 semanas del año desde la sala de acopio de basura, ubicada en el costado Sur del Terminal de Pasajeros y del Terminal de Carga directo al camión que los trasladara al vertedero autorizado.

El horario para el retiro desde los lugares seleccionados será establecido según el funcionamiento de ambos terminales.

Para la extracción de lodo se contratará una empresa autorizada que retire dicho material de acuerdo a los resultados de laboratorio obtenido en terreno o cuando el sistema así lo requiera, para sea trasladado hacia un relleno sanitario autorizado. La frecuencia de este servicio puede variar de acuerdo a necesidad observada por el personal de la Concesionaria.

La ruta de ingreso del camión de retiro de basura será por la vía Norte, directamente hacia el portón de la sala de retiro de basura. Las maniobras de retiro de basura serán supervisadas por el Supervisor de Terminal en turno del Concesionario o quien este defina, de modo de evitar cualquier situación de riesgo que pueda afectar a las personas o a la propiedad.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 113 de 451

La basura será retirada y trasladada al relleno sanitario municipal autorizado, de acuerdo a las normas establecidas para este servicio.

Evaluación del Programa de Retiro de Basura y Residuos

El Programa de Retiro de Basura será evaluado mensualmente o de acuerdo a las condiciones establecidas en el Reglamento de Servicio de la Obra.

Revisión del Programa

La revisión y actualización del presente programa se efectuará cuando las condiciones vigentes varíen o el inspector fiscal lo determine, con el objeto de mantener un adecuado nivel de servicio al público y efectuar, si procede, las mejoras y ampliaciones necesarias.

e) Servicio de Señalización

i. Descripción General del Servicio

El Concesionario deberá proveer y mantener operativos todos los elementos de señalización existentes dentro del Área de Concesión, que estén asociados a la explotación de la obra y a la operación del aeropuerto, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.9.2 letra e) de las BALI.

Como parte de este servicio, el Concesionario deberá poner mapas que indiquen a los pasajeros y público en general el lugar en donde se encuentren en el Edificio Terminal y la ubicación de las distintas instalaciones, en una cantidad suficiente para cubrir adecuadamente las zonas de espera y circulación de los pasajeros y público en general al interior del Edificio Terminal. Para tales efectos, se deberá considerar, al menos, 2 (dos) mapas en el hall público y 1 (un) mapa previo al ingreso al área de embarque.

Este servicio deberá estar concebido y proyectado teniendo en consideración lo estipulado en la Ley N°20.422 que Establece Normas Sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad.

ii. Objetivo

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

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 114 de 451

iii. Calidad de Servicio
- Indicador

N° de Áreas que cumplen la siguiente condición	:	Promedio (EVA)	≥ 4
--	---	----------------	----------

Donde:

Promedio (EVA): Es el promedio de evaluaciones de todos los elementos que conforman un área en una escala de 1 a 5.

Elementos: Se refiere a todos los elementos que conforman el proyecto de señalización, tales como señalización vial dentro del área de concesión, informativa, seguridad, prevención, mapas de ubicación, etc., que serán evaluados de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

Calificaciones	Significado	Plazo reparación
1	Inaceptable	En un plazo de 0-48 horas
2	Insuficiente	En un plazo entre 48 horas y máximo 7 días
3	Suficiente	Reprogramación de la actividad y modificación del PACO
4	Bueno	Se mantiene en evaluación, conservando el PACO
5	Muy bueno	Se mantiene PACO

Nota: Para este caso se define como inaceptable, cuando las condiciones de diseño establecidas en las BALI o proyecto referencial no se cumplen.

Siempre que la observación en cuestión no afecte la operación del aeropuerto, en cuyo caso la reparación o reposición deberá ser inmediata o en el plazo que fije el Inspector Fiscal.

En el caso de que dicha labor requiera un plazo mayor para su solución, la Sociedad Concesionaria deberá, solicitar autorización de mayor plazo al Inspector Fiscal.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 115 de 451

- Umbral

Del total de Áreas inspeccionadas, un 80% de ellas cumple con un Prom (EVA) $\geq$ a 4.
Se estudiará periódicamente, si se puede ir aumentando el umbral indicado.

Condición adicional; no pueden existir áreas con una nota mínima inferior a 2.

- Periodicidad de Evaluación

La evaluación del umbral se realizará mensualmente, considerando los datos registrados en la planilla de evaluación de cumplimiento de señalización interna y externa, la que incluye los detalles de cada área y elemento incluido en el Servicio de Señalización. Todas las áreas se consideran de igual relevancia.

- Medio de Verificación

Aplicación de cartillas o fichas, la que contiene los elementos a mantener junto a una ponderación relativa a la importancia o nivel de servicio que ella presta.

Cada Aérea del aeropuerto será evaluada al menos una vez al mes

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 116 de 451

Planilla de control de evaluación de cumplimiento de señalización interna y externa

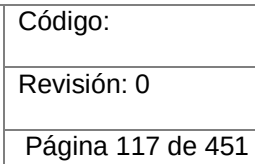
	Aeropuerto Diego Aracena de Iquique Registro Señalización interior y exterior
---	--

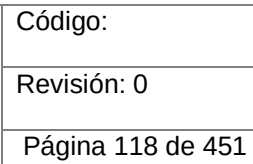
INDICADOR DE SERVICIO	Calificación (Notas)	Significado	Plazo de reparación	Mes	ENERO
	1	Inaceptable	En un Plazo de 0 - 48 horas.	ESTÁNDAR: Cumplimiento plan de area 2.80% y 2.4 (IVA)	
	2	Insuficiente	En un Plazo entre 2 días y Max 7 días.		
	3	Suficiente	Reprogramación de la intervención y posterior del PAO.		
	4	Buena	Se mantiene PAO.		
	5	Muy buena	No tiene		

REGISTRO MENSUAL ESTADO DE LA SEÑALIZACIÓN																							
SEÑALÉTICA INTERIOR												SEÑALÉTICA EXTERIOR											
CANTIDAD TOTAL SEÑALÉTICAS INTERIOR: 120												CANTIDAD TOTAL SEÑALÉTICAS EXTERIOR: 42											
CANTIDAD DE SEÑALÉTICAS SEGÚN SU CONDICIÓN												CANTIDAD DE SEÑALÉTICAS SEGÚN SU CONDICIÓN											
Día	Inaceptable	1	Insuficiente	2	Suficiente	3	Buena	4	Muy buena	5	PROMEDIO CALIFICACION	Inaceptable	1	Insuficiente	2	Suficiente	3	Buena	4	Muy buena	5	PROMEDIO CALIFICACION	
1	0		0		0		1		109		4,99	0		0		0		7		35		4,83	
2	0		0		0		1		109		4,99	0		0		0		7		35		4,83	
3	0		0		0		5		105		4,95	0		0		0		7		35		4,83	
4	0		0		0		4		106		4,96	0		0		0		7		35		4,83	
5	0		0		0		2		108		4,98	0		0		0		7		35		4,83	
6	0		0		0		2		108		4,98	0		0		0		7		35		4,83	
7	0		0		0		2		108		4,98	0		0		0		7		35		4,83	
8	0		0		0		2		108		4,98	0		0		0		7		35		4,83	
9	0		0		0		2		108		4,98	0		0		0		7		35		4,83	
10	0		0		0		2		108		4,98	0		0		0		7		35		4,83	
11	0		0		0		2		108		4,98	0		0		0		7		35		4,83	
12	0		0		0		2		108		4,98	0		0		0		7		35		4,83	
13	0		0		0		2		108		4,98	0		0		0		7		35		4,83	
14	0		0		0		2		108		4,98	0		0		0		7		35		4,83	
15	0		0		0		2		108		4,98	0		0		0		7		35		4,83	
16	0		0		0		1		109		4,99	0		0		0		7		35		4,83	
17	0		0		0		1		109		4,99	0		0		0		7		35		4,83	
18	0		0		0		1		109		4,99	0		0		0		7		35		4,83	
19	0		0		0		1		109		4,99	0		0		0		7		35		4,83	
20	0		0		0		1		109		4,99	0		0		0		7		35		4,83	
21	0		0		0		1		109		4,99	0		0		0		7		35		4,83	
22	0		0		0		1		109		4,99	0		0		0		7		35		4,83	
23	0		0		0		1		109		4,99	0		0		0		7		35		4,83	
24	0		0		0		1		109		4,99	0		0		0		7		35		4,83	
25	0		0		0		1		109		4,99	0		0		0		7		35		4,83	
26	0		0		0		1		109		4,99	0		0		0		7		35		4,83	
27	0		0		0		3		107		4,97	0		0		0		7		35		4,83	
28	0		0		0		1		109		4,99	0		0		0		7		35		4,83	
29	0		0		0		1		109		4,99	0		0		0		7		35		4,83	
30	0		0		0		1		109		4,99	0		0		0		7		35		4,83	
31	0		0		0		1		109		4,99	0		0		0		7		35		4,83	
INDICADOR MENSUAL SEÑALÉTICA INTERIOR											4,99	INDICADOR MENSUAL SEÑALÉTICA EXTERIOR											4,83

OBSERVACIONES / COMENTARIOS

Nombre y Firma AIF	Nombre y Firma Gerente Operaciones APORT	Nombre y Firma Supervisor APORT
--------------------	---	------------------------------------



[illegible]

- Programa de Seguridad y Plan de contingencia.
- Plan y Programa de Conservación de la Obra, aprobado por el Inspector Fiscal.

El Concesionario prestará 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, 160 (ciento sesenta) 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 (considerando la infraestructura preexistente).

Se podrán reutilizar los carros porta equipajes preexistentes previa aprobación del Inspector fiscal.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 119 de 451

Las zonas de acopio de las instalaciones existentes consideran la zona al constado del ascensor del hall público, la zona de acceso principal (sector sobreadero) y sector exterior del primer nivel, llegada de pasajeros.

Se dispondrá de personal suficiente para efectuar labores de traslado de los carros portaequipaje ya utilizados, de forma que estén nuevamente disponibles para su uso por otro pasajero o acompañante después de cada vuelo.

Se distribuirán 60 carros en las salas de llegada, 60 carros en el acceso al edificio terminal y 40 carros en estacionamiento público.

ii. Objetivo

Tener disponible un mínimo de 160 (ciento sesenta) carros portaequipaje por cada 500.000 (quinientos mil) pasajeros embarcados el año calendario inmediatamente anterior, en óptimas condiciones de uso y en forma permanente para los pasajeros que lo requieran.

iii. Calidad de servicio

- Indicador

Nº de inspecciones que cumplen con la disponibilidad total de carros.

- Umbral

Del total de inspecciones realizadas en forma aleatoria, un 95% de ellas cumple con la disponibilidad total de carros y en buen estado en forma permanente. Se estudiará periódicamente, si se puede ir aumentando el umbral indicado.

- Medio de Verificación

Planilla de registro de cantidad de carros porta equipaje y la condición, la que incluye la información que se detalla en la planilla siguiente. Los datos incorporados en esta planilla son recolectados por el Supervisor de Terminal o quien este designe, a partir de las actividades de revisión que realiza en el turno de noche de cada día. Las inspecciones se realizarán aleatoriamente por la Inspección Fiscal e informará al Concesionario del resultado de ella.

- Periodicidad de evaluación

La evaluación del estándar se realizará mensualmente, considerando la totalidad de inspecciones realizadas.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código:
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Revisión: 0
		Página 120 de 451

Planilla de registro de cantidad de carros porta equipaje

	Aeropuerto Diego Aracena de Iquique Servicio de transporte de equipaje dentro del terminal
---	---

INDICADOR DE SERVICIO	Nº de Inspecciones que cumplen con la disponibilidad total de carros / 100 carros	MES	ENERO
ESTÁNDAR: Total de Inspecciones c/ Disp. Completa de Carros: > 95%			

DISPONIBILIDAD DE CARROS MENSUAL						
Día	Carros Nuevos	Carros Antiguos	Total de carros	CUMPLIMIENTO	INDICADOR	SUPERVISOR
1	80	20	100	CUMPLE	100%	Sergio Muñoz
2	80	20	100	CUMPLE	100%	Francisco Zuñiga
3	80	20	100	CUMPLE	100%	Francisco Zuñiga
4	80	20	100	CUMPLE	100%	Francisco Zuñiga
5	80	20	100	CUMPLE	100%	Alex Perez
6	80	20	100	CUMPLE	100%	Alex Perez
7	80	20	100	CUMPLE	100%	Javier Hernandez
8	80	20	100	CUMPLE	100%	Javier Hernandez
9	80	20	100	CUMPLE	100%	Javier Hernandez
10	80	20	100	CUMPLE	100%	Javier Luza
11	80	20	100	CUMPLE	100%	Javier Luza
12	80	20	100	CUMPLE	100%	Javier Luza
13	80	20	100	CUMPLE	100%	Pedro Ledesma
14	80	20	100	CUMPLE	100%	Pedro Ledesma
15	80	20	100	CUMPLE	100%	Francisco Zuñiga
16	80	20	100	CUMPLE	100%	Francisco Zuñiga
17	80	20	100	CUMPLE	100%	Francisco Zuñiga
18	80	20	100	CUMPLE	100%	Javier Hernandez
19	80	20	100	CUMPLE	100%	Javier Hernandez
20	80	20	100	CUMPLE	100%	Alex Perez
21	80	20	100	CUMPLE	100%	Alex Perez
22	80	20	100	CUMPLE	100%	Javier Luza
23	80	20	100	CUMPLE	100%	Javier Luza
24	80	20	100	CUMPLE	100%	Pedro Ledesma
25	80	20	100	CUMPLE	100%	Francisco Zuñiga
26	80	20	100	CUMPLE	100%	Francisco Zuñiga
27	80	20	100	CUMPLE	100%	Victor Toro
28	80	20	100	CUMPLE	100%	Francisco Zuñiga
29	80	20	100	CUMPLE	100%	Francisco Zuñiga
30	80	20	100	CUMPLE	100%	Francisco Zuñiga
31	80	20	100	CUMPLE	100%	Alex Perez

Hora recuento de los carros a las 01:00 Horas todos los días.

Indicador mensual **100%**

OBSERVACIONES / COMENTARIOS

Nombre y Firma AIF	Emerson Saavedra O. Nombre y Firma Gerente Operaciones APORT	Nombre y Firma Supervisor APORT
--------------------	--	------------------------------------

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 121 de 451

iv. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

Operación	:	Usuario del Aeropuerto
Supervisión	:	Supervisor de Terminal en Turno.
Mantención	:	Personal de mantenimiento del Concesionaria

v. Horarios

El servicio estará disponible durante el horario operativo del aeropuerto, las 24 horas del día, los 365 días del año.

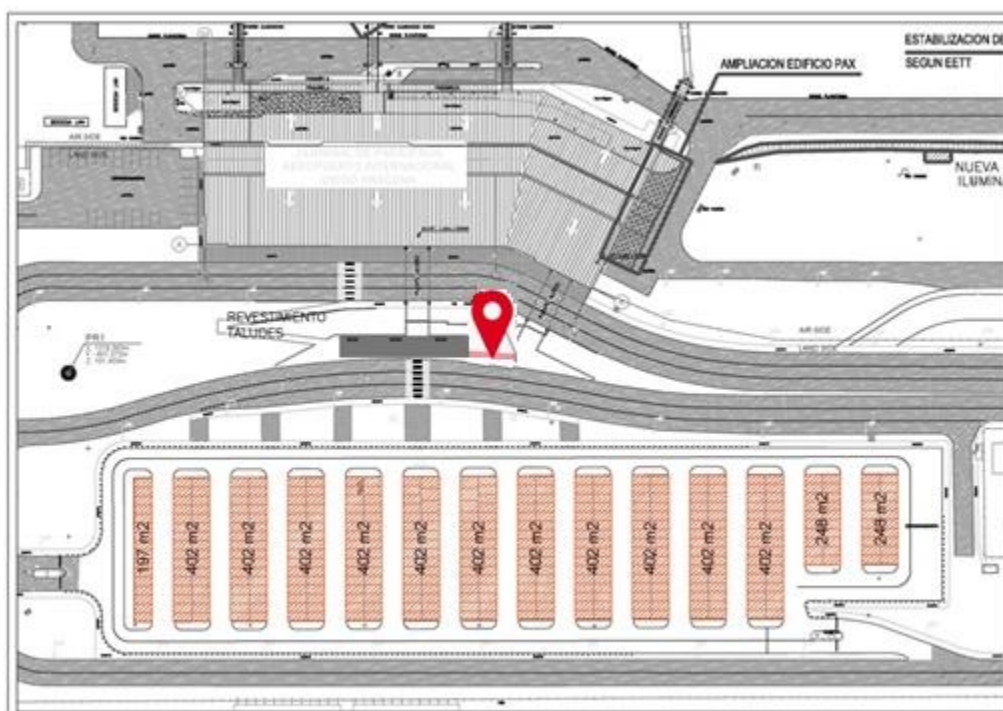
vi. Ubicación Carros Portaequipajes

a. Primer y Segundo Nivel



	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 122 de 451

b. Sector Sombreadero



g) Servicio de información a los usuarios

i. Descripción General del Servicio Prestado

De acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.4 de las BALI que señala que el Reglamento de Servicio de la Obra, deberá desarrollar en detalle y contener al menos, todos los nuevos servicios que no hayan sido incluidos en los documentos entregados al Concesionario según lo establecido en el artículo 1.8.16 N° 1 de las mismas BALI, en tanto su prestación no se encuentre asociado a la ejecución de la obra.

El servicio de información a los usuarios está asociado a ejecución de obras, razón por la que el servicio se prestara con la infraestructura existente, considerando lo establecido en el artículo 1.10.9.2. Letra g) de las BALI.

El Servicio de Entregar Información al Público se hará en forma clara, oportuna y continua, utilizando los sistemas FIDS, PAS, web, Centro de Atención a Público y Central Telefónica,

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 123 de 451

con las instalaciones existentes. Además de mantener los elementos auditivos y visuales que incluyen instalaciones, equipos y personal para la prestación del servicio de información de vuelos.

El Concesionario 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.

Prestación de servicio de informaciones por área:

- **Sistema FIDS:** este sistema tiene 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.

La operación del Sistema FIDS en las áreas públicas del Edificio Terminal 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 BALI.

-Ubicación Sistema FIDS en Terminal



- **Sistema PAS:** este sistema tiene como finalidad que las compañías aéreas puedan hacer los llamados de embarque, arribo de vuelos, retraso de vuelos, solicitar la presencia de un pasajero en un punto específico del Aeropuerto. Además podrá ser usado para solicitar evacuación por emergencia, entre otros. El Concesionario mantendrá los elementos

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 124 de 451

existentes (instalaciones, equipamiento, mobiliario y personal) que sean necesarios para una adecuada operación de este sistema.

- **Página web:** el Concesionario habilitará, operará y mantendrá, en carácter permanente durante las 24 horas del día todos los días del año, un Sitio web que entregará 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 aprobado, 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 aprobado por el Inspector fiscal. Se deberá habilitar una versión tanto en inglés como en castellano.

- **Centro de atención de público:** el Concesionario habilitará y operará el área existente de información al público. Este centro estará asociado al Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios. Para la prestación de este servicio, el Concesionario tendrá el área claramente señalizada y adecuadamente atendida por personal calificado con manejo avanzado de dos idiomas, inglés y castellano.

- **Central Telefónica:** el Concesionario pondrá a disposición de los usuarios el Sistema de Atención de Consultas, Reclamos y Sugerencias aprobado por el Inspector Fiscal a través de una vía telefónica (call center) cuyo número telefónico es +56 57 2421991. Este sistema deberá proveer atención gratuita tanto en inglés como en castellano y además estar disponible para llamadas realizadas desde telefonía fija y celular.

ii. **Objetivo**

Prestar el servicio de información al público en forma clara, oportuna y continua, utilizando los sistemas FIDS, PAS, web, Centro de Atención a Público y Central Telefónica.

iii. **Calidad de Servicio**

- **Indicador**

N° de Áreas que cumplen la siguiente condición	:	Índice (EVA)	= 5
--	---	--------------	-----

Donde:

Índice (EVA): Es el indicador de evaluaciones de todos los elementos que conforman el servicio.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 125 de 451

Áreas: se refiere a las cinco áreas definidas para entregar información a los usuarios cada una tiene un mismo nivel de importancia.

Calificaciones	Significado	Plazo reparación
1	Inaceptable	En un plazo de 0-48 horas corregir desviación.
5	Bueno	Se mantiene prestación de servicio según descripción establecida en las BALI.

Nota: Para este caso se define como inaceptable, cuando las condiciones de diseño establecidas en las BALI o proyecto referencial no se cumplen.

Siempre que la observación en cuestión no afecte la operación del aeropuerto, en cuyo caso la reparación o reposición deberá ser inmediata o en el plazo que fije el Inspector Fiscal.

En el caso de que dicha labor requiera un plazo mayor para su solución, la Sociedad Concesionaria deberá, solicitar autorización de mayor plazo al Inspector Fiscal.

- **Umbral**

Del total de Áreas inspeccionadas, un 80% de ellas cumple con un Índice (EVA) = a 5. Se estudiará periódicamente, si se puede ir aumentando el umbral indicado.

- **Periodicidad de Evaluación**

La evaluación del umbral se realizará mensualmente, considerando los datos registrados en la planilla de evaluación de cumplimiento son tomados a diario. Todas las áreas se consideran de igual relevancia.

- **Medio de Verificación**

Aplicación de planilla de evaluación de servicio de informaciones, la que contiene las áreas definidas para prestar el servicio, su ponderación relativa a la importancia o nivel de servicio que ella presenta y la calificación del servicio brindado por cada área.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 126 de 451

Planilla de control de evaluación de servicio de cada área de informaciones a los usuarios.

	Aeropuerto Diego Aracena de Iquique Servicio de Información a los usuarios
---	---

DIA	POI	PNO	WEB	CENTRO DE ATENCION A PASAJERO	CENTRAL TELEFONICA	PROMEDIO (DIA)
1	S	S	S	S	4	4,8
2	S	S	S	S	S	5,0
3	S	S	S	S	S	5,0
4	S	S	S	S	S	5,0
5	S	S	S	S	S	5,0
6	S	S	S	S	S	5,0
7	S	S	S	S	S	4,8
8	S	S	S	S	S	5,0
9	S	S	S	S	S	5,0
10	S	S	S	S	S	5,0
11	S	S	S	S	S	4,2
12	S	S	S	S	S	5,0
13	S	S	S	S	S	4,8
14	S	S	S	S	S	5,0
15	S	S	S	S	S	5,0
16	S	1	S	S	S	4,2
17	S	S	S	S	S	5,0
18	S	S	S	S	S	5,0
19	S	S	S	S	S	5,0
20	S	S	S	S	S	5,0
21	S	S	S	S	S	5,0
22	S	S	S	S	S	5,0
23	S	S	S	S	S	5,0
24	S	S	S	S	S	5,0
25	S	S	S	S	S	5,0
26	S	S	S	S	S	5,0
27	S	S	S	S	S	5,0
28	S	S	S	S	S	5,0
29	S	S	S	S	S	5,0
30	S	S	S	S	S	5,0
31	S	S	S	S	S	5,0

Indicador	Nº de Areas que cumplen Promedio (EVA) ≥ 4
-----------	--

Calificación (Puntos)	Significado	Criterios de Evaluación
1	Inaceptable	En un plazo de 0 - 48 horas
2	Insuficiente	En un plazo entre 48 horas y máximo 7 días
3	Suficiente	Reprogramación de la actividad y modificación PNO
4	Bueno	Se mantiene PNO
5	Muy bueno	

OBSERVACIONES

_____ Nombre y Firma AIF	Emerson Saavedra O. Nombre y Firma Gerente Operaciones APORT	_____ Nombre y Firma Supervisor APORT
-----------------------------	---	---

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 127 de 451

vii. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

Operación	:	Sociedad Concesionaria
Supervisión	:	Supervisor de Terminal en Turno.
Mantenición	:	Personal Interno o externo dependiendo del nivel Técnico de la intervención.

viii. Horarios

Deberán estar operativas de acuerdo a la necesidad de informar a los pasajeros en cada sector, las 24 horas del día, los 365 días del año.

h) Servicio de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas

i. Descripción General del Servicio

De acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.4 de las BALI que señala que el Reglamento de Servicio de la Obra, deberá desarrollar en detalle y contener al menos, todos los nuevos servicios que no hayan sido incluidos en los documentos entregados al Concesionario según lo establecido en el artículo 1.8.16 N° 1 de las mismas BALI, en tanto su prestación no se encuentre asociado a la ejecución de la obra.

El servicio de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas está asociado a ejecución de obras, razón por la que el servicio se prestará con la infraestructura preexistente, considerando lo establecido en el artículo 1.10.9.2. Letra h) de las BALI.

La Sociedad Concesionaria deberá proveer de agua potable a todas las instalaciones del aeropuerto que corresponda, considerando la infraestructura preexistente entregada por el MOP conforme lo señalado en el artículo 1.10.9.2, letra h) de las BALI.

Además, la Sociedad Concesionaria será responsable de la mantención de las redes de distribución de agua potable dentro del área de concesión.

El agua potable es suministrada por la Empresa Aguas del Altiplano S.A. quien entrega agua potable a la DGAC del Aeropuerto Diego Aracena de Iquique, quien oficia como titular del suministro, y esta última provee a la Sociedad Concesionaria.

El Concesionario debe asegurar el almacenamiento necesario para el Sistema de Extinción de Incendios del aeropuerto.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 128 de 451

El Concesionario sólo podrá cobrar a los usuarios los costos directos generados para la provisión del servicio de agua potable y tratamiento de aguas servidas, excepto el mantenimiento que le corresponde por aplicación del artículo 2.9.6.4 de las BALI. Para estos efectos el Concesionario deberá elaborar un mecanismo para prorratear el cobro el que deberá ser aprobado por el Inspector Fiscal, previo informe de la DGAC. La DGAC quedará eximida del pago de cualquier derecho o cobro por la provisión del servicio de agua potable y tratamiento de aguas servidas.

El Concesionario además deberá proveer el servicio de tratamiento y disposición final de aguas servidas a todas las instalaciones del aeropuerto.

El informe semestral de efluente de agua, deberá cumplir con la condición del decreto supremo 90 tabla N° 4. De acuerdo a lo establecido por la Superintendencia del Medioambiente.

ii. **Objetivo:**

Brindar el servicio de suministro de agua potable, servicio de alcantarillado y tratamiento de aguas servidas a todas las instalaciones del aeropuerto de acuerdo a lo señalado en las BALI, las 24 horas, los 365 días del año, a través de la programación, planificación y ejecución de actividades de mantención de la infraestructura existente.

iii. **Calidad de Servicio:** **- Indicador**

N° de Áreas que cumplen la siguiente condición	:	Promedio (EVA)	≥ 4
--	---	----------------	-----

Donde:

Promedio (EVA): Es el promedio de evaluaciones de todos los elementos que conforman un área en una escala de 1 a 5.

Áreas: se refiere a las tres áreas definidas para entregar del servicio de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas, donde cada una tiene un mismo nivel de importancia.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 129 de 451

Calificaciones	Significado	Plazo reparación
1	Inaceptable	En un plazo de 0-48 horas
2	Insuficiente	En un plazo entre 48 horas y máximo 7 días
3	Suficiente	Reprogramación de la actividad y modificación del PACO
4	Bueno	Se mantiene en evaluación, conservando el PACO
5	Muy bueno	Se mantiene PACO

Siempre que la observación en cuestión no afecte la operación del aeropuerto, en cuyo caso la reparación o reposición deberá ser inmediata o en el plazo que fije el Inspector Fiscal.

En el caso de que dicha labor requiera un plazo mayor para su solución, la Sociedad Concesionaria deberá, solicitar autorización de mayor plazo al Inspector Fiscal.

- **Umbral**

Del total de Áreas inspeccionadas, un 80% de ellas cumple con un Prom (EVA) $\geq$ a 4. Se estudiará periódicamente, si se puede ir aumentando el umbral indicado.

Condición adicional; no pueden existir áreas con una nota mínima inferior a 2.

- **Periodicidad de Evaluación**

La evaluación del umbral se realizará mensualmente, considerando los datos registrados en la planilla de evaluación de cumplimiento son tomados a diario. Todas las áreas se consideran de igual relevancia.

- **Medio de Verificación**

Aplicación de planilla de evaluación de servicio de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas, la que contiene las áreas definidas para prestar el servicio, su ponderación relativa a la importancia o nivel de servicio que ella presenta y la calificación del servicio brindado por cada área.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 130 de 451

**Planilla de control de evaluación de servicio de cada área de agua potable,
alcantarillado y tratamiento de aguas servidas.**

	Aeropuerto Diego Aracena de Iquique Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Servidas
---	---

DÍA	AGUA POTABLE	ALCANTARILLADO	WSS	TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS	PROMEDIO DIARIO
1	0	0	0	0	0,0
2	0	0	0	0	0,0
3	0	0	0	0	0,0
4	0	0	0	0	0,0
5	0	0	0	0	0,0
6	0	0	0	0	0,0
7	0	0	0	0	0,0
8	0	0	0	0	0,0
9	0	0	0	0	0,0
10	0	0	0	0	0,0
11	0	0	0	0	0,0
12	0	0	0	0	0,0
13	0	0	0	0	0,0
14	0	0	0	0	0,0
15	0	0	0	0	0,0
16	0	0	0	0	0,0
17	0	0	0	0	0,0
18	0	0	0	0	0,0
19	0	0	0	0	0,0
20	0	0	0	0	0,0
21	0	0	0	0	0,0
22	0	0	0	0	0,0
23	0	0	0	0	0,0
24	0	0	0	0	0,0
25	0	0	0	0	0,0
26	0	0	0	0	0,0
27	0	0	0	0	0,0
28	0	0	0	0	0,0
29	0	0	0	0	0,0
30	0	0	0	0	0,0
31	0	0	0	0	0,0
PROMEDIO MENSUAL	0	0	0	0	0

observaciones	Nº de áreas que cumplen= Promedio (EVA) ≥ 4
---------------	---

Calificación (Nota)	Significado	Criterios de Evaluación
0	Insatisfactorio	En un plazo de 0 – 48 horas
2	Insuficiente	En un plazo entre 48 horas y máximo 7 días
3	Suficiente	Reprogramación de la actividad y modificación PACO
4	Bueno	Se mantiene PACO
5	Muy bueno	

OBSERVACIONES

Nombre y Firma AEP

Emerson Sarmiento O.
Nombre y Firma Gerente Operaciones
APOET

Nombre y Firma Supervisor
APOET

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 131 de 451

iv. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

Operación : Sociedad Concesionaria
Supervisión : Supervisor de Terminal en Turno.
Mantención : Personal Interno o externo dependiendo del nivel Técnico de la intervención.

v. Horarios

Deberán estar operativas las 24 horas del día, los 365 días del año.

i) Servicio de Vigilancia

i. Descripción General del Servicio Prestado

El Concesionario deberá prestar 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 de personal y equipamiento especializado de acuerdo a lo señalado en el artículo 1.10.9.2 letra i), de las BALI.

Este servicio deberá estar concebido teniendo en consideración lo establecido en el DL N°3.607 de 1981 que Establece Nuevas Normas sobre el Funcionamiento de Vigilantes Privados y el DAN 17-02 aprobado por Resolución Exenta N° 0778 del 08.SEP.2017 y sus modificaciones.

El Concesionario presentará en el Programa de Seguridad y Plan de Contingencia del Anexo N°8 las condiciones como prestará el servicio de vigilancia, considerando personal externo, certificaciones y autorizaciones pertinentes que permite dar cumplimiento al reglamento DAN 17-02 de la DGAC. Además, se considera la coordinación con organismos públicos (Carabineros de Chile, PDI, DGAC, entre otros), distribución del personal dentro del área de cobertura y reglamento interno.

ii. Objetivo

Brindar el servicio de vigilancia preventiva y disuasiva en las áreas públicas del Edificio Terminal (hall publico primer y segundo nivel), así como en las áreas de estacionamiento público.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 132 de 451

iii. Calidad de servicio

- **Indicador**

Mantener la vigilancia preventiva y disuasiva con la presencia de un guardia que se alterna en las áreas públicas del edificio terminal y en el estacionamiento público.

- **Umbral**

Del total de las inspecciones realizadas en horario comercial, el 90% de dichas inspecciones debe reportarse en vigilante en las áreas de trabajo. Se estudiará periódicamente, si se puede ir aumentando el umbral indicado.

- **Periodicidad de Evaluación**

La evaluación del umbral se realizará mensualmente, considerando los datos registrados en la planilla de evaluación de cumplimiento son tomados a diario. Ambas áreas se consideran de igual relevancia.

- **Medio de Verificación**

Aplicación de planilla de evaluación de servicio de vigilancia, la que contiene las áreas definidas para prestar el servicio, su ponderación relativa a la importancia o nivel de servicio que ella presenta y la calificación del servicio brindado por cada área.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código:
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Revisión: 0
		Página 133 de 451

Planilla de control de evaluación de servicio de vigilancia en hall publico primer y segundo nivel y áreas de estacionamiento público.

		Aeropuerto Diego Aracena de Iquique Control Mensual Varios																										
ESTANDAR Disponibilidad completa (100%), durante el horario de funcionamiento comercial del edificio terminal de pasajeros.		MES ENERO																										
Planilla Control Mensual Varios																												
DIA	CUMPLIMIENTO COMPAÑIAS (34)		OFICINA APOYO COMPAÑIAS AERIAS (7)		AREA ESTACIONAMIENTO PUBLICO TRABAJOS /VIAJ TURISMO		AREAS PARA SERVICIOS EN PLATAFORMA		AREA ALMACEN DUTY FREE SHOP		AREAS LOCAS COMERCIALES		AREAS PARA PUBLICIDAD Y PROPAGANDA		SERVICIO MANTENIMIENTO EQUIPOS		ESTACIONAMIENTO REMT - CAS		MÓVILES REMT - CAS		SERVICIO VIGILANCIA TERMINAL DE CARGA		SERVICIO DE TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS		SERVICIO AGUA POTABLE		SERVICIO DE VIGILANCIA	
	CUMPLIR	% Indicador	CUMPLIR	% Indicador	CUMPLIR	% Indicador	CUMPLIR	% Indicador	CUMPLIR	% Indicador	CUMPLIR	% Indicador	CUMPLIR	% Indicador	CUMPLIR	% Indicador	CUMPLIR	% Indicador	CUMPLIR	% Indicador	CUMPLIR	% Indicador	CUMPLIR	% Indicador	CUMPLIR	% Indicador	CUMPLIR	% Indicador
1	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
2	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
3	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
4	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
5	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
6	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
7	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
8	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
9	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
10	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
11	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
12	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
13	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
14	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
15	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
16	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
17	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
18	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
19	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
20	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
21	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
22	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
23	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
24	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
25	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
26	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
27	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
28	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
29	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
30	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
31	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
% CUMPLIMIENTO		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
OBSERVACIONES / COMENTARIOS																												
Nombre y Firma AIF Emerson Saevedra O. Nombre y Firma Gerente Operaciones APORT Nombre y Firma Supervisor APORT																												

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 134 de 451

iv. Estructura Organizacional para prestar el Servicio

Operación : Contratista externo.
Supervisión : Supervisor Contratista o supervisor de Terminal en Turno.

v. Horario

El servicio debe ser prestado durante todo el horario de operación del aeropuerto de Iquique.

vi. Detallar el Programa Asociado.

Programa de seguridad y plan de contingencia adjunto en anexo N°8.

j) Sistema de circuito Cerrado de televisión (CCTV)

i. Descripción General del Servicio Prestado.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.4 de las BALI que señala que el Reglamento de Servicio de la Obra, deberá desarrollar en detalle y contener al menos, todos los nuevos servicios que no hayan sido incluidos en los documentos entregados al Concesionario según lo establecido en el artículo 1.8.16 N° 1 de las mismas BALI, en tanto su prestación no se encuentre asociado a la ejecución de la obra.

El Servicio de Circuito Cerrado de Televisión CCTV, está asociado a ejecución de obras, razón por la que el servicio se prestara a partir de la PSP2, considerando lo establecido en el artículo 1.10.9.2. Letra j) de las BALI.

k) Servicio de Entretención

i. Descripción General del Servicio Prestado.

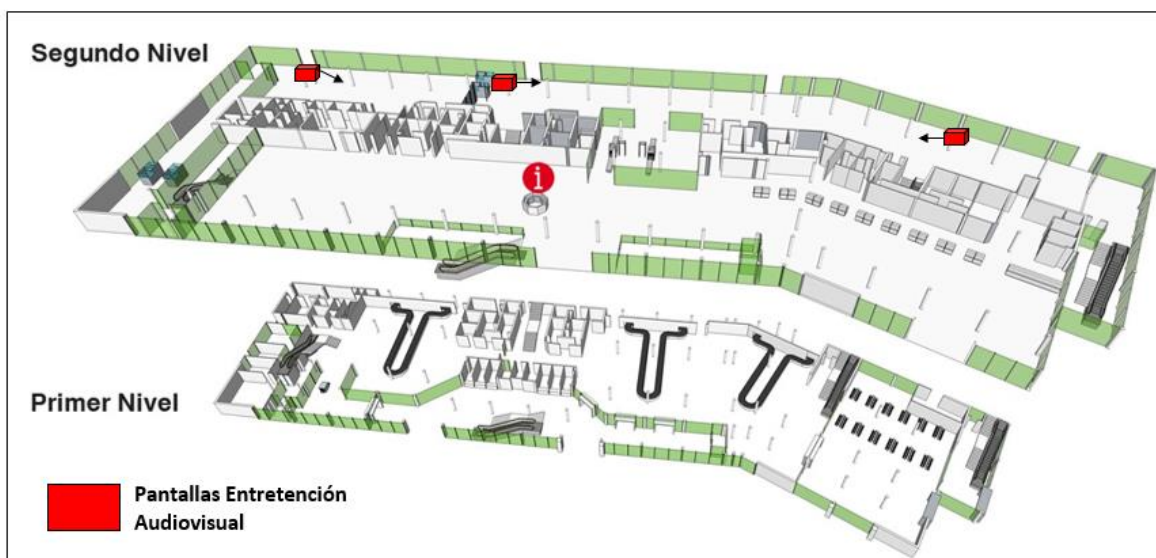
De acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.4 de las BALI que señala que el Reglamento de Servicio de la Obra, deberá desarrollar en detalle y contener al menos, todos los nuevos servicios que no hayan sido incluidos en los documentos entregados al Concesionario según lo establecido en el artículo 1.8.16 N° 1 de las mismas BALI, en tanto su prestación no se encuentre asociado a la ejecución de la obra.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 135 de 451

La Sociedad Concesionaria prestará el Servicio de Entretenimiento a los pasajeros que se encuentren en la sala de embarque nacional del Edificio Terminal área definida por el Inspector Fiscal. Para tales efectos, se considera la habilitación de, juegos infantiles Para los juegos infantiles antes señalados se considerará un área de 9 m² (3x3) según Layout siguiente.



Respecto a la instalación de pantallas se considera la instalación de tres (3) pantallas como mínimo de 46 pulgadas para programación audiovisual de entretenimiento en los pilares de la salas de embarque nacional e internacional de acuerdo a la posición definida por el Inspector Fiscal. Según Layout siguiente:



ii. Objetivo

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 136 de 451

Brindar el servicio de entretención a los pasajeros que se encuentren en las salas de embarque considerando la habilitación de juegos infantiles, áreas para connotación cultural y pantallas de entretención audiovisual.

iii. Calidad de servicio

- Indicador

Mantener operativas las áreas de juegos infantiles, áreas para connotación cultural y pantallas de entretención audiovisual durante el horario comercial del aeropuerto.

- Umbral

Del total de las inspecciones realizadas en horario comercial, el 90% de dichas inspecciones deberán estar disponibles las áreas de entretención para el uso de los pasajeros. Se estudiará periódicamente, si se puede ir aumentando el umbral indicado.

- Periodicidad de Evaluación

La evaluación del umbral se realizará mensualmente, considerando que los datos registrados en la planilla de evaluación de cumplimiento son tomados a diario en el horario de embarque de vuelos.

- Medio de Verificación

Planilla de registro mensual varios, en la que se incorporan los resultados de las revisiones e inspecciones que realiza el Supervisor del Terminal, en su correspondiente turno de trabajo.

iv. Estructura Organizacional para prestar el Servicio

Operación	:	Concesionario
Supervisión	:	Supervisor de Terminal en turno
Mantenición	:	Personal interno o externo del Concesionario

v. Horario

El servicio será prestado en el horario comercial del Aeropuerto.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 137 de 451

I) Servicio de Conexión Inalámbrica a internet

i. Descripción General del Servicio Prestado.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.4 de las BALI que señala que el Reglamento de Servicio de la Obra, deberá desarrollar en detalle y contener al menos, todos los nuevos servicios que no hayan sido incluidos en los documentos entregados al Concesionario según lo establecido en el artículo 1.8.16 N° 1 de las mismas BALI, en tanto su prestación no se encuentre asociado a la ejecución de la obra.

El Concesionario prestará el Servicio de Conexión Inalámbrica a Internet en las áreas destinadas al tránsito de pasajeros y sus acompañantes al interior del Edificio Terminal de pasajeros.

ii. Objetivo

Proveer y mantener operativo, en forma continua e ininterrumpida, el Servicio de Conexión Inalámbrica a Internet.

iii. Calidad de servicio

Proveer el Servicio de Conexión Inalámbrica a Internet en todas las áreas públicas destinadas al tránsito de pasajeros y sus acompañantes, al interior del Edificio Terminal, bajo las condiciones establecidas en las BALI.

El servicio será prestado bajo las características que pueda brindar el único proveedor de fibra óptica en el Aeropuerto de Iquique considerando la factibilidad técnica actualmente disponible, la que será implementada para dar cumplimiento a los requerimientos establecidos en las BALI, entre otras:

Cuota de Navegación	Tiempo de Conexión	Tiempo Servicio será Restablecido	Velocidad Transferencia Datos	Disminución Max. Hora punta	Max. Tiempo disminución
≥ 50 Mb	120 Min.	6 horas	1 Mb/s	50 %	2 horas

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 138 de 451

- **Indicador**

Mantener operativa la disponibilidad del servicio wifi para pasajeros en las Zonas de Embarque, Llegada de Pasajeros y Hall central., durante el horario comercial del aeropuerto.

$$\sum \frac{\text{Disponibilidad Servicio Wifi}}{\text{Tiempo Programado}} = \frac{\sum (\text{Tiempo programado} - \text{Tiempo de Falla})}{\sum (\text{Tiempo Programado})} \times 100(\text{Mes}) = 100$$

Dónde:

Tiempo programado: El tiempo programado indicado en la fórmula considerará el tiempo disponible a 24 horas de la totalidad del servicio Wifi y a lo que se le podrá descontar sólo los tiempos programados para mantenciones preventivas y el tiempo establecidos por el Inspector Fiscal para mantenciones correctivas.

Tiempo de falla: Se refiere al tiempo en que el servicio de Wifi falla medido en el periodo programado.

- **Umbral**

Del total de las inspecciones realizadas en horario comercial, el 100% de dichas inspecciones deberán estar disponibles el servicio de conexión inalámbrica a internet para el uso de los pasajeros. Se estudiará periódicamente, si se puede ir aumentando el umbral indicado.

- **Periodicidad de Evaluación**

La evaluación del umbral se realizará mensualmente, considerando que los datos registrados en la planilla de evaluación de cumplimiento son tomados a diario en el horario comercial.

- **Medio de Verificación**

Planilla de registro mensual varios, en la que se incorporan los resultados de las revisiones e inspecciones que realiza el Supervisor del Terminal, en su correspondiente turno de trabajo.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 139 de 451

iv. Estructura Organizacional para prestar el Servicio

Operación	:	Concesionario
Supervisión	:	Supervisor de Terminal en turno
Mantenición	:	Personal interno o externo del Concesionario

v. Horario

El servicio será prestado en el horario comercial del Aeropuerto.

m) Servicio de Enchufes para carga de Dispositivos Electrónicos.

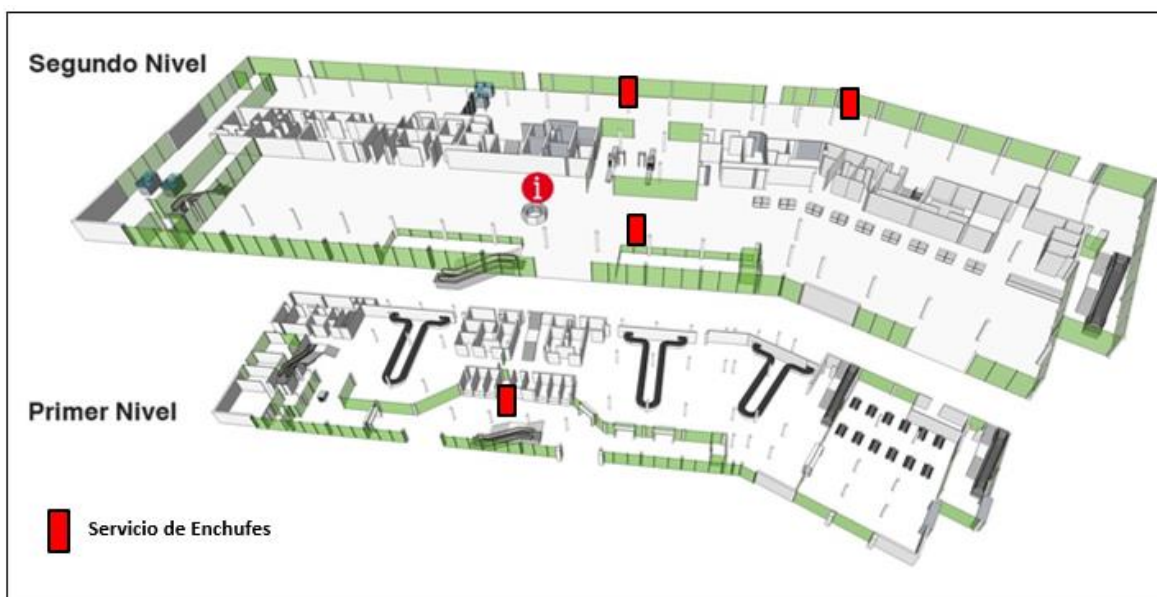
i. Descripción General del Servicio Prestado.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.4 de las BALI que señala que el Reglamento de Servicio de la Obra, deberá desarrollar en detalle y contener al menos, todos los nuevos servicios que no hayan sido incluidos en los documentos entregados al Concesionario según lo establecido en el artículo 1.8.16 N° 1 de las mismas BALI, en tanto su prestación no se encuentre asociado a la ejecución de la obra.

El Concesionario proveerá enchufes para la carga de dispositivos electrónicos en todas las áreas destinadas al tránsito de pasajeros y sus acompañantes al interior del Edificio Terminal de pasajeros, Para tales efectos se habilitarán sectores para carga de teléfonos celulares, incluyendo cargadores de diferentes modelos de equipos, los cuales serán compatibles en todo momento con cualquier modelo de equipo utilizado por los usuarios del Aeropuerto.

Este servicio podrá ser prestado a través de kioscos o tótems (similar a los existentes en las salas de embarque), en las áreas definidas por el Inspector Fiscal según Layout siguiente

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 140 de 451



ii. Objetivo

Brindar el servicio de carga de dispositivos electrónicos en las salas de embarque, hall público (primer y segundo nivel), incluyendo cargadores de diferentes modelos que son compatibles con cualquier modelo de equipo utilizado por los usuarios.

iii. Calidad de servicio

- Indicador

Mantener operativas las áreas de carga de dispositivos electrónicos, durante el horario comercial del aeropuerto.

$$\sum \text{Disponibilidad Servicio Enchufes} = \frac{\sum (\text{Tiempo programado} - \text{Tiempo de Falla})}{\sum (\text{Tiempo Programado})} \times 100(\text{Mes}) \geq 90$$

Dónde:

Tiempo programado: El tiempo programado indicado en la fórmula considerará el tiempo disponible a 24 horas de la totalidad del servicio de enchufes y a lo que se le podrá descontar sólo los tiempos programados para mantenencias preventivas y el tiempo establecidos por el Inspector Fiscal para mantenencias correctivas.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 141 de 451

Tiempo de falla: Se refiere al tiempo en que el servicio de enchufes falla medido en el periodo programado.

- **Umbral**

Del total de las inspecciones realizadas en horario comercial, el 90% de dichas inspecciones deberán estar disponibles las áreas de carga de dispositivos electrónicos para el uso de los pasajeros. Se estudiará periódicamente, si se puede ir aumentando el umbral indicado.

- **Periodicidad de Evaluación**

La evaluación del umbral se realizará mensualmente, considerando que los datos registrados en la planilla de evaluación de cumplimiento son tomados a diario en el horario comercial.

- **Medio de Verificación**

Planilla de registro mensual varios, en la que se incorporan los resultados de las revisiones e inspecciones que realiza el Supervisor del Terminal, en su correspondiente turno de trabajo.

iv. Estructura Organizacional para prestar el Servicio

Operación	:	Concesionario
Supervisión	:	Supervisor de Terminal en turno
Mantención	:	Personal interno o externo del Concesionario

v. Horario

El servicio será prestado en el horario comercial del Aeropuerto.

n) Servicio de Traslado de Pasajeros con Movilidad Reducida.

i. Descripción General del Servicio Prestado.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.4 de las BALI, que señala que el Reglamento de Servicio de la Obra, deberá desarrollar en detalle y contener al menos, todos los nuevos servicios que no hayan sido incluidos en los documentos entregados al Concesionario

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 142 de 451

según lo establecido en el artículo 1.8.16 N° 1 de las mismas BALI, en tanto su prestación no se encuentre asociado a la ejecución de la obra.

Sin perjuicio de que el desplazamiento desde el mostrador de facturación o counter 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 procedimiento para prestar el servicio de Traslado de Pasajeros con Movilidad Reducida (en adelante PMR), considera los siguientes servicios:

1. 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 N° 3.
2. Embarque/desembarque: Entre el punto de encuentro N° 3 y las puertas de embarque 1, 2, 3, 4 y 5 o embarque remoto.
3. Tránsito/Conexiones: Incluye según corresponda, procedimientos de embarque, desembarque, y traslados a través del Edificio Terminal.
4. Proceder a la comprobación de su billete y a la facturación de su equipaje.

Prestaciones excluidas del Servicio de Asistencia.

El Servicio de Asistencia no comprenderá la prestación de servicios que no estén expresamente indicados en el presente Reglamento. 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, también, en los mismos términos la asistencia al Acompañante del PMR.

Pasos a seguir para utilizar el Servicio de Asistencia a PMR para pasajeros saliendo del Aeropuerto de Iquique o arribando al Aeropuerto de Iquique, con previo aviso o sin previo. Los datos de contacto para solicitud de servicio de asistencia para PMR estarán publicados en la página web de la Concesionaria.

**Realizar una solicitud de asistencia embarcando en el Aeropuerto de Iquique.
Con previo aviso (48 hrs de antelación).**

1. El PMR y/o su acompañante podrá solicitar la asistencia comunicándose al fono 57 2421991 o al correo de Informaciones del Aeropuerto Diego Aracena, informacionesdiegoaracena@aport.cl, registrando el nombre, Rut, correo electrónico, teléfono de contacto, señalando el número del vuelo y la hora que solicita el servicio. El

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 143 de 451

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 estacionamiento público o detenerse en sector sombreadero, ambos sectores identificados para PMR. En caso de venir con 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 Centro de Atención a Público (mesón de informaciones) entregando su ID y señalando el lugar en que se encuentra (el número teléfono estará dispuesto en ambos sectores de estacionamiento antes señalado).
- Su solicitud será confirmada y se registrará el tiempo entre dicha confirmación y el tiempo de asistencia efectiva (tiempo máximo de espera).

Sin previo Aviso.

- El PMR y/o su acompañante podrá solicitar la asistencia registrando su nombre, Rut, correo electrónico, teléfono de contacto, señalando el requerimiento de asistencia para PMR en Centro de Atención a Público (mesón de informaciones). El personal de informaciones que lo atienda responderá su solicitud entregando su ID de identificación del servicio.
- Su solicitud será recibida y se registrará el tiempo entre dicha solicitud y el tiempo de asistencia efectiva (tiempo máximo de espera).

Realizar una solicitud de asistencia desembarcando en Aeropuerto de Iquique.

Con previo aviso (48 hrs de antelación).

- El PMR, su acompañante y/o la compañía aérea que lo transporta, podrá solicitar la asistencia comunicándose al fono 57 2421991 o al correo de Informaciones del Aeropuerto Diego Aracena, informacionesdiegoaracena@aport.cl registrando en nombre, Rut, correo electrónico, teléfono de contacto, señalando el número del vuelo y la hora 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 en vuelo al aeropuerto de Iquique, la compañía aérea dispondrá de una de las sillas de rueda entregada por la Concesionaria en la puerta de desembarque 1, 2, 3,4 y 5 o arribo remoto. La compañía aérea desembarcará al PMR quien será recibido por el personal de asistencia de la Concesionaria, pasando por las salas de arribo nacional o internacional hasta el lugar o medio de transporte que lo trasladará a Iquique.
- El tiempo transcurrido entre que la compañía aérea desembarca al PMR y es recibido por el personal de asistencia de la Concesionaria en la puerta de desembarque 1,2,3,4,y 5 o arribo remoto será registrado como tiempo de asistencia efectiva (tiempo máximo de espera).

Sin previo aviso.

- El PMR, su acompañante y/o la compañía aérea de lo transporta, podrá solicitar la asistencia comunicándose al Centro de Atención a Público (mesón de informaciones) registrando el nombre, Rut, correo electrónico, teléfono de contacto, señalando el requerimiento de asistencia. El personal de informaciones que atienda, responderá su solicitud entregando un ID de identificación del servicio.
- La compañía aérea dispondrá de una de las sillas de rueda entregada por la Concesionaria en la puerta de embarque/desembarque, e informará que el PMR requiere la asistencia correspondiente, en la puerta de embarque asignada.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 144 de 451

3. El tiempo transcurrido entre que la compañía aérea desembarca al PMR y es recibido por el personal de asistencia de la Concesionaria en la puerta de desembarque 1,2,3,4,y 5 o arribo remoto será registrado como tiempo de asistencia efectiva (tiempo máximo de espera).

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 10 (diez) minutos de 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 deberá presentarse con una antelación mínima de 15 minutos al horario establecido por la compañía aérea, la Concesionaria no será responsable de la pérdida del vuelo.

Lo anterior, sin perjuicio que el PMR deberá informarse acabada 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 solicitud de asistencia de servicio sin previo aviso cuando el usuario, su acompañante y/o la compañía aérea informa en el Centro de Atención a Público (mesón de informaciones) que el usuario se encuentra en el lugar de retiro.

Se entenderá como Inicio del Servicio de Asistencia el momento en que el personal de la Concesionaria dispuesto al 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.

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.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 145 de 451

- Que el usuario se encontrara en estado de intemperancia y/o bajo los efectos del alcohol, drogas u otras sustancias.

- Requirieren 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.

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

ii. Objetivo

El Concesionario proporcionará, 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, para lo cual contará con personal de apoyo y sillas de ruedas.

iii. Calidad de servicio

- Indicador

Que el 100% de asistencias a PMR estén dentro del umbral establecido.

- Umbral

-

Servicio de Asistencia	Umbral
Asistencia desembarque con previo aviso	$10 < u \leq 20 \text{ min}$
Asistencia desembarque sin previo aviso	$25 < u \leq 35 \text{ min}$
Asistencia embarque con previo aviso	$5 < u \leq 10 \text{ min}$
Asistencia embarque sin previo aviso	$25 < u \leq 35 \text{ min}$

- Periodicidad de Evaluación

La evaluación del umbral se realizará mensualmente, considerando el número de registros diarios de asistencias prestadas en el horario comercial.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 146 de 451

- **Medio de Verificación**

Planilla de registro mensual varios, en la que se incorporan los resultados de las revisiones e inspecciones que realiza el Supervisor del Terminal, en su correspondiente turno de trabajo.

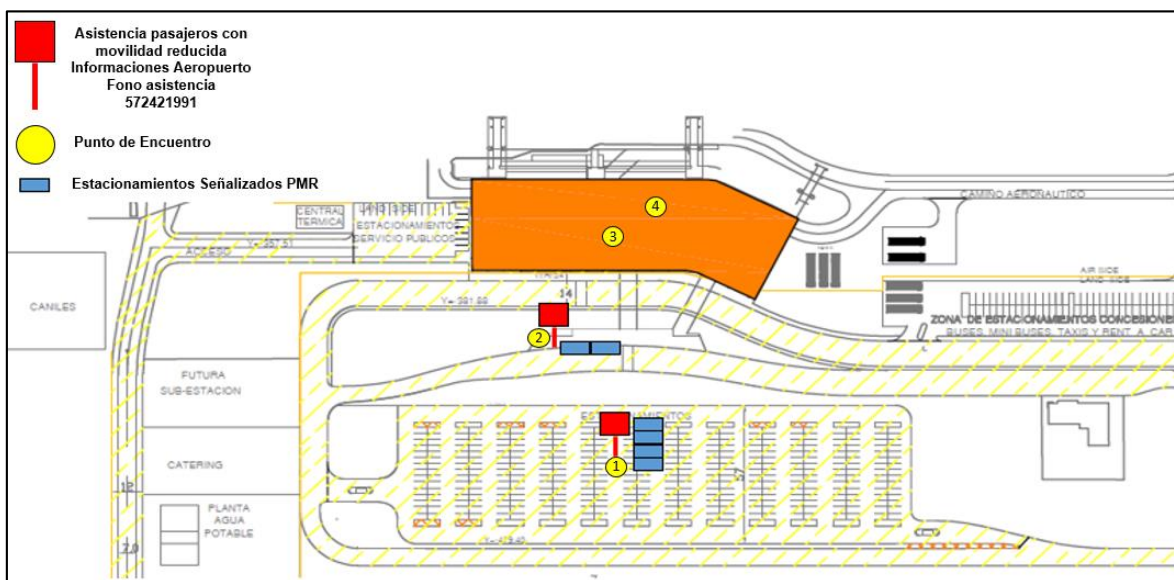
iv. Estructura Organizacional para prestar el Servicio

Operación	:	Concesionario
Supervisión	:	Supervisor de Terminal en turno
Mantención	:	Personal interno o externo del Concesionario

v. Horario

El servicio será prestado en el horario comercial del Aeropuerto.

vi. Layout



	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 147 de 451

o) Servicio de Redes de Comunicación y datos

i. Descripción General del Servicio Prestado.

La Sociedad Concesionaria 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. El Concesionario podrá determinar un mecanismo para prorratear los costos de administración y mantención a los usuarios del aeropuerto, el cual deberá contar con la aprobación del Inspector Fiscal, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.9.2 o) de las BALI.

ii. Objetivo:

Proveer las áreas para servicio de redes para comunicaciones y datos en el edificio Terminal de Pasajeros del aeropuerto de Iquique.

iii. Calidad de servicio:

- Indicador

Nº de inspecciones que cumplen con la disponibilidad del total de áreas para comunicación y datos en el edificio terminal de pasajeros.

- Umbral

Del total de las inspecciones realizadas en forma aleatoria, un 100% de ellas cumple con la disponibilidad de áreas para el servicio de redes para comunicaciones y datos.

- Medio de Verificación

Planilla de registro en la que se incorporan los resultados de las revisiones e inspecciones que realiza el Supervisor del Terminal, en su correspondiente turno de trabajo.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 149 de 451

- **Periodicidad de la evaluación**

La evaluación del umbral se realizará mensualmente, sin perjuicio que los registros se lleven en forma diaria y consideren la totalidad de inspecciones realizadas.

Las inspecciones se realizarán aleatoriamente por la Inspección Fiscal en la forma y oportunidad que considere, e informará al Concesionario del resultado de ella.

iv. Estructura Organizacional para prestar el Servicio

Operación : Subconcesión
Supervisión : Supervisor de Terminal en turno
Mantenición : Subconcesión en coordinación con El Concesionario

v. Horarios

El servicio será explotado en el horario comercial del Aeropuerto.

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

i. Descripción General del Servicio Prestado.

La Sociedad Concesionaria prestará este servicio durante el período de explotación de la concesión, que comienza a los 360 días contados desde el plazo de inicio de la concesión y hasta la puesta en servicio provisoria o PSP2, con la infraestructura pre existente.

El Concesionario 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, controlando el ingreso y salida de los vehículos de transporte terrestre hacia sus estacionamientos y/o andenes para tomar pasajeros.

El concesionario dispondrá de las facilidades de una amplia y correcta difusión a los usuarios, de los modos de transporte terrestre existentes en el aeropuerto (taxi, buses y minibuses) a través de la página web. Respecto a las condiciones y tarifas vigentes según destino y de los servicios que presten cada uno de los distintos modos de transporte terrestre estarán publicados en las salas de arribo, en los módulos de atención a los usuarios, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 150 de 451

El Concesionario dispondrá de la página web de la Concesionaria como 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.

El Concesionario podrá explotar áreas de estacionamiento para vehículos de transporte terrestre de pasajeros y centros de atención a público dentro del Aeropuerto (salas de arribo de pasajeros).

El Concesionario deberá prestar además, el servicio de traslado de personas entre el Edificio Terminal y el Edificio Administrativo DGAC, ida y regreso, a los usuarios de la aviación general y de la aviación comercial de vuelos no regulares, a requerimiento de la DGAC con un vehículo de capacidad mínima de cuatro personas, del año en que se otorga la PSP1.

Mientras los operadores taxis, bus y minibús que cuenten con un contrato de subconcesion y se encuentren a la espera de espacio en el andén, no se les aplicará cobro de estacionamiento público.

vii. Objetivo:

Gestionar la infraestructura existente para servicio de transporte terrestre de pasajeros y el traslado de usuarios de aviación general y comercial de vuelos no regulares desde el Edificio Terminal al edificio administrativo de la DGAC, ida y regreso, a solicitud de este última.

viii. Calidad de servicio:

- Indicador

Nº de Inspecciones que cumplen con la gestión de infraestructura preexistente a disposición de los subconcesionarios para que presten el servicio de transporte terrestre de pasajeros en horario comercial del aeropuerto de Iquique.

- Umbral

Del total de las inspecciones realizadas en forma aleatoria, un 90% de ellas cumple con las condiciones de gestión de infraestructura preexistente y sus servicios asociados.

- Medio de Verificación:

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 151 de 451

Planilla de registro en la que se incorporan los resultados de las revisiones e inspecciones que realiza el Supervisor del Terminal en turno. El Supervisor debe realizar al menos una revisión diaria verificando el cumplimiento de:

- Control de ingreso y salida de vehículos.
- Difusión de los modos de transporte y sus tarifas.
- Canal de información para que puedan ofrecer sus servicios a los usuarios.
- Servicio de traslado de usuarios de aviación general y comercial de vuelos no regulares desde el Edificio Terminal al edificio administrativo de la DGAC, ida y regreso traslado de usuarios.



REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página 152 de 451

Planilla de Gestión de la infraestructura asociada al transporte terrestre de pasajeros

Aeropuerto Diego Aracena de Iquique											
Gestión de la infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros											
MES: ENERO											
CONTROL DE INGRESO Y SALIDA DE VEHICULOS											
INDICADOR	CUMPLE	% Indicador	INDICADOR	CUMPLE	% Indicador	INDICADOR	CUMPLE	% Indicador	INDICADOR	CUMPLE	% Indicador
1	SI	100%	2	SI	100%	3	SI	100%	4	SI	100%
5	SI	100%	6	SI	100%	7	SI	100%	8	SI	100%
9	SI	100%	10	SI	100%	11	SI	100%	12	SI	100%
13	SI	100%	14	SI	100%	15	SI	100%	16	SI	100%
17	SI	100%	18	SI	100%	19	SI	100%	20	SI	100%
21	SI	100%	22	SI	100%	23	SI	100%	24	SI	100%
25	SI	100%	26	SI	100%	27	SI	100%	28	SI	100%
29	SI	100%	30	SI	100%	31	SI	100%	32	SI	100%
INDICADOR		94,4%	INDICADOR		94,4%	INDICADOR		94,4%	INDICADOR		94,4%
OBSERVACIONES / COMENTARIOS											
Nombre y Firma AIP			Emerson Saavedra O. Nombre y Firma Gerente Operaciones AIPORT			Nombre y Firma Supervisor AIPORT					

- Periodicidad de la evaluación:

La evaluación del umbral se realizará mensualmente, sin perjuicio que los registros se lleven en forma diaria y consideren la totalidad de inspecciones realizadas.

Las inspecciones se realizarán aleatoriamente por la Inspección Fiscal en la forma y oportunidad que considere, e informará al Concesionario del resultado de ella.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 153 de 451

ix. Estructura Organizacional para prestar el Servicio

Operación	:	Sociedad Concesionaria
Supervisión	:	Supervisor de Terminal en turno
Mantenición	:	Personal de Mantenimiento de Sociedad Concesionaria

x. Horarios

Las áreas de estacionamientos deberán estar disponibles durante el horario comercial del aeropuerto.

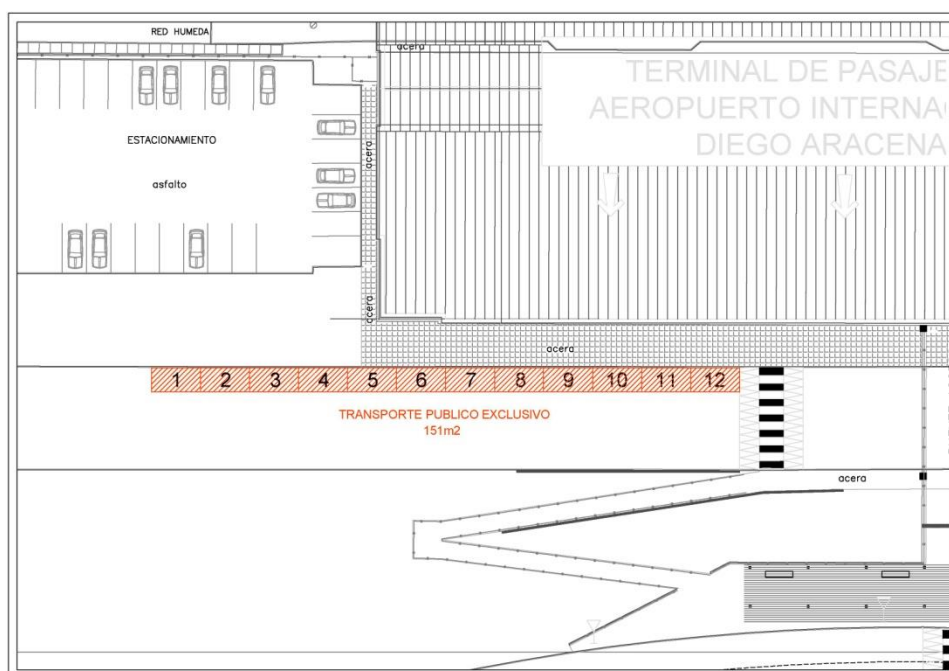
xi. Estructura tarifaria.

Las tarifas que se cobren a los usuarios serán fijadas por los proponentes adjudicados de acuerdo al mecanismo de asignación.

Estas tarifas serán públicas, debiendo presentarse a los usuarios en los Counter de atención de cada servicio.

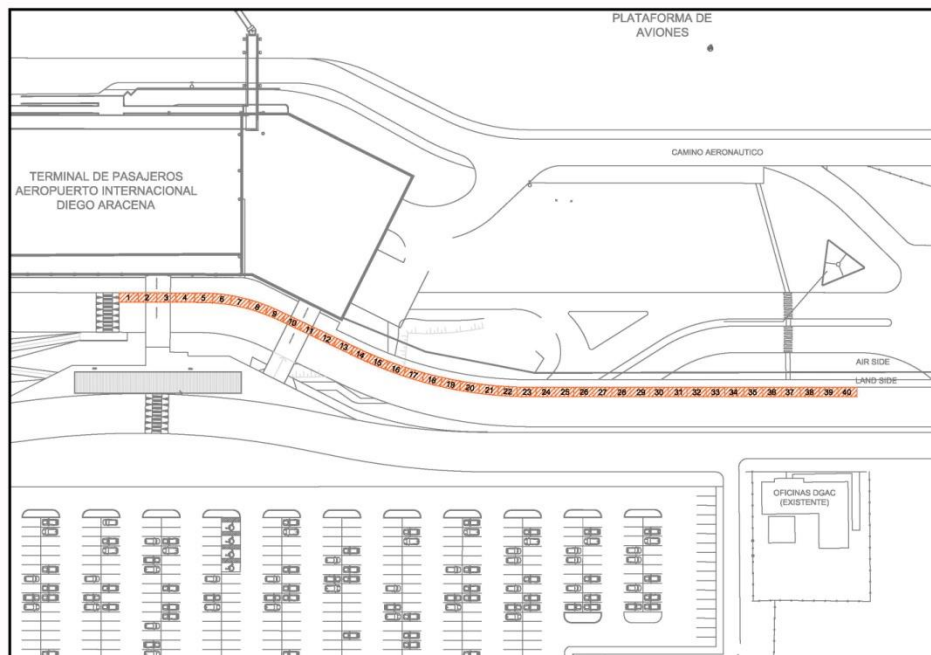
xii. Layout con las áreas delimitadas donde se prestara el servicio

Transporte Público en la Modalidad de Recorrido Variable (minibús o transfer) área de 120 m²



	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 154 de 451

Transporte Público en la Modalidad de Taxi Turismo área de 320 m²



xiii. Detallar el programa asociado

- Programa de Seguridad y Plan de contingencia.
- Plan y Programa de Conservación de la Obra, aprobado por el Inspector Fiscal.
- Mecanismo de Asignación de la infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros

Mecanismo de Asignación de la infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros adjunto en el anexo N° 6.

8.1.3. Servicios No Aeronáuticos Comerciales

La Sociedad Concesionaria prestará estos servicios durante el período de explotación de la concesión, que comienza a los 360 días contados desde el plazo de inicio de la concesión y hasta la puesta en servicio provisoria o PSP2, con la infraestructura existente, en forma obligatoria o facultativa, según se establece para cada caso en las BALI y tendrá derecho

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 155 de 451

a percibir ingresos, mediante el cobro de tarifas a los usuarios, ya sea por la prestación directa del servicio o a través de terceros.

8.1.3.1. Servicios No Aeronáuticos Comerciales Obligatorios

Son aquellos servicios que la Sociedad Concesionaria debe prestar en forma obligatoria durante toda la etapa de explotación de la concesión a los usuarios, de acuerdo a las necesidades del aeropuerto.

Las condiciones de prestación de estos servicios, darán cumplimiento a lo establecido en el artículo 1.10.10 punto C.13 que señala que deberán 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, 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 no regulares serán informados por el Inspector Fiscal al Concesionario, a través de anotación en el Libro de Obras correspondiente con, al menos, doce horas de antelación, de acuerdo a la programación establecida por la DGAC.

Será obligación del Concesionario, según corresponda, efectuar la licitación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos obligatorios regulados en el artículo 1.10.9 de las BALI, conforme con lo dispuesto en el punto C.2 del presente artículo. Dichos servicios deberán encontrarse en condiciones de iniciar su prestación y explotación dentro del plazo de 360 (trescientos sesenta) días contados desde el inicio del plazo de concesión señalado en el artículo 1.7.5 de las BALI.

Con todo, tratándose de servicios cuya explotación se encuentre vigente al inicio de la concesión en virtud de subcontratos cuya fecha de término sea anterior al vencimiento del plazo máximo de 360 (trescientos sesenta) días antes señalado, el Adjudicatario o bien el Concesionario, según sea el caso, estará eximido de la obligación de llevar a cabo un proceso de licitación según lo establecido en el punto C.2 del presente artículo, hasta que se cumpla dicho plazo, con el solo objeto de dar cumplimiento a lo señalado en el párrafo anterior del presente punto. En el caso que la fecha de término del subcontrato existente sea posterior al plazo máximo antes indicado, el Adjudicatario o bien el Concesionario, según corresponda, estará obligado a respetar las condiciones de dicho subcontrato hasta su extinción.

En cualquiera de los casos señalados precedentemente, el Adjudicatario o bien el Concesionario, según corresponda, deberá tomar las previsiones necesarias para efectuar, cuando proceda, la licitación de tales servicios con la anticipación necesaria para que no

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 156 de 451

exista solución de continuidad entre ambas concesiones, en conformidad con lo establecido en el artículo 25° de la Ley de Concesiones de Obras Públicas, debiendo dar cumplimiento a lo dispuesto en el punto C.2 del presente artículo a objeto de iniciar la prestación y explotación del respectivo servicio una vez que el subcontrato anterior se extinga, siendo además aplicable lo establecido en el punto A.8 del presente artículo. Mientras no entre en vigencia la actualización del Reglamento de Servicio de la Obra –en particular el Manual de Operación y los Mecanismos de Asignación de los Servicios Aeronáuticos y no Aeronáuticos–, conforme a lo señalado en 1.10.4 y 2.9.3, regirán el Reglamento de Servicio de la Obra, el Manual de Operación y los Mecanismos de Asignación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos, entregados al Adjudicatario o bien al Concesionario, según sea el caso, conforme a lo señalado en 1.8.16, todos artículos de las BALI, los que para todos los efectos legales se entenderán plenamente vigentes para las instalaciones preexistentes del Aeropuerto dentro del Área de Concesión.

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.

El incumplimiento del plazo máximo establecido para que todos los Servicios Obligatorios, Aeronáuticos y No Aeronáuticos, se encuentren aptos para iniciar su prestación y explotación, hará incurrir a la Sociedad Concesionaria en la multa que se establezca según el artículo 1.10.11 de las BALI, sin perjuicio de la facultad del MOP del cobro de la garantía que se encuentre vigente.

Para éstos servicios que requieren continuidad, se podrá actuar en concordancia con lo estipulado en el artículo 1.10.10 en su numeral A.10, donde se establece que tratándose de servicios cuya explotación se encuentre vigente al inicio de la concesión en virtud de subcontratos cuya fecha de término sea anterior al vencimiento del plazo máximo de 360 (trescientos sesenta) contados desde el inicio de la concesión, el Concesionario estará eximido de la obligación de llevar a cabo un proceso de licitación según lo establecido en el punto C.2 del numeral A.10 del artículo 1.10.10, hasta que se cumpla dicho plazo. Con lo anterior se entiende que se podrá realizar negociaciones mediante trato directo con los actuales subconcesionarios para asegurar la continuidad de los servicios.

La forma de adjudicar áreas en subconcesión podrá ser mediante los siguientes mecanismos; licitación abierta, licitación privada, trato directo, subasta, u otro que se solicite pertinentemente autorización al Inspector Fiscal. En el caso de trato directo, ocurrirá en caso de que no existieren interesados suficientes para prestar el servicio, o que por la naturaleza del servicio, hubiere un único actor capacitado para la prestación del mismo. En el caso de la licitación privada, corresponde a aquella consistente en la invitación expresa y directa a determinados oferentes calificados, en número suficiente para asegurar precios

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 157 de 451

competitivos y en ningún caso inferior a tres, a excepción de casos específicos, donde no se cuente con más interesados debido a las particularidades del tipo de negocio, o porque no existieren más interesados que cumplan con los requisitos mínimos de entrada.

a) Servicio de alimentación y bebida

i. Descripción General del Servicio Prestado.

Se explotará el Servicio de Alimentación y Bebida, asignando para ello, áreas para restaurante, cafetería, bar y/u otro similar, de acuerdo con las áreas existentes, o nuevas áreas que se solicitaren para estos fines.

ii. Objetivo:

Proveer un servicio de alimentación y bebidas para los usuarios del aeropuerto como mínimo durante los horarios de operación del aeropuerto.

iii. Calidad de servicio:

- Indicador

Número de inspecciones que cumplen, durante el horario de operación comercial, con el servicio de cafetería.

Horario de operación comercial. Periodo de tiempo de atención en que se encuentra disponible el servicio de alimentación a través de cafeterías, restaurante, bar u otros.

- Umbral

Del total de inspecciones, un 100% cumple con el horario de operación comercial.

- Medio de Verificación

Planilla de registro en la que se incluye la información sobre estatus de horario de funcionamiento a la capacidad definida, de la(s) cafetería(s), restaurante, bar u otros y el cumplimiento de las normas legales necesarias, incluyendo patentes, permisos de funcionamiento y otras aplicables, para este servicio.

Los datos que se incluyen en la planilla, son el resultado de las revisiones e inspecciones que desarrolla durante el turno el Supervisor del Terminal en turno,

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código:
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Revisión: 0
	Página 158 de 451	

estas inspecciones se realizan al menos una (1) vez, en cada turno de trabajo del Supervisor, cubriendo las 24 horas del día.

Adicionalmente se realizan inspecciones de forma aleatoria, por la Inspección Fiscal en la forma y oportunidad que éste lo defina, cuyos resultados se informan al Concesionario.

Planilla de control Horario de Operación del servicio de Alimentación y Bebidas

	Aeropuerto Diego Aracena de Iquique I Región
	Servicio de Alimentación y Bebidas

INDICADOR DE SERVICIO	% Disponibilidad = $\frac{\text{Tiempo de Disponibilidad real}}{\text{Tiempo Operación comercial}} \times 100$	ESTÁNDAR: INDICADOR DE SERVICIO $\geq 90\%$	MES	ENERO
-----------------------	--	---	-----	-------

TIEMPOS DE OPERACIÓN SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN Y BEBIDAS										
Día	TURNOS A			TURNOS B			TURNOS D			% Disponibilidad Diaria
	At Operación Comercial	At Disponibilidad Real	% Disponibilidad	At Operación Comercial	At Disponibilidad Real	% Disponibilidad	At Operación Comercial	At Disponibilidad Real	% Disponibilidad	
1	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	100%
2	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	100%
3	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	100%
4	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	100%
5	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	100%
6	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	100%
7	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	100%
8	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	100%
9	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	100%
10	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	100%
11	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	100%
12	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	100%
13	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	100%
14	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	100%
15	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	100%
16	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	100%
17	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	100%
18	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	100%
19	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	100%
20	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	100%
21	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	100%
22	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	100%
23	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	100%
24	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	100%
25	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	100%
26	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	100%
27	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	100%
28	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	100%
29	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	100%
30	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	100%
31	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	8,0 hr	8,0 hr	100,0%	100%
	248,0 hr	248,0 hr	100,0%	248,0 hr	248,0 hr	100,0%	248,0 hr	248,0 hr	100,0%	

% DE DISPONIBILIDAD MENSUAL	100%	2 de Totales mes (hrs)	744 hr
-----------------------------	------	------------------------	--------

OBSERVACIONES / COMENTARIOS

Nombre y Firma AIF	Emerson Saavedra O. Nombre y Firma Gerente Operaciones	Nombre y Firma Supervisor
--------------------	---	---------------------------

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 159 de 451

-Periodo de Evaluación

La evaluación del umbral se realizará mensualmente considerando la totalidad de inspecciones realizadas durante el periodo.

iv. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

Operación : Subconcesión
Supervisión : Supervisor de Terminal en Turno
Mantención : Subconcesión en coordinación con el Concesionario

v. Estructura tarifaria

Las tarifas que cobre el Subconcesionario estarán a disposición de los usuarios en forma visible y permanente.

Precios acordes a mercado, a libre disposición del Subconcesionario, de acuerdo con las condiciones estipuladas en el Manual para la Explotación de Locales Comerciales y Oficinas.

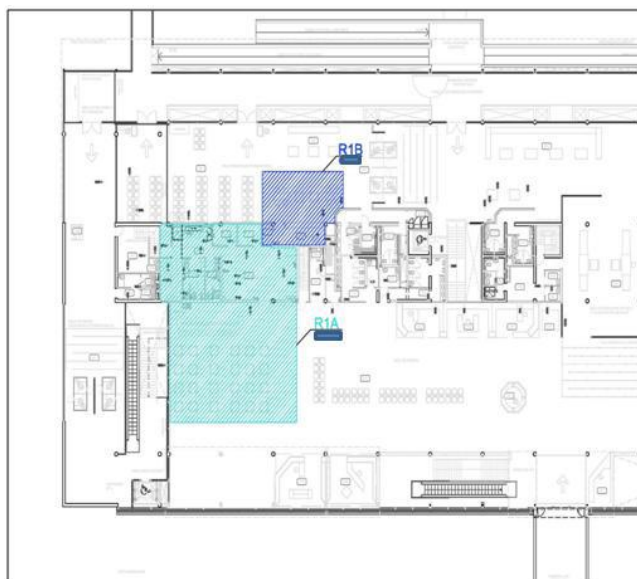
vi. Horarios

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 un horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos regulares y no regulares, tanto internacionales como domésticos.

vii. Layout comercial áreas para alimentos y bebidas

Actualmente, el Hall Público 292,9 m² y sala de embarque internacional 63,5 m². Sin perjuicio de lo anterior, el layout indicado a continuación es susceptible de modificaciones para lo cual, La Concesionaria solicitará nuevas áreas al Inspector Fiscal, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.10 en su numeral C.22 de las BALI.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 160 de 451



b) Servicio de Comunicaciones

i. Descripción General del Servicio Prestado.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.4 de las BALI que señala que el Reglamento de Servicio de la Obra, deberá desarrollar en detalle y contener al menos, todos los nuevos servicios que no hayan sido incluidos en los documentos entregados al Concesionario según lo establecido en el artículo 1.8.16 N° 1 de las mismas BALI, en tanto su prestación no se encuentre asociado a la ejecución de la obra.

El servicio de comunicaciones está asociado a ejecución de obras, razón por la que el servicio se prestara con la infraestructura existente, considerando lo establecido en el artículo 1.10.9.3.1 Letra b) de las BALI. El servicio de comunicaciones se prestará, mediante teléfonos públicos ubicados en el hall público de salida y hall público de llegada de pasajeros, teniendo en consideración lo estipulado en la Ley N°20.422 respecto a normas sobre igualdad de oportunidades e Inclusión social de personas con discapacidad.

ii. Objetivo:

Prestar el servicio de telefonía pública a pasajeros y público en general manteniendo continuidad en el servicio prestado durante la operación comercial del aeropuerto.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 161 de 451

iii. Calidad de servicio:

- Indicador

Nº de inspecciones que cumplen con la disponibilidad total de teléfonos.

- Umbral

Del total de inspecciones realizadas en forma aleatoria, un 95% de ellas cumple con la disponibilidad total.

- Medio de Verificación

Planilla de registro en la que se incorporan los resultados de las revisiones e inspecciones que realiza cada Supervisor del Terminal, en su correspondiente turno de trabajo. El Supervisor debe realizar al menos una revisión del número y condición (operativa o no operativa), de los teléfonos disponibles para el uso del público, en el Edificio Terminal.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código:
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Revisión: 0
	Página 162 de 451	

Planilla de control de disposición de áreas para comunicación

	Aeropuerto Diego Aracena de Iquique Servicio de comunicaciones									
	INDICADOR DE SERVICIO Cantidad de Telefonos Publicos disponibles al día Cantidad de Telefonos Publicos no disponibles al día	ESTÁNDAR: Cantidad de Telefonos Publicos disponibles 2 95%				MES: ENERO				

DISPONIBILIDAD DE CENTRO LLAMADOS MENSUAL													
Dia	TURNO A				TURNO B				TURNO D				% Disponibilidad Dia
	Telefonos Publicos Disponibles	Telefonos Publicos NO Disponibles	CUMPLIMENT O	INDICADOR	Telefonos Publicos Disponibles	Telefonos Publicos NO Disponibles	CUMPLIMENT O	INDICADOR	Telefonos Publicos Disponibles	Telefonos Publicos NO Disponibles	CUMPLIMENT O	INDICADOR	
1	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	100%
2	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	100%
3	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	100%
4	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	100%
5	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	100%
6	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	100%
7	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	100%
8	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	100%
9	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	100%
10	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	100%
11	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	100%
12	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	100%
13	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	100%
14	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	100%
15	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	100%
16	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	100%
17	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	100%
18	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	100%
19	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	100%
20	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	100%
21	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	100%
22	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	100%
23	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	100%
24	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	100%
25	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	100%
26	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	100%
27	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	100%
28	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	100%
29	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	100%
30	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	100%
31	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	2	0	CUMPLE	100,0%	100%

OBSERVACIONES / COMENTARIOS	% CUMPLIMIENTO MENSUAL
	100%

Nombre y Firma AIF	Emerson Saavedra O. Nombre y Firma Gerente Operaciones APORT	Nombre y Firma Supervisor APORT
--------------------	--	------------------------------------

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 163 de 451

- Periodo de Evaluación

La evaluación del umbral se realizará mensualmente, sin perjuicio que los registros se lleven en forma diaria y consideren la totalidad de inspecciones realizadas.

Las inspecciones se realizarán aleatoriamente por la Inspección Fiscal en la forma y oportunidad que considere e informará al Concesionario del resultado de ella.

iv. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

Operación	:	Subconcesión o propio
Supervisión	:	Supervisor de Terminal en turno
Mantenición	:	Subconcesión en coordinación con El Concesionario

v. Estructura Tarifaria

Las tarifas a cobrar a los usuarios de este servicio serán aquellas que las empresas de telecomunicaciones estén autorizadas a cobrar, conforme a las disposiciones de la autoridad respectiva, considerando tarifas de mercado.

vi. Horarios

El servicio será explotado en el horario comercial del aeropuerto.

vii. Layout con las áreas delimitadas donde se prestarán los servicios



REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

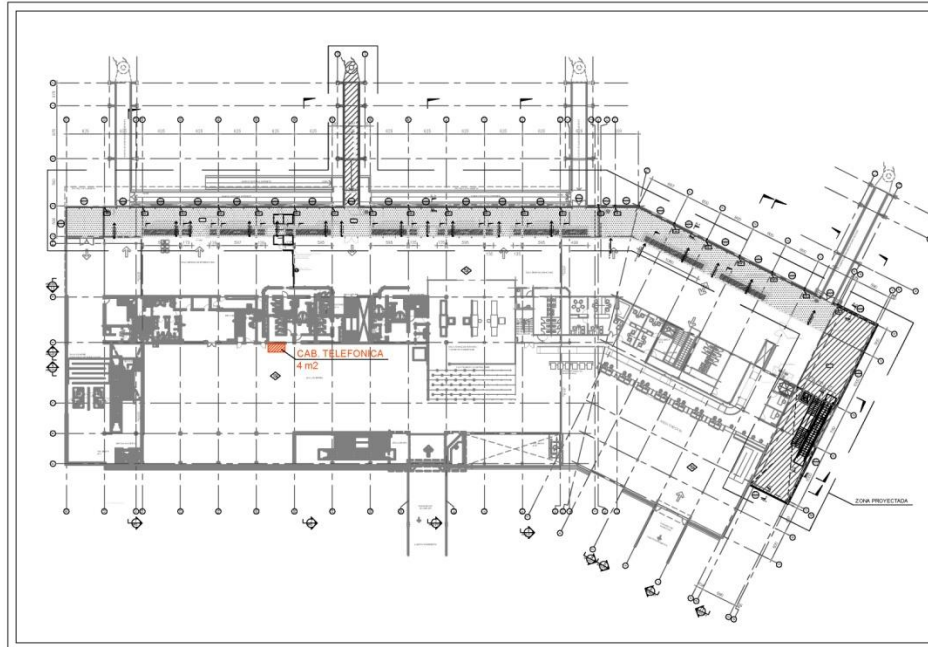
AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE

Código:

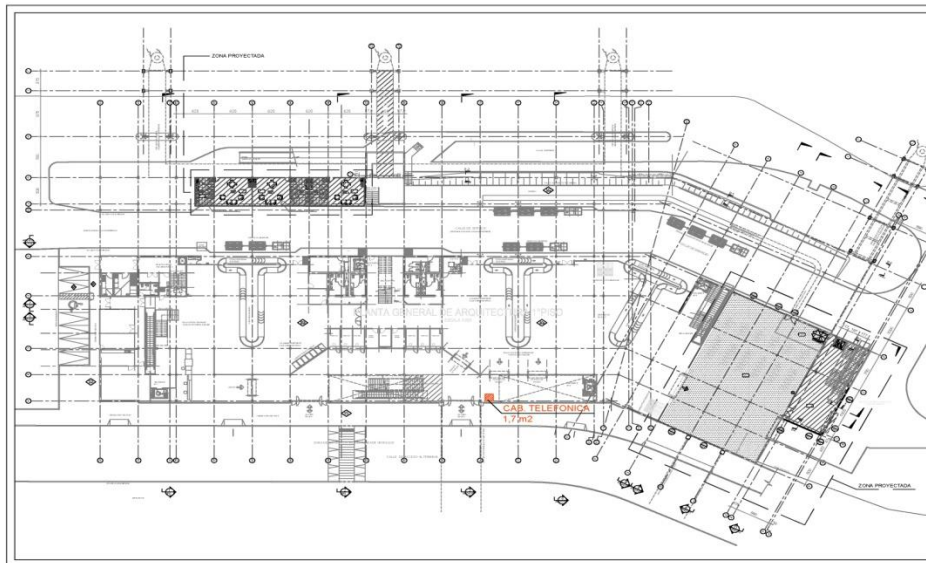
Revisión: 0

Página 164 de 451

Layout área de servicio de comunicaciones: segundo nivel.



Layout área servicio de comunicaciones: Primer nivel.



	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 165 de 451

c) Counters y oficinas para compañías aéreas

i. Descripción General del Servicio Prestado

La Sociedad Concesionaria explotará 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 Counters 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”.
- 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.

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.
- Espacio para pasajeros en espera frente al Autochequeo.
- Un espacio de 0,5 m2 para letrero identificatorio 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”.
- 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.

ii. Objetivo:

Asignar áreas de counters para que las compañías aéreas puedan atender y realizar el chequeo de pasajeros y equipajes, de acuerdo a las necesidades del aeropuerto con la infraestructura existente. También podrá explotar áreas para la operación de Equipos de

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 166 de 451

Autochequeo de Pasajeros si así se requiere de acuerdo a lo señalado en el artículo 1.10.9.3.1, letra c) de las BALI.

iii. Calidad de servicio:

- **Indicador:**

Nº de inspecciones que cumplen con la disponibilidad del total de áreas para counter que se encuentren disponibles.

- **Umbral:**

Del total de las inspecciones realizadas en forma aleatoria, un 100% de ellas cumple con la disponibilidad de áreas habilitadas para la prestación del servicio de counter para las líneas aéreas.

- **Medio de Verificación:**

Planilla de registro en la que se incorporan los resultados de las revisiones e inspecciones que realiza el Supervisor del Terminal, en su correspondiente turno de trabajo.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código:
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Revisión: 0
	Página 167 de 451	

Planilla de Control mensual Varios

		Aeropuerto Diego Aracena de Iquique Control Mensual Varios																								
ESTANDAR	Disponibilidad completa (100%), durante el horario de funcionamiento comercial del edificio terminal de pasajeros.																		MES	ABRIL						
Planilla Control Mensual Varios																										
	COUNTER COMPAÑÍAS (24)		OFICINA APOYO COUNTER COMPAÑÍAS AERÉAS (7)		AREA ESTACIONAMIENTO PÚBLICO TRANSFER / TAXI TURISMO		AREAS PARA SERVICIOS EN PLATAFORMA		AREA ALMACEN DUTY FREE SHOP		AREAS LOCALES COMERCIALES		AREAS PARA PUBLICIDAD Y PROPAGANDA		SERVICIO SELLADO EQUIPAJE		ESTACIONAMIENTO RENT - CAR		MODULOS RENT - CAR		SERVICIO GESTION TERMINAL DE CARGA		SERVICIO DE TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS		SERVICIO AGUA POTABLE	
DIA	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador
1	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	NO	0%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
2	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	NO	0%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
3															NO	0%										
4															NO	0%										
5															NO	0%										
6															NO	0%										
7															NO	0%										
8															NO	0%										
9															NO	0%										
10															NO	0%										
11															NO	0%										
12															NO	0%										
13															NO	0%										
14															NO	0%										
15															NO	0%										
16															NO	0%										
17															NO	0%										
18															NO	0%										
19															NO	0%										
20															NO	0%										
21															NO	0%										
22															NO	0%										
23															NO	0%										
24															NO	0%										
25															NO	0%										
26															NO	0%										
27															NO	0%										
28															NO	0%										
29															NO	0%										
30															NO	0%										
% CUMPLIMIENTO		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%		0%		100%		100%		100%		100%		100%
OBSERVACIONES / COMENTARIOS																										
												Emerson Saavedra O. Nombre y Firma Gerente Operaciones APORT														
Nombre y Firma AIF												Nombre y Firma Supervisor APORT														

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 168 de 451

- **Periodicidad de la evaluación**

La evaluación del umbral se realizará mensualmente, sin perjuicio que los registros se lleven en forma diaria y consideren la totalidad de inspecciones realizadas.

Las inspecciones se realizarán aleatoriamente por la Inspección Fiscal en la forma y oportunidad que considere, e informará al Concesionario del resultado de ella.

iv. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

Operación	:	Subconcesión
Supervisión	:	Supervisor de Terminal en turno
Mantención	:	Subconcesión en coordinación con El Concesionario

v. Estructura Tarifaria

- La tarifa máxima mensual por cada m2 (metro cuadrado) de área de Counters, será de UF 1,0.
- La tarifa máxima mensual por cada m2 (metro cuadrado) de área de autochequeo, será de UF 0,5.

vi. Horarios

El servicio será explotado en el horario comercial del aeropuerto.

vii. Layout con las áreas delimitadas donde se prestarán los servicios



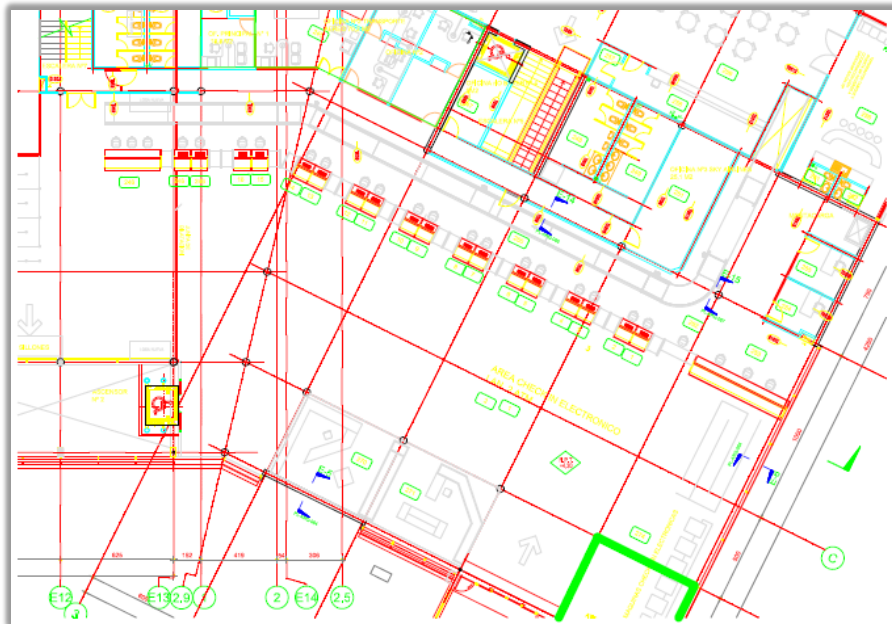
REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página 169 de 451



Counters

Posiciones	Cantidad	metros ²	Empresa
1 – 8	8	56 m ²	Latam Airlines Group S.A.
9 – 12	4	28 m ²	Sky Airline S.A.
13	1	7 m ²	Aerovias Dap S.A
14 – 15	2	14 m ²	Disponible.
16 – 17	2	14 m ²	Amazzonas S.A
18 - 19	2	14 m ²	One Airlines SpA.
20 - 21	2	14 m ²	Acciona Airport Service SpA
22 – 24	3	21 m ²	Disponible.

Total 24 Counters

viii. Procedimiento y mecanismos

- Programa de Seguridad y Plan de contingencia.
- Plan y Programa de Conservación de la Obra, aprobado por el Inspector Fiscal.
- Mecanismo de Asignación de counter.

Mecanismo de asignación de Counter

Adjunta en Anexo N°6

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 170 de 451

Oficinas de apoyo para Compañías Aéreas

i. Descripción General del Servicio Prestado

La Sociedad Concesionaria debe asignar y proporcionar a las líneas aéreas, áreas para oficinas de apoyo de acuerdo a la infraestructura existente.

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.

Sólo en caso que no hubiese interesados en utilizar las áreas disponibles para oficinas de apoyo, el Concesionario podrá disponer provisoriamente, previa autorización del Inspector Fiscal, de las superficies destinadas originalmente a dicho servicio a efecto de destinarlas a otras actividades.

La asignación de oficinas de apoyo a las compañías aéreas se realizará de acuerdo al resultado que se obtenga de la aplicación del Mecanismo de Asignación de oficinas de apoyo a counters.

ii. Objetivo:

Asignar áreas de oficina para que las compañías aéreas puedan atender y realizar el chequeo de pasajeros y equipajes, de acuerdo a las necesidades del aeropuerto con la infraestructura preexistente de acuerdo a lo señalado en el artículo 1.10.9.3.1, letra c) de las BALI.

iii. Calidad del servicio

- Indicador:

Nº de inspecciones que cumplen con la disponibilidad del total de áreas para oficinas que se encuentren disponibles.

- Umbral:

Del total de las inspecciones realizadas en forma aleatoria, un 100% de ellas cumple con la disponibilidad de áreas habilitadas para la prestación del servicio de oficina para las líneas aéreas.

- **Medio de Verificación:**

Planilla de registro en la que se incorporan los resultados de las revisiones e inspecciones que realiza el Supervisor del Terminal, en su correspondiente turno de trabajo.

[illegible]

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 172 de 451

- **Periodicidad de la evaluación:**

La evaluación del umbral se realizará mensualmente, sin perjuicio que los registros se lleven en forma diaria y consideren la totalidad de inspecciones realizadas.

Las inspecciones se realizarán aleatoriamente por la Inspección Fiscal en la forma y oportunidad que considere, e informará al Concesionario del resultado de ella.

iv. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

Operación	:	Subconcesión
Supervisión	:	Supervisor de Terminal en turno
Mantenición	:	Subconcesión en coordinación con El Concesionario

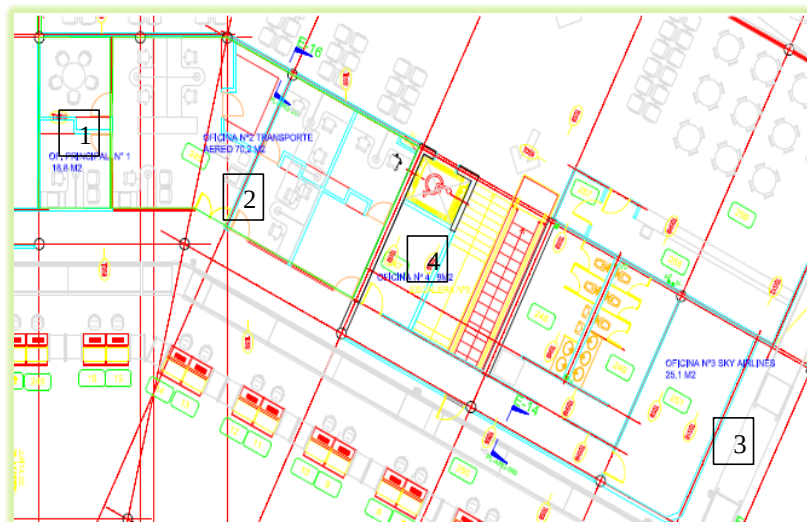
v. Estructura tarifaria

La tarifa máxima mensual será de 1 UF más IVA por cada metro cuadrado de oficina.

vi. Horarios

El Servicio será explotado en el horario comercial del Aeropuerto.

vii. Layout con las áreas delimitadas donde se prestarán los servicios.



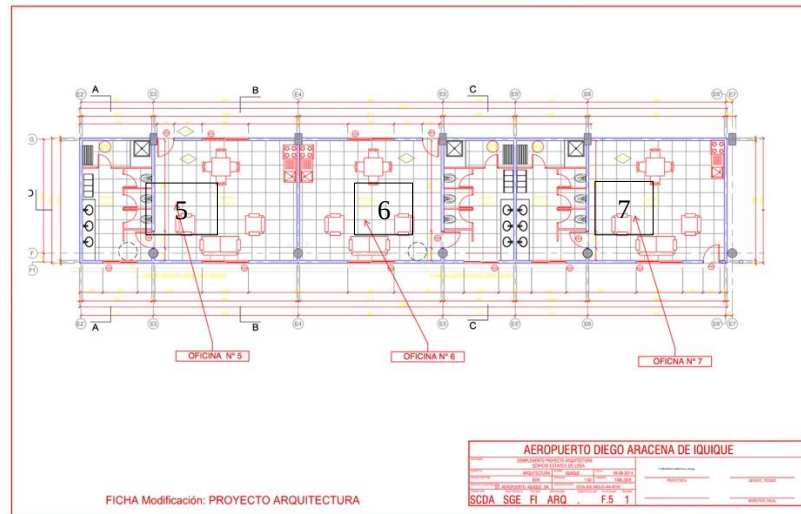


REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA
AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página 173 de 451



- Oficina N° 1 de 18,8 m²
- Oficina N° 2 de 70,2 m²
- Oficina N° 3 de 25,1 m²
- Oficina N° 4 de 9 m²
- Oficina N° 5 de 45 m²
- Oficina N° 6 de 49 m²
- Oficina N° 7 de 46,7 m²
- Oficina N° 8 de 15 m² (adicional)
- Oficina N° 9 de 14,7 m² entre piso pátio maletas.
- Oficina N° 10 de 15 m² entre piso pátio de maletas.
- Oficina N° 11 de 69,3 m² primer nivel pátio maletas
- Oficina N° 12 de 15 m² sector sala de arribo internacional
- Oficina N° 13 de 9 m² sector sala de arribo internacional
- Oficina N° 14 de 14 m² sector sala de arribo nacional
- Oficina N° 15 de 15 m² exterior
- Oficina N° 16 de 15 m² exterior
- Oficina N° 17 de 15 m² exterior
- Oficina N° 18 de 15 m² exterior.
- Oficina N° 19 de 15 m² exterior.
- Oficina N° 20 de 15 m² exterior.
- Oficina N° 21 de 15 m² exterior.

viii. Procedimiento y mecanismos.

- Programa de Seguridad y Plan de contingencia.
- Plan y Programa de Conservación de la Obra, aprobado por el Inspector Fiscal.
- Mecanismo de Asignación de oficinas.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 174 de 451

**Mecanismo de asignación de oficinas de apoyo para compañías aéreas
Adjunta en Anexo N°6.**

d) Estacionamientos públicos para vehículos en general

i. Descripción General del Servicio Prestado

Proveer el servicio de estacionamientos públicos para vehículos en general, en las áreas preexistente siendo la contraprestación principal la seguridad de los vehículos dentro de del área de estacionamiento público, de acuerdo a lo señalado en el artículo 1.10.9.3.2 letra d), de las BALI.

El sistema de acceso al estacionamiento contando con información, se incorporará al sistema SIC – NS.

ii. Objetivo

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

iii. Calidad de servicio:

- Indicador

Número de inspecciones que cumplen con la disponibilidad del servicio de estacionamiento.

- Umbral

Del total de las inspecciones realizadas en forma aleatoria, un 95% de ellas cumple con la disponibilidad de áreas habilitadas para la prestación del servicio de estacionamiento público.

- Medio de Verificación

Planilla de registro en la que se incorporan los resultados de las revisiones e inspecciones que realiza cada Supervisor del Terminal, en su correspondiente turno de trabajo. El Supervisor debe realizar al menos una revisión del número y condición de los estacionamientos para el uso del público, en el terminal.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 175 de 451

Las inspecciones se realizarán aleatoriamente por la Inspección Fiscal al menos una vez por mes e informará al Concesionario del resultado de ellas.

Planilla de control de cantidad de estacionamientos disponibles

 Aeropuerto Diego Aracena de Iquique Estacionamientos para público en General					
INDICADOR DE SERVICIO Número de Inspecciones que cumplen con la disponibilidad del servicio de estacionamiento.	<table border="1"> <tr> <td>MES</td> <td>ENERO</td> </tr> <tr> <td colspan="2">ESTACION: Cantidad de Estacionamientos Disponibles a 90%</td> </tr> </table>	MES	ENERO	ESTACION: Cantidad de Estacionamientos Disponibles a 90%	
MES	ENERO				
ESTACION: Cantidad de Estacionamientos Disponibles a 90%					

DISPONIBILIDAD DE ESTACIONAMIENTOS MENSUAL													
Día	TURNO A				TURNO B				TURNO D				% Disponibilidad
	Estacionamientos Disponibles	Estacionamientos No Disponibles	CUMPLIMIENTO	INDICADOR	Estacionamientos Disponibles	Estacionamientos No Disponibles	CUMPLIMIENTO	INDICADOR	Estacionamientos Disponibles	Estacionamientos No Disponibles	CUMPLIMIENTO	INDICADOR	
1	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	100%
2	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	100%
3	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	100%
4	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	100%
5	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	100%
6	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	100%
7	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	100%
8	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	100%
9	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	100%
10	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	100%
11	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	100%
12	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	100%
13	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	100%
14	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	100%
15	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	100%
16	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	100%
17	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	100%
18	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	100%
19	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	100%
20	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	100%
21	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	100%
22	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	100%
23	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	100%
24	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	100%
25	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	100%
26	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	100%
27	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	100%
28	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	100%
29	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	100%
30	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	100%
31	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	423	0	CUMPLE	100,0%	100%

Indicador mensual	100%
-------------------	------

OBSERVACIONES / COMENTARIOS	
Nombre y Firma AJP Emerson Saavedra G. Operaciones AJPOT Nombre y Firma Supervisor AJPOT	

- Periodicidad de la evaluación

Según lo establecido en las BALI. La evaluación del umbral se realizará mensualmente, sin perjuicio que los registros se lleven en forma diaria y consideren la totalidad de inspecciones realizadas.

Las inspecciones se realizarán aleatoriamente por la Inspección Fiscal en la forma y oportunidad que considere, e informará al Concesionario del resultado de ella.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 176 de 451

iv. Estructura Organizacional para prestar el Servicio

Operación : Sociedad Concesionaria
Supervisión : Supervisor de Terminal
Mantenión : Personal de Mantenimiento de Sociedad Concesionaria

v. Estructura Tarifaria

La tarifa máxima que aplicará será de 30 pesos por minuto (IVA incluido) durante el primer año de concesión. Se cobrará por tiempo de uso efectivo, estando los primeros 10 minutos de la estadía de los pasajeros liberados de cobro. El límite máximo diario de tiempo a cobrar será el equivalente a 6 (seis) horas de uso efectivo. Sin perjuicio de lo anterior, el Concesionario podrá destinar áreas para custodia de vehículos, debidamente señalizadas y delimitadas, distintas de las áreas para estacionamientos públicos para vehículos en general.

En el caso que, por el mecanismo de cobro definido anteriormente, el monto final a pagar por el usuario quede fraccionado, se deberá ajustar cada \$100 (cien pesos chilenos) a la baja.

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.

Cada 10 de enero correspondientes a todos los años de explotación, el valor de la tarifa máxima se reajustará cada año considerando la variación experimentada por el IPC en el año calendario inmediatamente anterior. El valor de la tarifa de cobro que registrará durante el año t (TBt) se obtiene de redondear al entero inferior más próximo el resultado de la siguiente fórmula:

$TBt = TBt-1 \times (IPCt-1 / IPCt-2)$ donde,
TBt : Valor de la tarifa máxima durante el año de cálculo.
TBt-1 : Valor de la tarifa máxima vigente durante el año anterior al año de cálculo.
IPCt-1 : Corresponderá al IPC del mes de diciembre del año “t-1”.
IPCt-2 : Corresponderá al IPC del mes de diciembre del año “t-2”.

En caso que el IPC deje de existir como indicador relevante de reajustabilidad, se aplicará el mecanismo que lo reemplace.

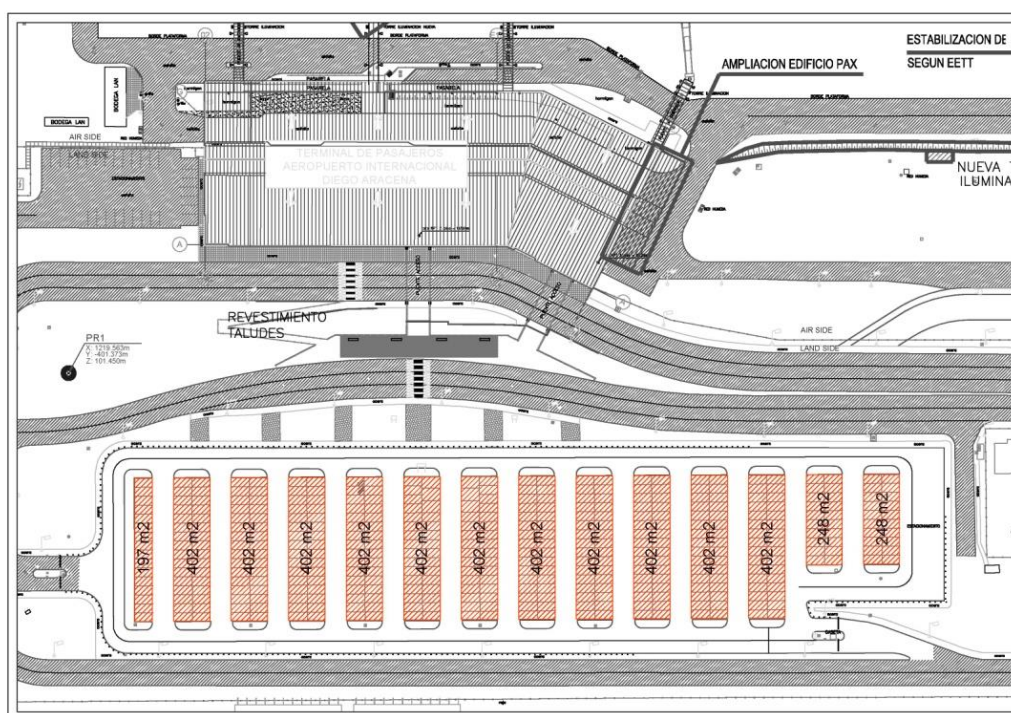
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código:
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Revisión: 0
		Página 177 de 451

En caso que el valor de “(IPct-1/IPct-2)” sea inferior a 1 (uno), el valor de “TBt” será igual al valor de “TBt-1”.

vi. Horario

Las áreas de estacionamientos deberán estar disponibles las 24 horas del día, todos los días del año (H24).

vii. Layout con las áreas delimitadas donde se prestarán los servicios



viii. Procedimiento de control de apertura de estacionamiento y turnos.

Con el propósito de velar por la seguridad de los vehículos que pernoctan en los estacionamientos públicos, los ascensos cuentan con barreras automáticas que permiten solo la salida de los vehículos con el ticket con que entraron. El en caso puntual de existir discrepancia entre el ticket y el vehículo que requiere salir, será el supervisor que verifique en terreno y a toda prueba que el vehículo que está dejando salir corresponde al usuario claramente identificado.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 178 de 451

e) Área para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero

i. Descripción General del Servicio Prestado.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.4 de las BALI, que señala que el Reglamento de Servicio de la Obra, deberá desarrollar en detalle y contener al menos, todos los nuevos servicios que no hayan sido incluidos en los documentos entregados al Concesionario según lo establecido en el artículo 1.8.16 N° 1 de las mismas BALI, en tanto su prestación no se encuentre asociado a la ejecución de la obra.

El servicio de comercial de ámbito financiero está asociado a ejecución de obras, razón por la que el servicio se prestara con la infraestructura preexistente, considerando lo establecido en el artículo 1.10.9.3.1 Letra e) de las BALI. El servicio comercial de ámbito financiero se prestara mediante un cajero automático ubicado en el hall público de salida del segundo nivel del terminal de pasajeros.

ii. Objetivo:

Proveer áreas para servicios financieros (cajero automático), en el terminal de pasajeros dentro del área concesionada.

iii. Calidad de servicio:

- Indicador:

N° de inspecciones que cumplen con la disponibilidad de áreas para servicio comercial financiero.

- Umbral

Del total de inspecciones realizadas en forma aleatoria, un 100% de ellas cumple con la disponibilidad de áreas para este servicio.

- Medio de Verificación:

Planilla de registro control mensual varios en la que se incorporan los resultados de las revisiones e inspecciones que realiza el Supervisor del Terminal, en su correspondiente turno de trabajo.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código:
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Revisión: 0
	Página 179 de 451	

Planilla de Control mensual Varios

		Aeropuerto Diego Aracena de Iquique Control Mensual Varios																							
ESTANDAR	Disponibilidad completa (100%), durante el horario de funcionamiento comercial del edificio terminal de pasajeros.																		MES	ABRIL					
Planilla Control Mensual Varios																									
COUNTER COMPAÑÍAS (24)		OFICINA APOYO COUNTER COMPAÑÍAS AERÉAS (7)		AREA ESTACIONAMIENTO PUBLICO TRANSFER / TAXI TURISMO		AREAS PARA SERVICIOS EN PLATAFORMA		AREA ALMACEN DUTY FREE SHOP		AREAS LOCALES COMERCIALES		AREAS PARA PUBLICIDAD Y PROPAGANDA		SERVICIO SELLADO EQUIPAJE		ESTACIONAMIENTO RENT - CAR		MODULOS RENT - CAR		SERVICIO GESTION TERMINAL DE CARGA		SERVICIO DE TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS		SERVICIO AGUA POTABLE	
DIA	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador	
1	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	NO	0%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	
2	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	NO	0%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	
3															NO	0%									
4															NO	0%									
5															NO	0%									
6															NO	0%									
7															NO	0%									
8															NO	0%									
9															NO	0%									
10															NO	0%									
11															NO	0%									
12															NO	0%									
13															NO	0%									
14															NO	0%									
15															NO	0%									
16															NO	0%									
17															NO	0%									
18															NO	0%									
19															NO	0%									
20															NO	0%									
21															NO	0%									
22															NO	0%									
23															NO	0%									
24															NO	0%									
25															NO	0%									
26															NO	0%									
27															NO	0%									
28															NO	0%									
29															NO	0%									
30															NO	0%									
% CUMPLIMIENTO		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%	0%		100%		100%		100%		100%		100%
OBSERVACIONES / COMENTARIOS																									
												Emerson Saavedra O. Nombre y Firma Gerente Operaciones APORT				Nombre y Firma Supervisor APORT									

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 180 de 451

- Periodicidad de la evaluación:

La evaluación del umbral se realizará mensualmente, sin perjuicio que los registros se lleven en forma diaria y consideren la totalidad de inspecciones realizadas.

Las inspecciones se realizarán aleatoriamente por la Inspección Fiscal en la forma y oportunidad que considere e informará al Concesionario del resultado de ella.

iv. Estructura Organizacional para prestar el Servicio

Operación : Subconcesión
Supervisión : Supervisor de Terminal en turno

v. Estructura Tarifaria

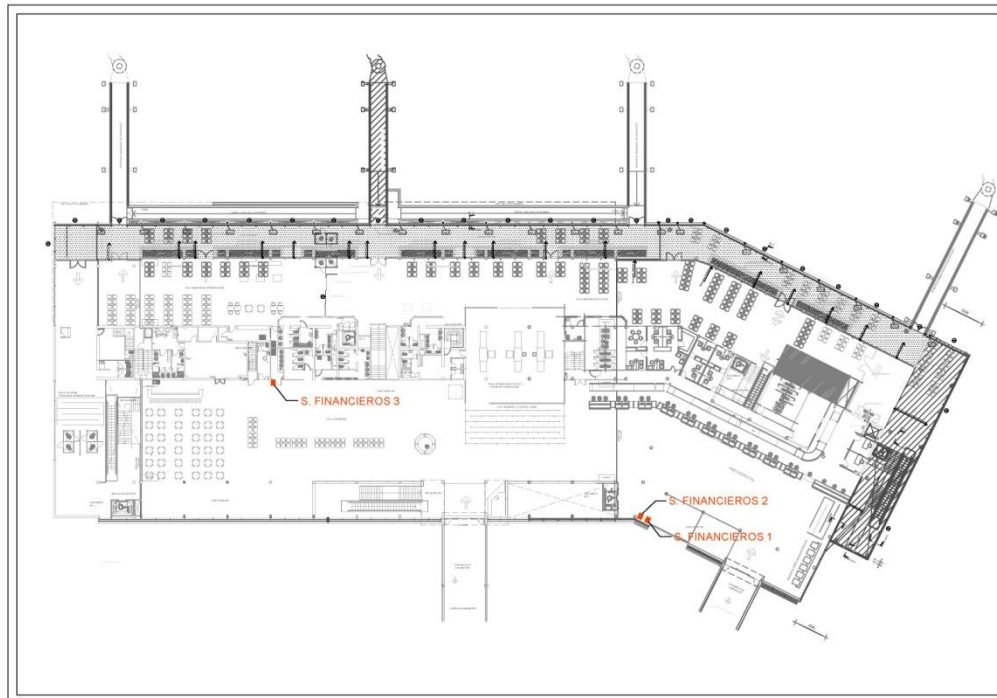
Las tarifas que se cobren a los usuarios serán fijadas por el o los subconcesionarios que se le asigne los espacios destinados a este servicio.

vi. Horario

Durante el horario de funcionamiento comercial del Edificio Terminal de Pasajeros.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código:
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Revisión: 0
		Página 181 de 451

vii. Layout con las áreas delimitadas donde se prestarán los servicios.



viii. Detallar el programa asociado

- Programa de Seguridad y Plan de contingencia.
- Plan y Programa de Conservación de la Obra, aprobado por el Inspector Fiscal.

f) Servicios de Gestión de Terminal de Carga.

i. Descripción General del Servicio Prestado.

El Concesionario deberá gestionar y explotar las áreas preexistentes, dispuestas en el aeropuerto para la operación de carga, permitiendo la libre prestación de servicios de operación de carga y servicios comerciales, no pudiendo ser prestador directo de dichos servicios. Será responsabilidad del Concesionario que las áreas de carga del Aeropuerto se encuentren en todo momento en adecuadas condiciones de orden, limpieza, higiene, seguridad y funcionalidad, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.9.3.1, letra f).

De las BALI.

Los servicios de operación de carga que se deberán realizar, según corresponda, son los siguientes:

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

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 182 de 451

- Servicios de courier, transporte expreso y correo.

El Concesionario podrá incluir otros servicios de operación de carga, para lo cual deberá contar en forma previa con la autorización por escrito del Inspector Fiscal.

El Concesionario tendrá como obligación administrar contratos para la prestación de servicios de operación de carga. Se le exigirá al Concesionario un esquema de competencia en el cual disponga de, al menos, 3 (tres) operadores prestando cada uno de los servicios, los cuales no podrán ser personas relacionadas entre sí conforme a lo establecido en el artículo 100° de la Ley N°18.045, de Mercado de Valores. Esto no impide que un mismo prestador provea más de un servicio de operación de carga.

En caso que no sea posible alcanzar el número mínimo de operadores, el Concesionario tendrá un plazo de 7 (siete) días, desde que ocurra dicha circunstancia, para presentar su justificación por escrito al Inspector Fiscal. Éste remitirá los antecedentes al DGOP quien, en el plazo de 30 (treinta) días contados desde la fecha de recepción de dichos antecedentes, aprobará o rechazará la justificación del Concesionario. En caso que la apruebe, autorizará al Concesionario a que el servicio respectivo sea operado por menos de 3 (tres) prestadores. En caso de rechazo, el Concesionario llamará a licitación para la prestación del servicio, bajo la supervisión del Ministerio de Obras Públicas. El incumplimiento del plazo establecido, hará incurrir al Concesionario en la multa que se establezca según el artículo 1.8.5.1 de las BALI.

Para las cargas de importación se deberá cumplir con todas las exigencias del SAG, por parte de los operadores de carga.

ii. Objetivo:

Explotar las áreas dispuestas en el aeropuerto para la operación del Edificio Terminal de Carga existente, permitir la libre prestación de servicios de operación de carga y servicios comerciales en dicho Terminal.

iii. Calidad de servicio:

- Indicador:

N° de inspecciones que cumplen con la disponibilidad de áreas para servicio de manejo de carga y servicios comerciales.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 183 de 451

- Medio de Verificación:

Planilla de registro control mensual varios en la que se incorporan los resultados de las revisiones e inspecciones que realiza el Supervisor del Terminal, en su correspondiente turno de trabajo

Planilla de Control mensual Varios

ESTANDAR		MES		ABRIL																							
Disponibilidad completa (100%), durante el horario de funcionamiento comercial del edificio terminal de pasajeros.																											
Planilla Control Mensual Varios																											
COUNTER COMPANIAS (24)		OFICINA APOYO COUNTER COMPANIAS AEREAS (7)		AREA ESTACIONAMIENTO PUBLICO TRANSFER / TAXI TURISMO		AREAS PARA SERVICIOS EN PLATAFORMA		AREA ALMACEN DUTY FREE SHOP		AREAS LOCALES COMERCIALES		AREAS PARA PUBLICIDAD Y PROPAGANDA		SERVICIO SELLADO EQUIPAJE		ESTACIONAMIENTO RENT - CAR		MODULOS RENT - CAR		SERVICIO GESTION TERMINAL DE CARGA		SERVICIO DE TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS		SERVICIO AGUA POTABLE			
DIA	CUMPLE	% Indicador	CUMPLE	% Indicador	CUMPLE	% Indicador	CUMPLE	% Indicador	CUMPLE	% Indicador	CUMPLE	% Indicador	CUMPLE	% Indicador	CUMPLE	% Indicador	CUMPLE	% Indicador	CUMPLE	% Indicador	CUMPLE	% Indicador	CUMPLE	% Indicador	CUMPLE	% Indicador	
1	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	NO	0%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	
2	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	NO	0%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	
3															NO	0%											
4															NO	0%											
5															NO	0%											
6															NO	0%											
7															NO	0%											
8															NO	0%											
9															NO	0%											
10															NO	0%											
11															NO	0%											
12															NO	0%											
13															NO	0%											
14															NO	0%											
15															NO	0%											
16															NO	0%											
17															NO	0%											
18															NO	0%											
19															NO	0%											
20															NO	0%											
21															NO	0%											
22															NO	0%											
23															NO	0%											
24															NO	0%											
25															NO	0%											
26															NO	0%											
27															NO	0%											
28															NO	0%											
29															NO	0%											
30															NO	0%											
% CUMPLIMIENTO		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%	0%		100%		100%		100%		100%		100%		100%
OBSERVACIONES / COMENTARIOS																											
												Emerson Saavedra O. Nombre y Firma Gerente Operaciones APORT				Nombre y Firma Supervisor APORT											

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 184 de 451

- Periodicidad de la evaluación:

La evaluación del umbral se realizará mensualmente, sin perjuicio que los registros se lleven en forma diaria y consideren la totalidad de inspecciones realizadas.

Las inspecciones se realizarán aleatoriamente por la Inspección Fiscal en la forma y oportunidad que considere e informará al Concesionario del resultado de ella.

iv. Estructura Organizacional para prestar el Servicio

Operación : Subconcesión
Supervisión : Supervisor de Terminal en turno
Mantenición : Sociedad Concesionaria

v. Estructura Tarifaria

POR SUPERFICIES DE TERRENO	
Tipo de Terreno	Tarifa Máxima (UF/ m²)
Terreno eriazo urbanizado	UF 0,15
Área pavimentada o losa	UF 0,20
Terreno construido	UF 0,35

vi. Horario

Las 24 hrs. del día.

vii. Layout con las áreas delimitadas donde se prestaran los servicios.

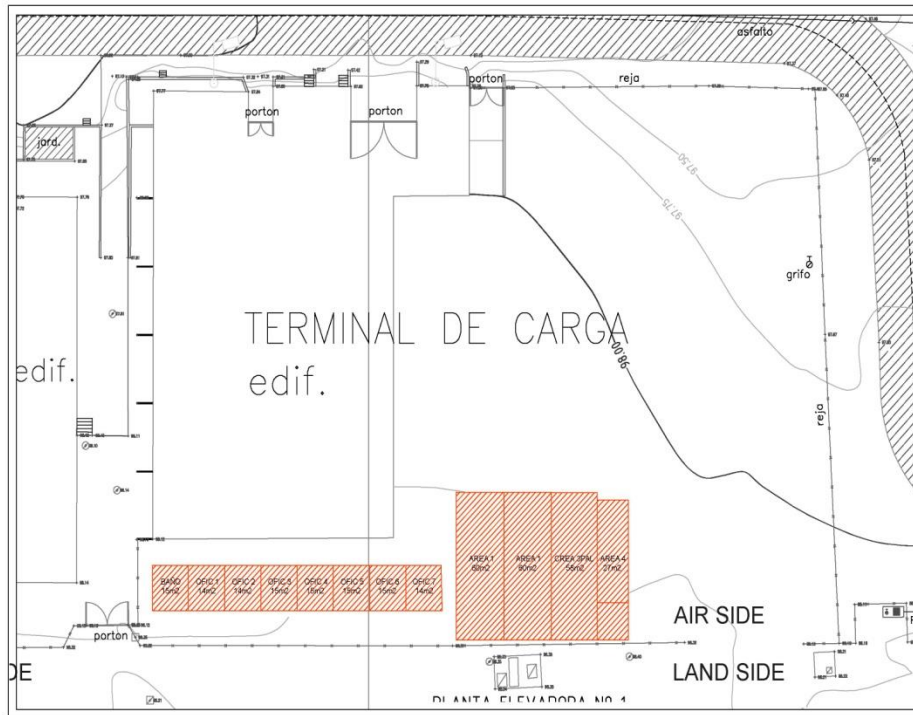


REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA
AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página 185 de 451



viii. Detallar el programa asociado

- Programa de Seguridad y Plan de contingencia.
- Plan y Programa de Conservación de la Obra, aprobado por el Inspector Fiscal.
- Mecanismo de asignación de áreas del servicio de Gestión de Terminal de Carga.

**Mecanismo de asignación de Áreas para Gestión de Terminal de Carga
Adjunta en el anexo N°6**

8.1.3.2. Servicios No Aeronáuticos Comerciales Facultativos

Son aquellos servicios que el Concesionario está autorizado a prestar, sin ser obligatorios, durante toda la Etapa de Explotación de la Concesión, comenzando con la PSP1 prorrogando los contratos hasta un máximo de 360 días contados desde el plazo de inicio de la concesión, a través de tratos directos de las condiciones comerciales. Posteriormente estos servicios se adjudicarán mediante uno de los siguientes mecanismos; licitación abierta, licitación privada, trato directo, subasta, u otro que aprobare el Inspector Fiscal.

En caso que el Concesionario opte por prestar alguno de estos servicios, el Inspector Fiscal verificará el cumplimiento de las disposiciones que correspondan al mismo, estipuladas en el Manual para la Construcción de Locales Comerciales y Oficinas y en el Manual para la

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 186 de 451

Explotación de Locales Comerciales y Oficinas, señalados en el artículo 1.10.8.1 de las BALI.

Los servicios no aeronáuticos comerciales facultativos;

- Los servicios prestados no podrán entorpecer el funcionamiento normal del Aeropuerto tanto en su operatividad interna como en la ocupación de las vías.
- En caso de que estos incorporen publicidad o Indicaciones al usuario, estos no podrán entorpecer la visual de la Información entregada por el aeropuerto, así como tampoco dañar la estética e Imagen del recinto.
- Todos los servicios deberán cumplir con la normativa vigente y serán responsables de tramitar aquellos permisos que para su funcionamiento sean requeridos.
- Estos no podrán ser origen de basura, y su retiro será de plena responsabilidad a entero cargo y costo de cada servicio.

a) Áreas para Locales Comerciales.

i. Descripción General del Servicio

Estos servicios facultativos serán prestados por la Sociedad Concesionaria tanto en el Terminal de Pasajeros como en las áreas públicas exteriores de servicio definidas dentro del área de concesión según los estándares, horarios capacidad mínima y normas legales señaladas en las BALI.

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

ii. Objetivo:

Proveer de tiendas y locales comerciales para los usuarios del aeropuerto durante la operación comercial de aeropuerto.

iii. Calidad de Servicio.

- Indicador:

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 187 de 451

Número de inspecciones que cumplen con la disponibilidad de áreas para locales comerciales.

- Umbral:

Del total de inspecciones, un 100% cumple con disponer de áreas para locales comerciales.

- Medio de Verificación:

Planilla de registro en la que se incorporan los resultados de las revisiones e inspecciones que realiza cada Supervisor del Terminal, en su correspondiente turno de trabajo. El Supervisor debe realizar al menos una revisión diaria respecto a mantener la disposición de áreas para locales comerciales.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código:
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Revisión: 0
		Página 188 de 451

Planilla de Control mensual Varios.

	Aeropuerto Diego Aracena de Iquique																									
Control Mensual Varios																										
ESTANDAR	Disponibilidad completa (100%), durante el horario de funcionamiento comercial del edificio terminal de pasajeros.	MES ABRIL																								
Planilla Control Mensual Varios																										
	COUNTER COMPAÑIAS (24)		OFICINA APOYO COUNTER COMPAÑIAS AEREAS (7)		AREA ESTACIONAMIENTO PUBLICO TRANSFER / TAXI TURISMO		AREAS PARA SERVICIOS EN PLATAFORMA		AREA ALMACEN DUTY FREE SHOP		AREAS LOCALES COMERCIALES		AREAS PARA PUBLICIDAD Y PROPAGANDA		SERVICIO SELLADO EQUIPAJE		ESTACIONAMIENTO RENT - CAR		MODULOS RENT - CAR		SERVICIO GESTION TERMINAL DE CARGA		SERVICIO DE TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS		SERVICIO AGUA POTABLE	
DIA	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador	CUMPLE	% indicador
1	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	NO	0%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
2	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	NO	0%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
3															NO	0%										
4															NO	0%										
5															NO	0%										
6															NO	0%										
7															NO	0%										
8															NO	0%										
9															NO	0%										
10															NO	0%										
11															NO	0%										
12															NO	0%										
13															NO	0%										
14															NO	0%										
15															NO	0%										
16															NO	0%										
17															NO	0%										
18															NO	0%										
19															NO	0%										
20															NO	0%										
21															NO	0%										
22															NO	0%										
23															NO	0%										
24															NO	0%										
25															NO	0%										
26															NO	0%										
27															NO	0%										
28															NO	0%										
29															NO	0%										
30															NO	0%										
%															NO	0%										
CUMPLIMIENTO		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%		0%		100%		100%		100%		100%		100%
OBSERVACIONES / COMENTARIOS																										
												Emerson Saavedra O. Nombre y Firma Gerente Operaciones APORT														
												Nombre y Firma Supervisor APORT														

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 189 de 451

- Periodicidad de la evaluación:

La evaluación del umbral se realizará mensualmente, sin perjuicio que los registros se lleven en forma diaria y consideren la totalidad de inspecciones realizadas.

Las inspecciones se realizarán aleatoriamente por la Inspección Fiscal en la forma y oportunidad que considere, e informará al Concesionario del resultado de ella.

iv. Estructura Organizacional para prestar el Servicio

Operación : Subconcesión
Supervisión : Supervisor de Terminal en turno
Mantención : Subconcesión en coordinación con El
Concesionario

v. Estructura Tarifaria.

Las tarifas que se cobren a los usuarios serán fijadas por el o los subconcesionarios que se le asignaron las áreas comerciales.

vi. Horarios

A definir por el Subconcesionario, durante el horario de funcionamiento comercial del Edificio Terminal de Pasajeros.

vii. Layout con las áreas delimitadas donde se prestaran los servicios.



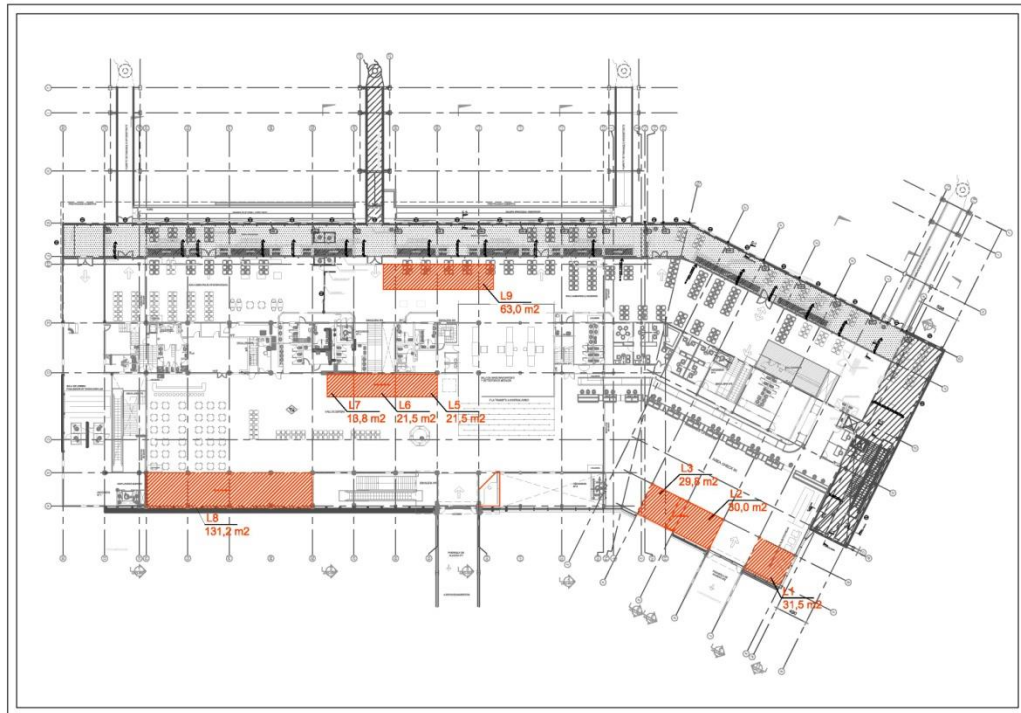
REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página 190 de 451



viii. Detallar planes y programas asociados.

- Programa de Seguridad y Plan de contingencia.

b) Áreas para Publicidad y Propaganda.

Descripción General del Servicio

El Concesionarios podrá prestar el servicio explotando áreas para publicidad o propaganda, tales como letreros y paletas en muros, techados, terrazas u otras áreas públicas a su cargo dentro del área de concesión, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.01.9.3.2 letra b), de las BALI. Se excluye propaganda política.

También explotar publicidad y propaganda a través del servicio visual de información de vuelos, para lo cual deberá respetar la siguiente proporción dentro de la superficie total de cada pantalla: información 70% y publicidad 30%, lo cual deberá ser 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. Adicionalmente, podrá considerar otros medios

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 191 de 451

para publicidad y propaganda, tales como: carros portaequipajes, quioscos para la recarga de energía eléctrica de equipos electrónicos, entre otros.

En particular para este servicio, al tratarse de campañas esporádicas con clientes específicos para cada una de ellas, se procederá en tales casos a negociaciones mediante trato directo de las condiciones comerciales, las que serán informadas pertinentemente al Inspector Fiscal. Dichos tratos directos podrán llevarse a cabo con empresas de publicidad, agencias de medios, y/o directamente con la empresa que publicite en el aeropuerto.

vi. Objetivo:

Disponer de áreas para publicidad y/o propaganda en el aeropuerto Diego Aracena de Iquique con el fin de promocionar productos o servicios de los interesados.

vii. Estructura Organizacional para la prestación del Servicio.

Operación	:	Subconcesionario o Sociedad Concesionaria
Supervisión	:	Supervisor de Terminal en turno
Mantenición	:	Subconcesionario en coordinación Sociedad Concesionaria

viii. Estructura Tarifaria

Servicio sin costo para el usuario.
La tarifa para los interesados en la publicidad del aeropuerto de Iquique, obedecen a la oferta y la demanda existente.

ix. Horarios

24 horas.



REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

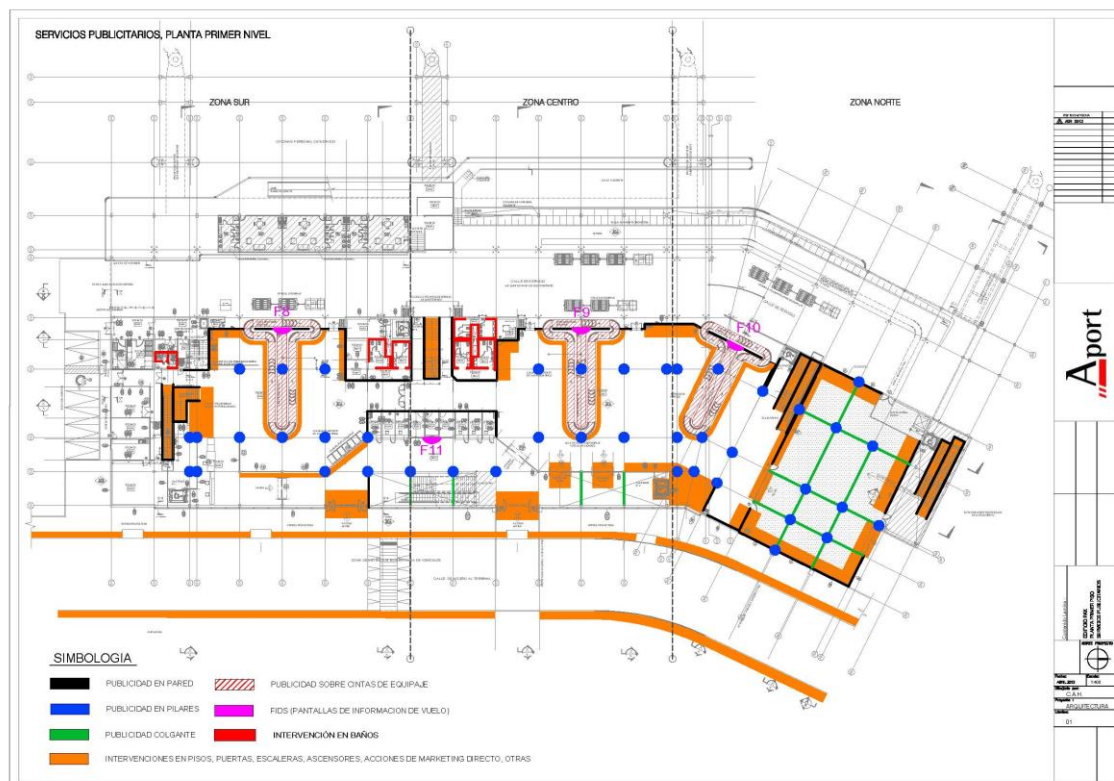
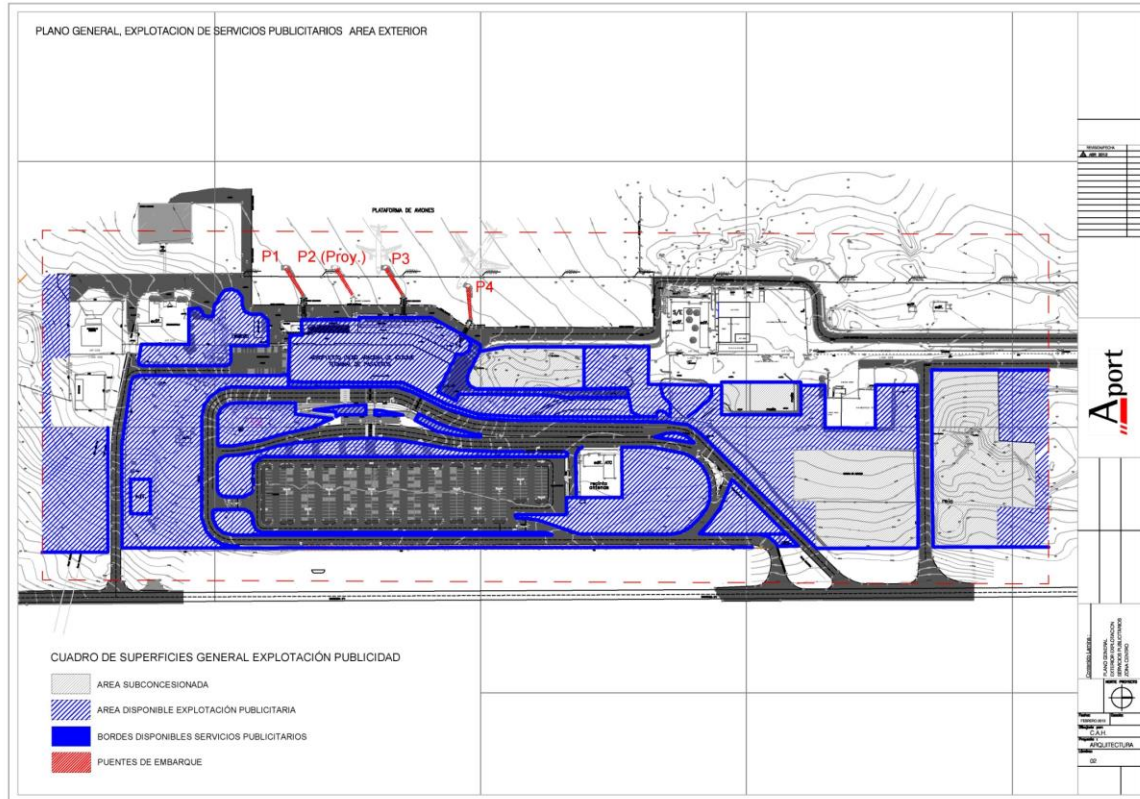
AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página 192 de 451

x. Layout áreas para Publicidad



	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 193 de 451

C) Servicio de Custodia, sellado y embalaje

i. Descripción General del Servicio

El Concesionario podrá explotar el servicio de custodia, sellado y embalaje de equipaje, 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 deberá tomar las medidas de seguridad que sean necesarias para una adecuada prestación de dicho servicio.

La Sociedad Concesionaria podrá disponer de un área para explotar este servicio de acuerdo a la demanda de este.

ii. Objetivo:

Proveer del servicio custodia, sellado y embalaje de equipaje para los usuarios del aeropuerto Diego Aracena de Iquique.

iii. Calidad del Servicio

- Indicador:

Disponibilidad del servicio de custodia.

- Umbral:

Cumplir con el 100% de disponibilidad mientras se preste el servicio.

- Medio de Verificación:

Planilla de control de servicios “varios”, en la que se incorporan los resultados de las revisiones e inspecciones que realiza el Supervisor del Terminal, en su correspondiente turno de trabajo.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 194 de 451

- Periodicidad de la evaluación:

La evaluación del umbral se realizará mensualmente, sin perjuicio que los registros se lleven en forma diaria y consideren la totalidad de inspecciones realizadas.

Las inspecciones se realizarán aleatoriamente por la Inspección Fiscal en la forma y oportunidad que considere, e informará al Concesionario del resultado de ella.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 195 de 451

iv. **Estructura Organizacional para la prestación del Servicio.**

Operación : Subconcesionario o Sociedad Concesionaria
Supervisión : Supervisor de Terminal en turno
Mantención : Subconcesionario en coordinación Sociedad Concesionaria

i. **Estructura Tarifaria**

Precios acordes a mercado, a libre disposición del Subconcesionario.

ii. **Horarios**

Durante el horario de funcionamiento comercial del Edificio Terminal de Pasajeros.

iii. **Layout áreas servicio de custodia, sellado y embalaje de equipaje**



d) **Servicios de Pasajeros de Primera Clase y Ejecutivos.**

i. **Descripción General del Servicio**

La Sociedad Concesionaria podrá explotar, en la cantidad que amerite el volumen de pasajeros asociados al aeropuerto, dentro del área de concesión, servicios de primera clase y ejecutivos, tales como salón CIP/VIP, salas de

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 196 de 451

conferencia, salas de trabajo personal con facilidades computacionales y de emisión/recepción de datos, de acuerdo a lo señalado en el artículo 1.10.9.3. 2, Letra d), de las BALI.

ii. **Objetivos**

Explotar servicios con valor agregado a los usuarios durante la estadía en el aeropuerto.

v. **Calidad del Servicio**

- **Indicador:**

Disponibilidad del servicio para Pasajeros de Primera Clase y Ejecutivos.

- **Umbral:**

Cumplir con el 100% de disponibilidad mientras se preste el servicio.

- **Medio de Verificación:**

Planilla de Servicio Pasajero primera Clase y Ejecutivos en la que se incorporan los resultados de las revisiones e inspecciones que realiza el Supervisor del Terminal, en su correspondiente turno de trabajo.

- **Periodicidad de la evaluación:**

La evaluación del umbral se realizará mensualmente, sin perjuicio que los registros se lleven en forma diaria y consideren la totalidad de inspecciones realizadas.

Las inspecciones se realizarán aleatoriamente por la Inspección Fiscal en la forma y oportunidad que considere, e informará al Concesionario del resultado de ella.

iii. **Estructura Organizacional para la prestación del Servicio**

Operación	:	Subconcesión
Supervisión	:	Supervisor de Terminal en turno
Mantenión	:	Subconcesionario en coordinación Sociedad Concesionaria

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código:
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Revisión: 0
		Página 197 de 451

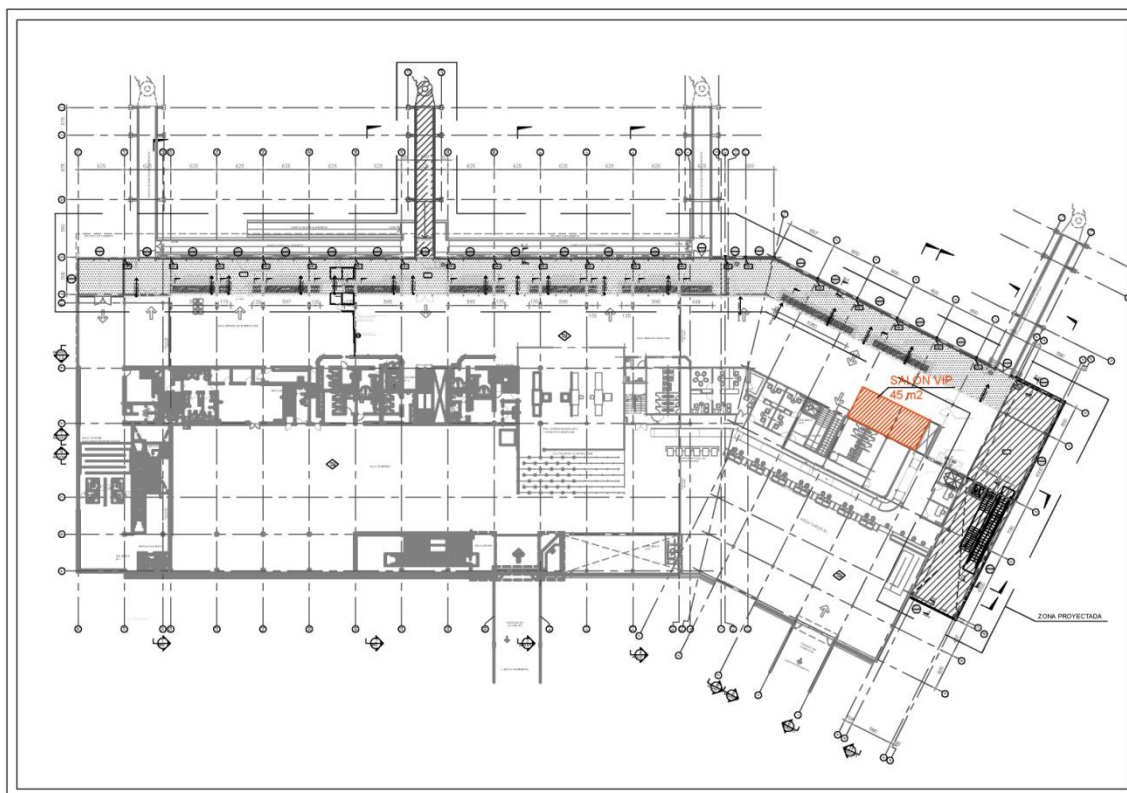
iv. Estructura Tarifaria

Las tarifas que se cobren a los usuarios serán fijadas por el o los Subconcesionarios que se le entregue el área para prestar el servicio para pasajeros primera clase o ejecutiva.

v. Horarios

A definir por el Subconcesionarios, durante el horario de funcionamiento comercial del Edificio Terminal de Pasajeros.

vi. Layout Salón CIP



e) Estacionamiento para Vehículos de Arriendo (Rent-Car).

i. Descripción General del Servicio

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 198 de 451

El Concesionaria podrá explotar las áreas para estacionamiento de vehículos en arriendo (Rent a Car) y áreas para la instalación de mesones de atención al público en el Edificio Terminal, dentro del Área de Concesión, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.9.3.2 letra e), de las BALI.

ii. Objetivo

Proveer de áreas para la habilitación de módulos de atención a público y áreas de estacionamiento a empresas del giro de arriendo de vehículos con el fin de prestar a los usuarios del aeropuerto Diego Aracena de Iquique el servicio de arriendo de vehículos.

iii. Calidad del Servicio

- Indicador:

N° de inspecciones que cumplen con la disponibilidad del total de áreas para estacionamiento y módulos de atención a público para el servicio de arriendo de vehículos.

- Umbral:

Del total de las inspecciones realizadas en forma aleatoria, un 100% de ellas cumple con la disponibilidad de áreas habilitadas para la prestación del servicio de arriendo de vehículos (estacionamiento y módulos).

- Medio de Verificación:

Planilla de registro en la que se incorporan los resultados de las revisiones e inspecciones que realiza el Supervisor del Terminal, en su correspondiente turno de trabajo.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 199 de 451

Planilla de Control mensual Varios

		Aeropuerto Diego Aracena de Iquique Control Mensual Varios																								
ESTANDAR	Disponibilidad completa (100%), durante el horario de funcionamiento comercial del edificio terminal de pasajeros.																MES	ABRIL								
Planilla Control Mensual Varios																										
COUNTER COMPAÑÍAS (24)		OFICINA APOYO COUNTER COMPAÑÍAS AERÉAS (7)		ÁREA ESTACIONAMIENTO PÚBLICO TRANSFER / TAXI TURISMO		ÁREAS PARA SERVICIOS EN PLATAFORMA		ÁREA ALMACEN DUTY FREE SHOP		ÁREAS LOCALES COMERCIALES		ÁREAS PARA PUBLICIDAD Y PROPAGANDA		SERVICIO SELLADO EQUIPAJE		ESTACIONAMIENTO RENT - CAR		MÓDULOS RENT - CAR		SERVICIO GESTION TERMINAL DE CARGA		SERVICIO DE TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS		SERVICIO AGUA POTABLE		
DÍA	CUMPLE	% Indicador	CUMPLE	% Indicador	CUMPLE	% Indicador	CUMPLE	% Indicador	CUMPLE	% Indicador	CUMPLE	% Indicador	CUMPLE	% Indicador	CUMPLE	% Indicador	CUMPLE	% Indicador	CUMPLE	% Indicador	CUMPLE	% Indicador	CUMPLE	% Indicador	CUMPLE	% Indicador
1	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	NO	0%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
2	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	NO	0%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%	SI	100%
3															NO	0%										
4															NO	0%										
5															NO	0%										
6															NO	0%										
7															NO	0%										
8															NO	0%										
9															NO	0%										
10															NO	0%										
11															NO	0%										
12															NO	0%										
13															NO	0%										
14															NO	0%										
15															NO	0%										
16															NO	0%										
17															NO	0%										
18															NO	0%										
19															NO	0%										
20															NO	0%										
21															NO	0%										
22															NO	0%										
23															NO	0%										
24															NO	0%										
25															NO	0%										
26															NO	0%										
27															NO	0%										
28															NO	0%										
29															NO	0%										
30															NO	0%										
% CUMPLIMIENTO		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%		8%		100%		100%		100%		100%		100%
OBSERVACIONES / COMENTARIOS																										
Nombre y Firma AIF Emerson Saavedra O. Nombre y Firma Gerente Operaciones APORT Nombre y Firma Supervisor APORT																										

- Periodicidad de la evaluación:

La evaluación del umbral se realizará mensualmente, sin perjuicio que los registros se lleven en forma diaria y consideren la totalidad de inspecciones realizadas.

Las inspecciones se realizarán aleatoriamente por la Inspección Fiscal en la forma y oportunidad que considere, e informará al Concesionario del resultado de ella.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 200 de 451

iv. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

Operación : Subconcesión
 Supervisión : Supervisor de Terminal en turno
 Mantención : Subconcesión en coordinación con El Concesionario

v. Estructura Tarifaria

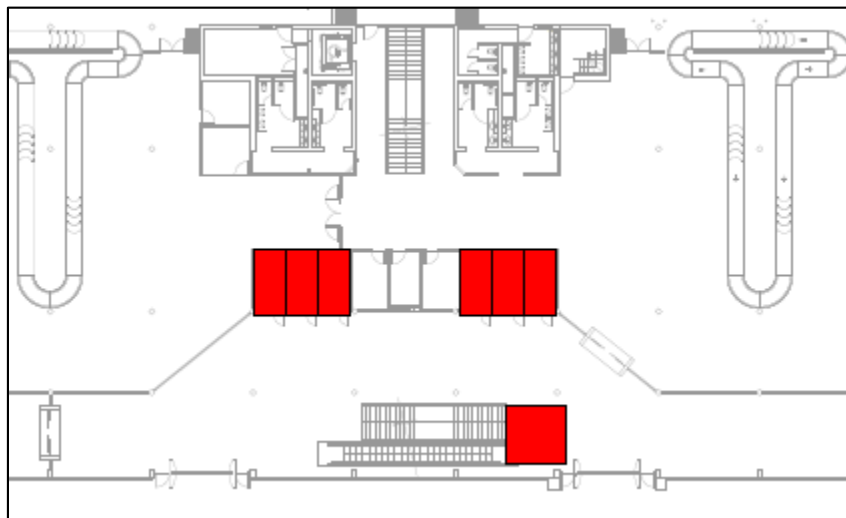
Las tarifas que se cobren a los usuarios serán fijadas por el o los subconcesionario que se asignen las áreas para estacionamiento y módulos de atención a público en el Terminal de Pasajeros, dentro del área concesionada.

vi. Horarios

A definir por el Subconcesionario, durante el horario de funcionamiento comercial del Edificio Terminal de Pasajeros.

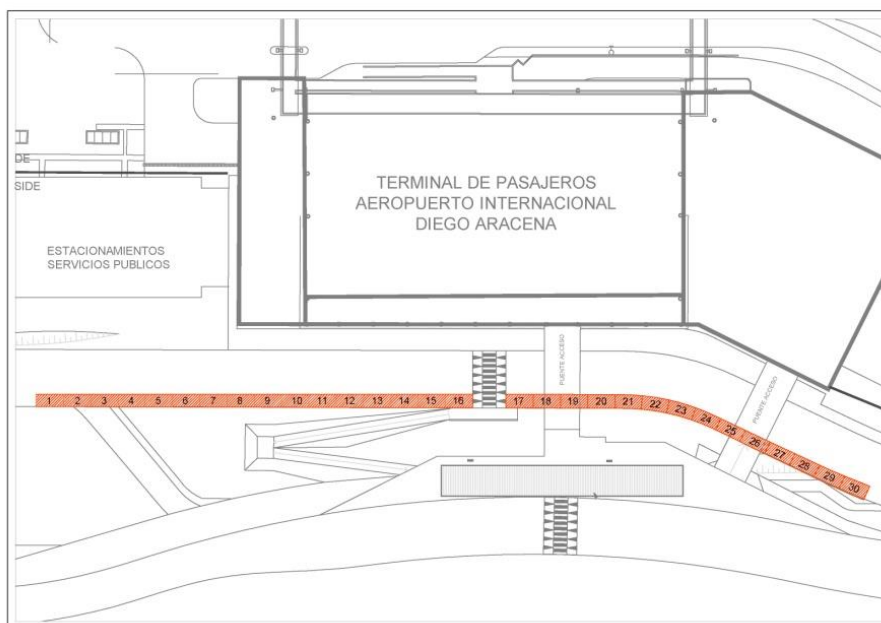
vii. Layout con las áreas delimitadas donde se prestaran los servicios.

Módulos arriendo de vehículos



	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 201 de 451

Estacionamiento para empresas de arriendo de vehículos.



viii. Procedimiento y mecanismos.

- Programa de Seguridad y Plan de contingencia.
- Plan y Programa de Conservación de la Obra, aprobado por el Inspector Fiscal.
- Mecanismo de Asignación de estacionamiento y Módulos de atención a Público para Vehículos en arriendo (Rent a Car).

Mecanismo de Asignación de estacionamiento y Módulos de atención a Público para Vehículos en arriendo (Rent a Car).

Ajunto en el Anexo N°6

f) Oficinas en General.

i. Descripción General del Servicio

El Concesionario podrá explotar áreas para oficinas de uso general, dentro del área en concesión, de acuerdo a las necesidades del aeropuerto, de acuerdo a lo señalado en el artículo 1.10.9.3.2 letra f), de las BALI.

ii. Objetivo:

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 202 de 451

Entregar el Servicio de Arriendo de oficinas, de acuerdo con las actividades aeronáuticas. Al momento de la elaboración de este Manual de Operación, la Concesionaria no ha definido la prestación de estos servicios como “oficinas en General”. Cuando ello ocurra la Sociedad Concesionaria considerará los aspectos definidos en el artículo 1.10.9.3.2 letra g) de las BALI.

iii. **Calidad del Servicio**

- Indicador:

Disponibilidad del servicio de arriendo de Oficinas en General para los prestadores de servicio que lo requieran

- Umbral:

Cumplir con el 100% de las áreas para oficinas mientras estas se encuentran disponibles.

- Medio de Verificación:

Planilla de control de servicios “varios”, en la que se incorporan los resultados de las revisiones e inspecciones que realiza el Supervisor del Terminal, en su correspondiente turno de trabajo.

- Periodicidad de la evaluación:

La evaluación del umbral se realizará mensualmente, sin perjuicio que los registros se lleven en forma diaria y consideren la totalidad de inspecciones realizadas.

Las inspecciones se realizarán aleatoriamente por la Inspección Fiscal en la forma y oportunidad que considere, e informará al Concesionario del resultado de ella.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 203 de 451

viii. Estructura Organizacional para la prestación del Servicio

Operación : Subconcesión
 Supervisión : Supervisor de Terminal en turno.
 Mantenimiento : Subconcesionario en coordinación con el
 Concesionario

ix. Estructura Tarifaria

Las tarifas que se cobren a los usuarios serán fijadas en los respectivos contratos de subconcesión que se generen por este servicio.

x. Horarios

Durante las 24 horas.

g) Área de Desarrollo inmobiliario

i. Descripción General del servicio

El Concesionario podrá explotar el Área de Desarrollo Inmobiliario indicada en el Anteproyecto Referencial entregado por el MOP e indicado en el artículo 1.4.4 de las BALI, siempre y cuando los proyectos respectivos sean compatibles con la actividad aeroportuaria y complementarios con las operaciones del aeropuerto.

En caso que el Concesionario opte por explotar dicha área, el desarrollo del proyecto definitivo correspondiente se deberá ajustar a las recomendaciones, pautas y normas vigentes que utiliza la Dirección de Aeropuertos del MOP, según se explicita en el artículo 2.7.2 de las BALI. Asimismo, el o los proyectos a desarrollar en este sector deberán ser aprobados por el Inspector Fiscal, previo informe favorable de la DAP y la DGAC. Los plazos que regirán la entrega y revisión de los mismos serán establecidos por el Inspector Fiscal.

h) Otros.

i) Descripción General del Servicio

El Concesionario podrá habilitar y/o explotar otros servicios no aeronáuticos en las áreas dispuestas para su explotación comercial, siempre que ellos sean compatibles con la actividad aeronáutica, se trate de negocios lícitos de comercio, es decir, que no atenten

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 204 de 451

contra la ley, la moral, las buenas costumbres o el orden público, y estén de acuerdo con el Plano “área de concesión” del Aeropuerto Diego Aracena de Iquique.

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

Al momento de la elaboración de este Manual de Operación, la Concesionaria no ha definido la prestación de estos servicios como “Otros”. Cuando ello ocurra la Sociedad Concesionaria considerará los aspectos definidos en el artículo 1.10.9.3.2 letra h), de las BALI.

8.2. CONDICIONES GENERALES

Con la finalidad de asegurar una adecuada medición de los niveles de calidad de los servicios establecidos en el artículo 1.10.9 de las BALI, adicional a los requisitos particulares, para cada servicio, establecidos en el artículo 8.1 del presente documento, el Concesionario deberá cumplir con lo siguiente:

- Realizar las mediciones pertinentes y necesarias.
- En caso de ser necesario, contratar los servicios de medición a organismos, laboratorios u otras entidades las que a su vez deberán estar certificados. El Inspector Fiscal, se reserva la facultad de supervisar las mediciones que estime pertinentes.
- Los procedimientos de medición de cada uno de los Indicadores de servicio, así como el Equipo a emplear en las mediciones, deberán contar con la aprobación del Inspector Fiscal.
- Si durante el periodo de la concesión los equipos de medición son reemplazados por otros de mayor avance tecnológico, el Concesionario deberá presentar, con la debida anticipación, las posibles modificaciones a los procedimientos de medición, homologaciones en los valores de los Umbrales y los nuevos equipos a emplear en ellas, para aprobación del Inspector Fiscal.

No obstante lo indicado anteriormente, el Inspector Fiscal se reserva la facultad de realizar todas las mediciones que estime pertinentes, al azar o dirigidas, durante todo el periodo que dure la concesión.

En los eventos que se constaten fallas involuntarias o el incumplimiento de los Umbrales establecidos ya sea por inspecciones aleatorias, denuncias de usuarios, detecciones del Concesionario o cualquier otro medio, el Concesionario deberá verificar y en caso que

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 205 de 451

correspondan deberá hacer correcciones, reparaciones o reposiciones, según sea el caso, en los plazos establecidos.

El Inspector Fiscal podrá solicitar adelantar o retrasar la realización de mediciones los indicadores de servicio, dependiendo de los resultados que hayan sido obtenidos, sin que esa situación genere compensaciones a la Sociedad Concesionaria.

9. PLANES OPERATIVOS DE LA CONCESION

Establece las obligaciones y responsabilidades ante las diferentes situaciones o actividades que se desarrollan en la Concesión del Aeropuerto Diego Aracena de Iquique, 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 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 funcionamiento de la Sociedad Concesionaria.

9.1. Plan de coordinación General del Concesionario

La Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria es la responsable de la coordinación entre los diferentes organismos, contratistas y subcontratistas que trabajan en la Concesión.

Cada Subconcesionario, aerolínea u otra organización tiene un representante asignado para esta tarea. Este representante maneja toda la Interacción en curso, e Informa al Gerente de Operaciones sobre el estado de las actividades que le corresponde realizar.

El Concesionario deberá considerar Supervisores de Terminal que manejen situaciones que puedan ocurrir fuera de los horarios de oficina.

El presente Manual de Procedimientos debe ser aprobado por el Inspector Fiscal y conocido por los usuarios del área concesionada del aeropuerto, en función de un mejoramiento continuo de la Operación General de los procesos involucrados en la actividad aeroportuaria.

9.2. Plan de prevención de Riesgo.

El Plan de Prevención de Riesgos debe establecer el actuar y la coordinación rápida, oportuna y eficaz, del personal designado y del material dispuesto para enfrentar una emergencia del tipo natural y/o tecnológica u otra, que permitan las acciones necesarias

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 206 de 451

para el control de ésta, con el fin de minimizar las afecciones o consecuencias, en primer lugar hacia las personas, salvando sus vidas, y hacia las Instalaciones y bienes materiales, manteniendo, en la medida de lo posible, las operaciones de la Concesión.

9.2.1. Plan operativo de la Concesión.

La Sociedad Concesionaria debe establecer 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 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 funcionamiento de la Sociedad Concesionaria.

La Sociedad Concesionaria presentará el Programa de Seguridad y Plan de contingencia señalado en el anexo N° 8 de la Concesión del aeropuerto de Iquique. El Plan será actualizado cada vez que sea necesario, manteniéndose los procedimientos de seguridad orientados a proteger a las personas, las aeronaves y la propiedad. Para apoyar y facilitar las operaciones aeroportuarias considerará:

- a) Participación en el funcionamiento del Comité de Seguridad y Facilitación DGAC-Aeropuerto Diego Aracena.
- b) Participación en el desarrollo e implementación del Programa de Seguridad del Aeropuerto Diego Aracena establecido por la DGAC. Éste deberá cumplir con las normas establecidas por la autoridad aeronáutica, que incluya los procedimientos de acceso a las áreas restringidas y los procedimientos de apoyo ante amenazas o actos de interferencia ilícita contra la Aviación Civil.
- c) Desarrollo y mantención de medidas de seguridad para proteger a las personas e instalaciones en las áreas públicas. Esto involucra las acciones coordinadas de Carabineros de Chile, la DGAC y la Sociedad Concesionaria.
- d) Apoyo a la actividad de inspección de la seguridad del pasajero aéreo dentro del área concesionada.
- e) Planes de acción en caso de un incidente o accidente que incluye el procedimiento de notificación a las autoridades apropiadas.
- f) Realización de una evaluación general de seguridad, en conjunto con la DGAC.
- g) Definir un nivel de mantención y de programa de servicio para los equipos de seguridad, tales como puertas, rejas, cerraduras, alarmas y controles de acceso dentro del área de concesión.
- h) Participación en las evaluaciones de emergencia y seguridad que disponga la Jefatura del Aeropuerto de la DGAC – Aeropuerto Diego Aracena.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 207 de 451

La responsabilidad de la seguridad en la empresa recae en el Gerente de Operaciones y en su ausencia, el Supervisor de Terminal de Turno.

En lo que concierne al contacto permanente con el Gerente de Operaciones, será por medio de los siguientes números telefónicos: fijos (56) (57) 2473473; de telefonía móvil +56 9 95096505

En lo que concierne al contacto permanente con el supervisor de Terminal en Turno, será por medio de los siguientes números telefónicos: fijos (56) (57) 2421991; de telefonía móvil +56 9 32283109

La función de Jefe de Seguridad recaerá en el Gerente de Operaciones de la Sociedad concesionaria.

Para efectos de este Plan de Coordinación, en este capítulo se indican todas las personas o empresas que desarrollan actividades en el Terminal de Pasajeros.

De esta forma y para una mejor interpretación del Plan, se subdividirá esta organización en dos grandes grupos, que corresponden al personal de participación directa y activa en el evento que se produzca un acto de interferencia ilícita y un segundo grupo de personas o empresas que les corresponderá una participación indirecta o pasiva ante la ocurrencia de este evento.

Preciso es señalar que esta división sólo tiene incidencia en la participación activa de las personas en un eventual acto de interferencia ilícita y en ningún caso exime a cualquiera de las personas o empresas, independientemente del grupo en que se encuentren encasilladas, del cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad aeroportuaria.

En el primer grupo se incorporará a aquel personal que le corresponderá una participación activa en el logro del objetivo del Plan, mientras que el segundo grupo estará integrado por personas que, sin tener una participación activa en el momento de presentarse un acto de interferencia ilícita, deberán cumplir aquellas disposiciones que para ellos se emitan.

9.2.2. Personal de participación activa o directa ante un acto de interferencia.

- Gerente de Operaciones
Le corresponde la dirección y el control de todos y cada uno de los servicios que se prestan en el área de concesión.

Para los efectos de este Plan de Seguridad, será quien desempeñe las funciones de Jefe de Seguridad de la empresa.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 208 de 451

- Supervisor de Terminal de Turno
Esta función la desempeña un total de cuatro personas, las que, distribuidos en un rol de turnos, ejecutan sus tareas durante todo el horario de funcionamiento del Terminal de Pasajeros.

Su función principal es la de supervisar el correcto funcionamiento de todos y cada uno de los componentes o sistemas del Terminal de Pasajeros.

Para los efectos del presente Plan de Seguridad, en ausencia del Gerente de Operaciones será el Supervisor de Terminal de Turno quien dirija o coordine las acciones con la Autoridad Aeronáutica ante un eventual acto de interferencia ilícita.

- Personal de Informaciones.
Esta función es desempeñada por un total de cuatro personas que forman parte de un sistema rotatorio de turnos que abarca todo el horario de funcionamiento del Terminal de Pasajeros.
- Personal de mantenimiento
Personal que desarrolla básicamente tareas de mantenimiento menor a la infraestructura y equipos del edificio terminal, el que, ante una situación de emergencia reorienta su actividad desempeñando las tareas que se le asignen.

9.2.3. Personal de empresas sub concesionarias o prestadoras de servicios que les corresponderá una participación pasiva o indirecta.

En esta condición se encuentran todas las empresas sub concesionarias o prestadoras de servicios que a continuación se detallan:

- Personal dependiente del servicio de alimentación y bebidas (restaurante).
- Personal dependiente de los locales comerciales en el área pública.
- Personal dependiente de las empresas de arriendo de vehículos
- Personal que presta el servicio de aseo y limpieza del área de concesión.
- Personal que presta los servicios de transporte público.
- Personal que presta servicios en el salón CIP/VIP.
- Personal dependiente de locales comerciales ubicados en las salas de embarque y salas de reclamo de equipaje.

9.3. PLAN DE MEDIDAS DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 209 de 451

Es el conjunto de actividades y procedimientos para controlar una situación de emergencia en el menor tiempo posible y recuperar la capacidad operativa de la concesión, minimizando los daños y evitando posibles nuevas emergencias y/o accidentes.

Plan de Emergencia del Concesionario

El Plan de Emergencias establece el actuar y la coordinación rápida, oportuna y eficaz, del personal designado en conjunto al material dispuestos para una emergencia del tipo natural y/o tecnológica y que permitan las acciones necesarias para el control de esta, con el fin de minimizar las afecciones o consecuencias, en primer lugar hacia las personas, salvando sus vidas, hacia las instalaciones, bienes materiales y manteniendo las operaciones de la Concesión.

Propósito

El propósito del presente Plan de Emergencia es establecer las medidas y procedimientos tendientes a prevenir todo acto de interferencia ilícita que ponga en riesgo la seguridad de las operaciones aéreas, minimizando los efectos derivados de este tipo de actos.

Antecedentes

- a) Programa seguridad y Plan de Contingencia de la Sociedad Concesionaria para el Aeropuerto Diego Aracena de Iquique.
- b) DAR-17 02 vigente.

Organización de Seguridad

La responsabilidad de la seguridad en la Sociedad concesionaria recae en el Gerente de Operaciones y en su ausencia, el Supervisor de Terminal de Turno.

En lo que concierne al contacto permanente con el Gerente de Operaciones, será por medio de los siguientes números telefónicos: fijos (56) (57) 2473473; de telefonía móvil +56 9 95096505

La función de Jefe de Seguridad recaerá en el Gerente de Operaciones de la Sociedad concesionaria Aeropuerto de Iquique S.A.

En lo que concierne al contacto permanente con el supervisor de Terminal en Turno, será por medio de los siguientes números telefónicos: fijos (56) (57) 2421991; de telefonía móvil +56 9 32283109

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 210 de 451

Una vez recibida la notificación de Emergencia, se procederá de acuerdo a lo siguiente:

- a) El Gerente de Operaciones procederá a constituirse en COE creado para enfrentar este tipo de situaciones. En el caso que el Gerente de Operaciones no se encuentre en el Aeropuerto, el Supervisor de Terminal de Turno se constituirá en el COE, una vez que ejecute la tarea señalada en el punto siguiente.
- b) El Supervisor de Terminal de Turno procederá a evacuar las salas de embarque a fin de que estas dependencias queden disponibles para uso de la compañía aérea afectada, tanto para atención de pasajeros y/o tripulación ilesa como para la entrega de información a las personas que esperan o acompañan a pasajeros embarcados en la aeronave siniestrada. Una vez concluida esta tarea, informará directamente al Jefe de Base o Supervisor de la compañía aérea afectada y al Jefe de Turno del Servicio AVSEC que las salas de embarque están disponibles para el uso previsto para este tipo de situaciones. Posteriormente, se dirigirá y permanecerá en el Mesón de Informaciones a la espera de nuevas instrucciones emanadas del COE.
- c) La Operadora del Mesón de Informaciones procederá a suspender los llamados a embarque de pasajeros para posteriormente transmitir por las pantallas del Sistema FID'S el mensaje "sin información" a todos los vuelos cuya hora estimada de llegada o despegue sea igual o inferior a 3 horas contadas desde el momento de recibirse la notificación del accidente. Una vez efectuada esta operación, permanecerá en el Mesón de Informaciones a la espera de nuevas instrucciones que emanen del COE. Sin perjuicio de lo anterior, dará todas las facilidades del caso al personal de la compañía aérea afectada, ya sea para la emisión de mensajes solicitados por dicha compañía y/o para el uso de Sistema PAS o FID'S.
- d) El personal que realiza funciones de apoyo operacional procederá a cerrar todos los accesos desde la parte pública a la parte aeronáutica existentes en el sector de sala de llegada (puertas de acceso a las salas de llegada nacional e internacional y puertas para equipaje con sobre tamaño) para posteriormente dirigirse al sector público a objeto de ejercer un control activo y permanente hasta que finalice la emergencia respecto al acceso de personas por la puerta de acceso a las salas de llegada del primer nivel.
- e) Tanto el Supervisor de Terminal como la Operadora del Mesón de Informaciones, en ningún momento podrán proporcionar información referida al origen o causa del accidente, o al estado de los ocupantes de la aeronave. Esta información debe ser entregada exclusivamente por la Compañía aérea afectada.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 211 de 451

- f) Una vez superada la emergencia, el Supervisor de Terminal de Turno, procederá a acondicionar las instalaciones, equipos y dependencias utilizadas para retomar los estándares de servicio del Terminal de Pasajeros.

Plan de Prevención de Incendios y Otros

Es el conjunto de actividades y procedimientos para controlar una situación de emergencia en el menor tiempo posible y recuperar la capacidad operativa de la concesión, minimizando los daños y evitando posibles nuevas emergencias y/o accidentes.

Incendio Estructural.

Al percatarse o tener conocimiento de un amago de incendio o incendio se procederá al llamado de cuerpo de bomberos de Iquique y en caso de ser posible, el Servicio SEI prestará apoyo a la emergencia. Sin perjuicio de lo anterior, se activará el respectivo Plan de Emergencia del Aeropuerto. y de acuerdo al horario de funcionamiento de la siguiente forma declarado en alguna dependencia del edificio terminal, se procederá de acuerdo a lo siguiente:

Durante el horario de operación del edificio terminal.

- a) El Supervisor de Terminal de Turno junto al personal que realiza funciones de operaciones o vigilancia y el personal de mantención, concurrirá al lugar del siniestro y junto con evacuar el área afectada procederá a combatir el fuego utilizando los extintores portátiles y/o la red de húmeda, dependiendo del tipo de fuego.
- b) La operadora del Mesón de Informaciones comunicará esta situación de inmediato por la vía más expedita (personal de AVSEC, anexo interno, frecuencia terrestre o teléfono), al Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios del Aeropuerto Diego Aracena. Será este organismo el que decida, dependiendo de la magnitud y características del siniestro, dar aviso al Cuerpo de Bomberos de Iquique.
- c) Una vez que llegue al lugar siniestrado el personal del Servicio SSEI y el Supervisor de Terminal de Turno procederá a subordinar tanto al personal como los recursos materiales de la Sociedad Concesionaria al Jefe de Grupo SSEI a cargo de las operaciones de emergencia, prestando toda la colaboración necesaria para superar la emergencia.
- d) Superada la emergencia, se procederá a acondicionar las instalaciones, equipos y dependencias afectados para retomar los estándares de servicio del Terminal de Pasajeros. El representante de la Sociedad Concesionaria será el único autorizado para informar a la prensa de las causas y consecuencias del siniestro.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 212 de 451

Fuera del horario de funcionamiento del edificio terminal

- a) El personal que realiza funciones de vigilancia, una vez que detecte el amago de incendio o incendio declarado, procederá a dar aviso de inmediato al Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios del Aeropuerto Diego Aracena.
- b) En caso de no existir personal en servicio en el Aeropuerto, comunicará de inmediato esta situación a su central de operaciones, para que sea este organismo quien comunique inmediatamente al Cuerpo de Bomberos de Iquique y al personal de la Sociedad Concesionaria.
- c) Una vez hecho esto, se dirigirá al lugar siniestrado y procederá a combatir el fuego utilizando los extintores portátiles y/o la red de húmeda, dependiendo del tipo de fuego. Una vez que llegue al lugar siniestrado el Jefe de Grupo SSEI o el Jefe de la Unidad del Cuerpo de Bomberos con su respectivo personal, procederá a subordinar su participación y los recursos materiales disponibles a la actuación de los equipos de emergencia antes señalados.
- d) Superada la emergencia, se procederá a acondicionar las instalaciones, equipos y dependencias afectados para retomar los estándares de servicio del Terminal de Pasajeros. El representante de la sociedad concesionaria será el único autorizado para informar a la prensa de las causas y consecuencias del siniestro.

9.4. Procedimiento ante Accidentes de Aeronave dentro del Aeropuerto.

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

En caso de un accidente de aeronave en el Aeropuerto, la DGAC, toma el control de las operaciones de salvamento y evacuación de accidentados, sin embargo, la Sociedad Concesionaria del aeropuerto participará en las actividades de apoyo delegadas y en coordinación con la autoridad aeroportuaria.

Tan pronto se tenga conocimiento de un accidente en el Aeropuerto, el Gerente de Operaciones o el Supervisor de Terminal de Turno del Aeropuerto en la ausencia del primero, tomará las medidas del caso para estar a disposición de la DGAC en la toma de decisiones.

El Supervisor de Terminal de Turno de la Sociedad Concesionaria del aeropuerto tomará las siguientes medidas:

- a) Alertar al personal de la Sociedad Concesionaria en aeropuerto.
- b) Informar al Gerente de Operaciones de la Sociedad Concesionaria.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 213 de 451

- c) Coordinar con la autoridad aeroportuaria respecto de las actividades delegadas por procedimiento, que efectuará la Sociedad Concesionaria del aeropuerto.
- d) Activar y controlar la intervención de los recursos de la Sociedad Concesionaria del aeropuerto

Las tareas delegadas en caso de emergencia son las siguientes:

- a) El Gerente de Operaciones de la Sociedad Concesionaria del aeropuerto deberá constituirse en el COE.
- b) Disponer de un área dentro del terminal de pasajeros para la Prensa, en caso de ser requerido.
- c) Disponer de un área o sala de aislamiento.
- d) Disponer de un área para que las compañías aéreas reciban a los familiares del o los accidentados.
- e) Restringir el movimiento vehicular en el área concesionada que pueda afectar las actividades de salvamento.
- f) Ayudar a designar estacionamiento para helicóptero de evacuación aeromédica, cuando deba estacionarse en su aérea de la concesión.
- g) Guiar en el área concesionada a los vehículos de apoyo exterior.
- h) Dirigir, orientar y reunir en los lugares asignados a la Prensa y Familiares.
- i) Colaborar con AVSEC en el aumento de las medidas de seguridad con el personal que tenga disponible.

9.5. Procedimiento ante Accidente de Aeronave fuera del Aeropuerto

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

Ante un accidente de aeronave fuera del Aeropuerto, es muy posible que se necesite tomar algunas medidas para apoyo, por lo que la Sociedad Concesionaria dispondrá de todos los recursos disponibles a su alcance, para mitigar la emergencia dentro del área de concesión.

Las actividades delegadas son las siguientes:

- a) El Gerente de Operaciones de la Sociedad Concesionaria del Aeropuerto deberá constituirse en el COE.
- b) Disponer de un área dentro del terminal de pasajeros para la Prensa, en caso de ser requerido.
- c) Disponer de un área o sala de aislamiento.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 214 de 451

- d) Disponer de un área para que las compañías aéreas reciban a los familiares de los accidentados.

Todas las compañías aéreas que operan desde el aeropuerto proporcionarán personal y equipos para ayudar en la resolución de situaciones de emergencia. Esto complementará los recursos de los otros organismos que procedan a poner en práctica los procedimientos que contiene este manual. El Transportista aéreo activará y seguirá un plan para accidentes y desastres de transportistas Aéreos.

9.6. Otros

El Concesionario podrá proponer otros planes que no estén contenidos en el RSO o en las BALI que permitan mejorar la operación y coordinación del Aeropuerto, los cuales deberán ser aprobados por el Inspector Fiscal previa consulta a las entidades Involucradas.

SABOTAJE Y/O AMENAZA DE BOMBA.

En el evento de recibir la notificación, mediante cualquier medio, de un sabotaje o amenaza de bomba en las instalaciones o en una aeronave se procederá de acuerdo a lo siguiente:

- Si el aviso de amenaza de bomba es recibido a través de una llamada telefónica anónima, quien reciba la llamada deberá disponer de la información recibida a la Autoridad Aeronáutica, respecto al origen de la llamada, tendrá el máximo de antecedentes posibles para una mejor toma de decisiones.
- Posterior a la recepción del aviso, notificará a la Autoridad Aeronáutica quien decidirá la activación del Plan de Seguridad.
- Una vez activado el Plan de Seguridad, se procederá de acuerdo a lo establecido en dicho Plan.
- Una vez superada la emergencia, el Supervisor de Terminal de Turno procederá a acondicionar las instalaciones, equipos y dependencias utilizadas para retomar los estándares de servicio del Terminal de Pasajeros.

CATASTROFE NATURAL

En el evento de presentarse un fenómeno natural que ponga en riesgo la integridad o seguridad de las personas que se encuentran en el interior del Terminal de Pasajeros, se procederá de acuerdo a lo siguiente:

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DIEGO ARACENA – IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 215 de 451

Se pondrá en ejecución la evacuación del Terminal de Pasajeros. Para este efecto, el personal de dependencia directa del Concesionaria asumirá las áreas de responsabilidad que más adelante se detallan y su proceder tendrá como objetivo lograr una evacuación fluida, rápida y segura, para lo cual procederán a abrir todas las vías de evacuación y dirigir el flujo de personas hacia estas vías, prestando toda la colaboración que sea necesaria a quien lo necesite:

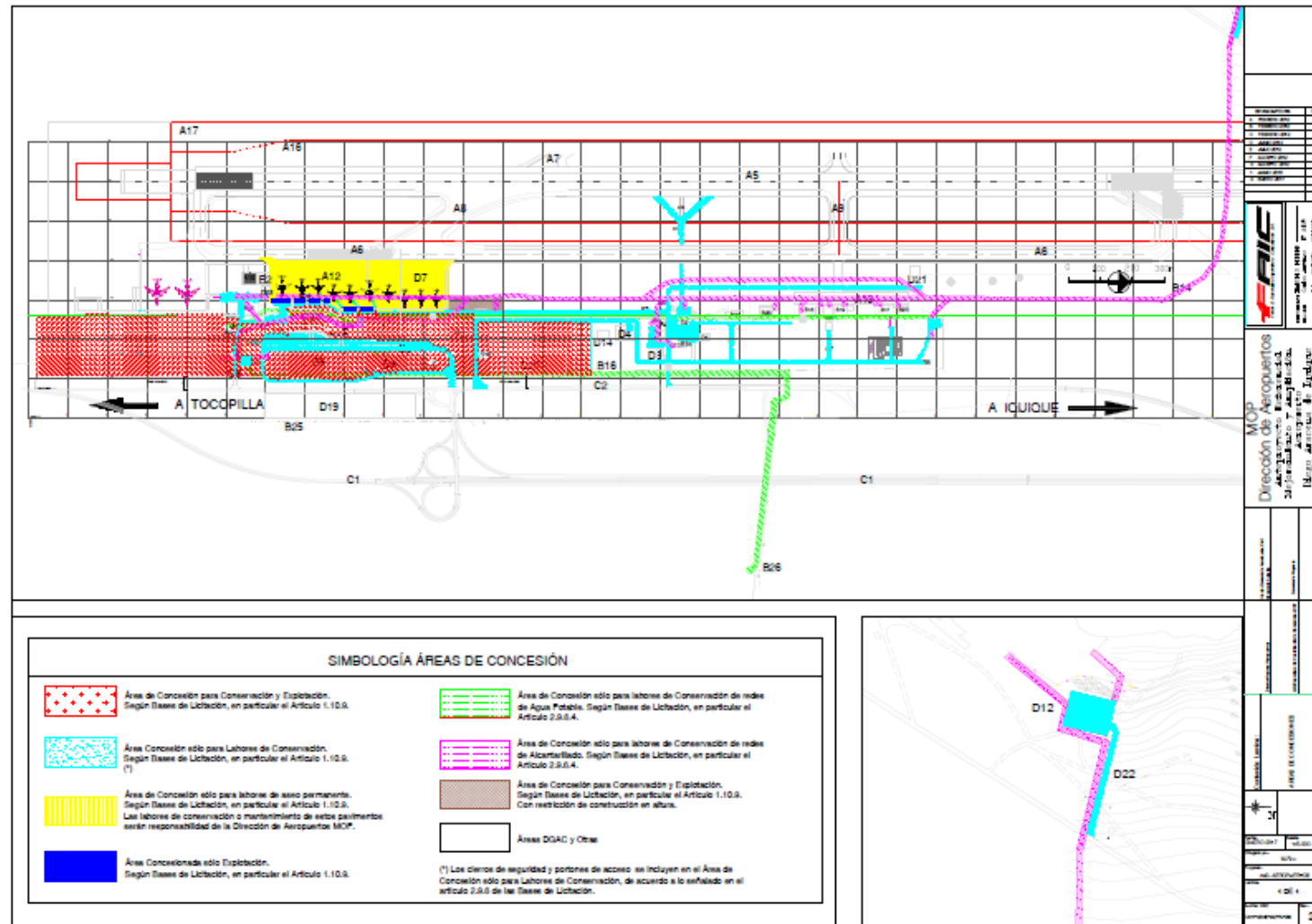
Supervisor de Terminal	: Salas de embarque y puentes de embarque.
Personal de Informaciones	: Hall público.
Personal de Mantención	: Salas de llegada de pasajeros.

El Gerente de Operaciones se incorporará al COE, que se activa en este tipo de circunstancias, donde el Jefe del Aeropuerto Diego Aracena o quien lo subrogue, dará a conocer las medidas tendientes a superar la emergencia.

La Autoridad Aeronáutica (DGAC) será quien dé a conocer la situación general de lo ocurrido, mediante un comunicado de prensa.

La sociedad concesionaria, una vez superada la emergencia, evaluará las consecuencias de lo ocurrido y a fin de proceder a recuperar los estándares de servicio del área afectada, en caso de presentarse deterioros que afecten dichos estándares.

ANEXO N°1: PLANO ÁREA DE CONCESIÓN



	ANEXO N° 2	Código:
	PROCEDIMIENTO E INVENTARIO DE BIENES AFECTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 217 de 451

ANEXO N°2 PROCEDIMIENTO E INVENTARIO DE BIENES AFECTOS

Procedimiento para llevar y mantener actualizado el Registro de Bienes afectos a la Concesión

01. Antecedentes.

01.01 Bases de Licitación de la obra pública fiscal denominada “Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique”, particularmente los siguientes artículos:

- Artículo 1.2.2 numeral 10)
- Artículo 1.8.1. letra j)
- Artículo 1.8.2. numeral 4 letra j)
- Artículo 1.8.2. numeral 5 letra h)
- Artículo 1.8.16 numeral 2 letra a)

01.02 Decreto Supremo N° 82 de fecha 24 de julio de 2017, publicado en el Diario Oficial de fecha 12 de octubre de 2017.

01.03 Reglamento de la Ley de Concesiones, artículo 46° número 2.

02. Objetivos.

El presente documento, tiene por objeto dar cumplimiento a lo establecido en las Bases de Licitación de la obra pública fiscal denominada “Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique”, específicamente en lo relacionado con la obligación de implementar un “Procedimiento para llevar y mantener actualizado el Registro de Bienes y Derechos Afectos a la concesión”, que incluya un sistema computacional en línea, al que deberá tener libre acceso el Inspector Fiscal o quien éste autorice, cuando éste lo requiera y que permita cotejar lo reportado por el Concesionario en cada informe señalado en el artículo 1.8.2 N° 4 letra j) y N° 5 letra h), según corresponda, de las Bases de Licitación de la Concesión.

03. Procedimiento.



ANEXO N° 2

PROCEDIMIENTO E INVENTARIO DE BIENES AFECTOS AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página 218 de 451

- 03.01 Anualmente, el Concesionario informará a la Inspección Fiscal, el listado de todos los bienes y derechos adquiridos, a cualquier título, durante el último período de la Concesión. Esta información estará georreferenciada y será cargada al Sistema BIM una vez que este esté operativo para el caso de los bienes inmuebles y contendrá una relación escrita de todos los documentos que respaldan la adquisición de cada bien o derecho por parte del Concesionario, incluyendo fotocopia de los respectivos documentos. Este informe será actualizado a más tardar el último día hábil del mes de enero de cada año pudiendo el Inspector Fiscal solicitar su entrega actualizada en un plazo menor, en caso de que lo estime conveniente, en cuyo caso el Concesionario dispondrá de un plazo máximo 15 días para su entrega desde que le haya sido solicitado.
- 03.02 El Inspector Fiscal notificará por escrito al Concesionario cuales de aquellos bienes o derechos adquiridos serán calificados como Bienes o Derechos Afectos a la Concesión, de acuerdo con lo indicado en el punto N° 1 del presente procedimiento.
- 03.03 No se incluirán en el concepto de bienes, todos aquellos insumos o repuestos de equipos, necesarios para mantener la correcta funcionalidad o servicialidad de la obra pública concesionada.
- 03.04 El primer informe anual incluirá aquellos bienes que el Concesionario decida reutilizar en la obra concesionada, en la forma y oportunidad señaladas en el artículo 1.8.10 de las Bases de Licitación.
- 03.05 El Concesionario desarrollará un software en el que se llevará el Registro actualizado de bienes y derechos declarados como Bienes o Derechos Afectos a la Concesión, por parte del Inspector Fiscal. A este sistema computacional en línea se podrá acceder a través de la página web de la concesión.
- 03.06 El registro de los bienes y derechos adquiridos se efectuará mediante un sistema de código de barra que permitirá la actualización permanente y su identificación en cualquier momento.
- 03.07 El Inspector Fiscal o quien éste designe, tendrá acceso a la información del software de Registro de todos los Bienes y Derechos Afectos a la Concesión en cualquier momento. Para tal efecto, el Concesionario hará entrega al Inspector Fiscal de un

	ANEXO N° 2	Código:
	PROCEDIMIENTO E INVENTARIO DE BIENES AFECTOS	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 219 de 451

nombre de usuario y password de acceso, que le permitirá acceder en cualquier momento a la información actualizada.

03.08 La información será ingresada al software en una planilla dividida en columnas, donde se detallará los siguientes atributos de cada bien o derecho declarado como Bien o Derecho Afecto a la Concesión:

03.08.01 Descripción.

03.08.02 Marca.

03.08.03 Modelo.

03.08.04 Número de Serie.

03.08.05 Ubicación.

03.08.06 Cantidad.

03.08.07 Número de Factura / Boleta.

03.08.08 Proveedor.

03.08.09 Observaciones.

03.09 El Inspector Fiscal podrá requerir al Concesionario las modificaciones que sean pertinentes, en base a justificación fundada, tanto del software como de la información registrada, con el fin de cumplir el objetivo planteado en el presente procedimiento.



ANEXO N° 2

PROCEDIMIENTO E INVENTARIO DE BIENES AFECTOS

AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página 220 de 451

REGISTRO INVENTARIO DE BIENES AFECTOS

 Aeropuerto Iquique			REGISTRO	Enero de 2018					
INVENTARIO DE BIENES AFECTOS									
Aeropuerto Diego Aracena de Iquique									
Bienes prexistentes									
Ene. 2016			Stock						
N°	Código	Equipo/ Marca/Modelo	Características	Inicial	Periodo Anterior	Periodo Actual	Variación	Observaciones	
1		AIRE ACONDICIONADO (CLIMA)							
		Enfriador de Agua N° 1 (Chiller)	Clarck model. LSBLGRF350M-M	1	1	1	0		
		Enfriador de Agua N° 2 (Chiller)	Clarck model. LSBLGRF350M-M	1	1	1	0		
		Bomba de Agua Fria N° 1	Pentax model CM50-160A	1	1	1	0		
		Bomba de Agua Fria N° 2	Pentax model CM50-160A	1	1	1	0		
		Bomba de Agua Fria N° 3	Pentax model CM50-160A	1	1	1	0		
		Unidad Manejadora de Aire 01	Clarck model. SRA-40wl	1	1	1	0		
		Unidad Manejadora de Aire 02	Clarck model. SRA-80sswl	1	1	1	0		
		Unidad Manejadora de Aire 03	Clarck model. SRA-40wl	1	1	1	0		
		Unidad Manejadora de Aire 04	Clarck model. SRA-80sswl	1	1	1	0		
		Unidad Manejadora de Aire 05	Clarck model. SRA-80sswl	1	1	1	0		
		Unidad Manejadora de Aire 06	Clarck model. SRA-40wl	1	1	1	0		
		Unidad Manejadora de Aire 07	Clarck model. SRA-150wl	1	1	1	0		
		Unidad Manejadora de Aire 08	Clarck model. SRA-80sswl	1	1	1	0		
		Unidad Manejadora de Aire 09	Clarck model. SRA-250wl	1	1	1	0		
		Unidad Manejadora de Aire 10	Clarck model. SRA-150wl	1	1	1	0		
		Unidad Manejadora de Aire 11	Clarck model. SRA-60wl	1	1	1	0		
		Unidad Manejadora de Aire 12	Clarck model. SRA-100wl	1	1	1	0		
		Unidad Manejadora de Aire 13	Clarck model. SRA-180wl	1	1	1	0		
		Unidad Manejadora de Aire 14	Clarck model. SRA-80wl	1	1	1	0		
		Unidad Manejadora de Aire 14	Clarck model. SRA-80wl	1	1	1	0		
		Fan Coils 01	Model HCR-008wPBR-4Hw/	1	1	1	0		
		Fan Coils 02	Model HCR-008wPBR-4Hw/	1	1	1	0		
		Fan Coils 03	Model HCR-008wPBR-4Hw/	1	1	1	0		
2		EXTRACTORES DE AIRE							
		Ventilador Extractor de Baños 01	Vematesa model. VTB80B	1	1	1	0		
		Ventilador Existente Extractor de Campana de Cocina 02	wEG. Model 1L TEIFAIX00304E	1	1	1	0		
		Ventilador Extractor de Baños 03	Vematesa model. VTB80B	1	1	1	0		
		Ventilador Extractor de Baños 04	Vematesa model. VTB80B	1	1	1	0		
		Ventilador Extractor de Baños 05	Vematesa model. VTB890LA	1	1	1	0		
		Ventilador Extractor de Baños 06	Vematesa model. VTB80B	1	1	1	0		
		Ventilador Extractor Individual de Baños 01		1	1	1	0		
		Ventilador Extractor Individual de Baños 02		1	1	1	0		
3		ESTANQUE DE AGUA POTABLE Y SISTEMA DE AGUA POTABLE PERIMETRAL							
		Bomba Centrífuga Agua N° 1	Voght. 5.5 HP	1	1	1	0		
		Bomba Centrífuga Agua N° 2	Voght. 5.5 HP	1	1	1	0		
		Bomba Centrífuga Agua N° 3	Voght. 5.5 HP	1	1	1	0		
		Estanque Hidropack 800lts.		1	1	1	0		
4		RED INCENDIO PERIMETRAL							
		Bomba Incendio Principal		1	1	1	0		
		Bomba Incendio Jockey		1	1	1	0		
		Tablero de Fuerza y Comando Bomba Incendio Principal	Model MP 430-150-380 C	1	1	1	0		
		Tablero de Fuerza y Comando Bomba Incendio Jockey	Model M1513-15-380	1	1	1	0		
5		SISTEMA AGUA CALIENTE							
		Termo Eléctrico 180. Its 380v 2do Nivel (Ejes E2-E3 y E-D) 2P	Ursus Trotter	1	1	1	0		
		Termo Eléctrico 180. Its 380v 2do Nivel (Ejes E2-E3 y E-D) 2P	Ursus Trotter	1	1	1	0		
		Termo Eléctrico 30. Its 380v 3er Nivel (Ejes 0-E1 y E-D) 2P	Ursus Trotter	1	1	1	0		



ANEXO N° 2

PROCEDIMIENTO E INVENTARIO DE BIENES AFECTOS AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página 221 de 451

	Termo Eléctrico 180. Its 380v Cocina Bodega AVSEC 3er Nivel	Ursus Trotter	1	1	1	0
	Termo Eléctrico 180. Its 380v Camarin Concesionario 3er Nivel	Ursus Trotter	1	1	1	0
	Termo Eléctrico 180. Its 380v Camarin Concesionario 3er Nivel	Ursus Trotter	1	1	1	0
6	PUERTAS DE ACCESO EDIFICIO					
	Pórtico Interior de acceso Automático N° 1 (1er Piso)	Manusa	1	1	1	0
	Pórtico Interior de acceso Automático N° 2 (1er Piso)	Manusa	1	1	1	0
	Pórtico Interior de acceso Automático N° 3 (1er Piso)	Manusa	1	1	1	0
	Pórtico Interior de acceso Automático N° 4 (1er Piso)	Manusa	1	1	1	0
	Pórtico Exterior de acceso Automático N° 1 (1er Piso)	Manusa	1	1	1	0
	Pórtico Exterior de acceso Automático N° 2 (1er Piso)	Manusa	1	1	1	0
	Pórtico Exterior de acceso Automático N° 1 (2do Piso)	Manusa	1	1	1	0
	Pórtico Exterior de acceso Automático N° 2 (2do Piso)	Manusa	1	1	1	0
7	ASCENSORES Y MONTACARGAS					
	Ascensor N° 1 (Lado sur Edificio Terminal Pax)	Kone	1	1	1	0
	Ascensor N° 2 (Lado Norte Edificio Terminal Pax)	Kone	1	1	1	0
	Montacargas N° 3 (Lado Sur Edificio de Pasajeros)		1	1	1	0
	Ascensor de Servicio N° 4 (Sector Central Edificio Terminal Pax)	Kone	1	1	1	0
	Ascensor de Servicio N° 5 (Lado Norte Edificio Terminal Pax)	Kone	1	1	1	0
	Ascensor de Servicio (Sector Ampliación Norte Edificio Terminal de Pasajeros)	Drona	0	0	1	1
	Montacargas (Sector Ampliación Norte Edificio Terminal de Pasajeros)	Drona	0	0	1	1
8	ESCALAS MECANICAS					
	Escalera Mecánica N1 (Lado Sur Edificio Terminal de Pasajeros)	Kone	1	1	1	0
	Escalera Mecánica N2 (Sector Central Edificio Terminal de Pax)	Kone	1	1	1	0
	Escalera Mecánica N3 (Lado Norte Edificio Terminal de Pasajeros)	Kone	1	1	1	0
	Escalera Mecánica N 4 (Sector Ampliación Norte Edificio Terminal de Pasajeros)	Canny	0	0	1	1
9	PLANTA DE TRATAMIENTO AGUAS SERVIDAS Y ALCANTARILLADO PERIMETRAL					
	Tornillo de Reja		1	1	1	0
	Soplador de Aireación N°1		1	1	1	0
	Soplador de Aireación N°2		1	1	1	0
	Soplador Ecuilización		1	1	1	0
	Difusores de Burbuja Gruesa en Ecuilizador		1	1	1	0
	Bomba de Agua Servidas N°1 (Agua Cruda)	Zenit	1	1	1	0
	Bomba de Agua Servidas N°2 (Agua Cruda)	Zenit	1	1	1	0
	Difusores de Burbuja Fina en Reactor N°1		1	1	1	0
	Difusores de Burbuja Fina en Reactor N°2		1	1	1	0
	Bomba de Lodos Espesados		1	1	1	0
	Filtro de Placas		1	1	1	0
	Agitador Estante Preparación de Polimeros	KE 500	1	1	1	0
	Bomba Neumatica Dosificación Polímero		1	1	1	0
	Agitador Estante Floculación Lodos	Ingersoll Rand	1	1	1	0
	Bomba Neumatica de Lodos	Mixer Cap. 500ms	1	1	1	0
	Bomba y Estante para Agua Limpieza Reja Pretratamiento		1	1	1	0
	Compresor Aire		1	1	1	0
	Grupo Generador 15 KVA		1	1	1	0
	Planta Elevadora N°1	Sector Terminal de Carga Existente	1	1	0	1
	Planta Elevadora N°2	Sector Nueva Torre de Control	1	1	0	1
	Planta Elevadora N°3	Sector PTAS Existente	1	1	1	0
10	ESTACIONAMIENTO					
	Estacionamiento Público General		418	418	418	0
	Estacionamientos Minusvalidos		4	4	4	0
	Estacionamiento Concesionaria		22	22	22	0
	Estacionamiento Minusvalidos Concesionaria		1	1	1	0
11	CENTRAL ALARMA DE INCENDIO					
	Tablero de control inteligente EST2		1	1	1	0
	Sensores de Humo		112	112	112	0
	Pulsadores de Emergencia		19	19	19	0
	Sirenas		26	26	26	0
12	EQUIPOS DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS					
	Extintores 6 Kg PQS tipo ABC		33	33	33	0
	Extintores 10 Kg PQS tipo ABC		5	5	5	0
	Extintores 5 Kg CO2		4	4	4	0
	Red Humeda	Gabinete y carrete 20m manguera incendio con pitones	35	35	35	0
13	EQUIPOS E IMPLEMENTARIOS BAÑOS					
	Ducha con plato ontario		6	6	6	0
	Llave para vanitorios		41	41	41	0
	Lavamanos pedestal o pared		10	10	10	0
	Sifón w/c Marca GEM- 120		57	57	57	0
	Taza W/C roca		40	40	40	0
	Taza W/c Minusvalido		7	7	7	0
	Urinarios Marca Roca		17	17	17	0
	Vanitorio Completo Tipo Granito roca		41	41	41	0
14	COUNTER					
	Counter Sector Arbo Nacional	Melamina blanca con meson color gris	8	8	8	0
	Counter Informaciones	Counter melamina blanca, acero inox. Con cajones y base computador ciro	1	1	1	0
	Counter compañías Aéreas	12 counter dobles de melamina forrada color blanco y café	12	12	12	0
	Counter sala de Embarque	5 counter individuales de melamina forrada color blanco y café	5	5	5	0
	Counter de Aduana	Counter melamina blanco, acero inox. Con cajones 2,22x 0,85x 1,25	1	1	1	0



ANEXO N° 2

PROCEDIMIENTO E INVENTARIO DE BIENES AFECTOS AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página 222 de 451

14	COUNTER						
	Counter Sector Arribo Nacional	Melamina blanca con meson color gris	8	8	8	0	
	Counter Informaciones	Counter melamina blanca, acero inox. Con cajones y base computador cito	1	1	1	0	
	Counter compañías Aéreas	12 counter dobles de melamina forrada color blanco y café	12	12	12	0	
	Counter sala de Embarque	5 counter individuales de melamina forrada color blanco y café	5	5	5	0	
	Counter de Aduana	Counter melamina blanco, acero inox. Con cajones 2,22x 0,85x 1,25	1	1	1	0	
15	ATENCIÓN ADUANA Y SAG						
	Oficina de Aduana	1er y 2do Piso	3	3	3	0	
	Mesón Atención Aduana y SAG	Mesón Melamina forrado con perfil de aluminio de 2.02x0,68x0,74 m	10	10	10	0	
16	ATENCIÓN POLICIA INTERNACIONAL						
	Caseta Atención Policía Internacional	Caseta melamina Blanca con ventanas de vidrio	8	8	8	0	
	Oficina Atención Policía Internacional	1er, 2do y 3er piso	2	2	2	0	
17	SEÑALIZACIÓN EXTERIOR						
	Letreros viales Acceso y estacionamiento de 50 x 70 cm		37	27	27	0	
	Letreros viales Acceso y estacionamiento de dimensiones menores de 50x70 cm	Ceda al paso, Pare y otros	0	10	10	0	
18	SEÑALÉTICA INTERIOR EDIFICIO						
	Acrylicas y Adhesivas	Mapa Ubicación, Salida de emergencia, otros	40	40	40	0	
18	SEÑALÉTICA INTERIOR EDIFICIO						
	Acrylicas y Adhesivas	Mapa Ubicación, Salida de emergencia, otros	40	40	40	0	
19	ILUMINACIÓN EXTERIOR						
	Poste de iluminación doble perfil cuadrado sector estacionamiento	Estructura Galvanizada	21	21	21	0	
	Poste de iluminación simple perfil cuadrado sector estacionamiento	Estructura Galvanizada	2	2	2	0	
	Poste de iluminación doble perfil cuadrado vías de circulación	Estructura Galvanizada	43	43	43	0	
	Poste de iluminación simple perfil redondo sector depocargo	Estructura Galvanizada	5	5	5	0	
	Luminarias sector patio de equipajes	Estructura Galvanizada	44	44	44	0	
	Poste de iluminación simple sector PTAS	Estructura Galvanizada	3	3	3	0	
20	ILUMINACION EDIFICIO						
	Equipo de iluminación marca darlux PLC 2x26 W c/ballast 70	Cielo Terminal de pasajeros	655	655	801	146	
	Equipo de iluminación de emergencia Marca Kolli 220 V. C. A		19	19	19	0	
	Equipo de iluminación forma campana Marca Philips MDK 331-v 250 W	Patio de Equipaje y Pasillo Embarque	65	65	34	31	
21	SUBESTACION ELECTRICA 1000 KVA						
	Grupo generador de emergencia 450 KW - 380 V		1	1	1	0	
	Subestación eléctrica unitaria 100 KVA 23, 04 KV		1	1	1	0	
22	SUBESTACION ELECTRICA 45 KVA						
	Transformador 45 KVA 23/ 0,4 Kv Tipo Mochila		1	1	1	0	
23	SISTEMA DE RESPALDO						
	UPS Sala eléctrica 1° Piso		1	1	1	0	
	UPS 3° Piso		1	1	1	0	
24	PUENTES DE EMBARQUE						
	Puente de embarque: Marca Jet'way Mod. A3-53/104 125R N°	3 cuerpos	2	2	0	2	
	Equipo de 400 Hz Jetpower 90 KVA		2	2	0	2	
	Puente Embarque Mecanizado N° 3 (BUKAKA)	2 cuerpos	1	1	1	0	
	Puente de embarque Marca Thyssen Modelo TB35/210-2 con Equipo de 400 Hz Hobart		0	0	3	3	
25	SISTEMAS DE TRANSPORTE DE EQUIPAJE						
	Cinta de equipaje N°1	1er Piso sala de retiro equipaje vuelos Inter.	1	1	1	0	
	Cinta de equipaje N°2	1er Piso sala de retiro equipaje vuelos Nac.	1	1	1	0	
	Cinta de equipaje N°3	1er Piso sala de retiro equipaje vuelos Nac.	1	1	1	0	
	Cinta de equipaje N°4	2do Piso Area Check in Entrega de equipaje	1	1	1	0	
26	EQUIPO DE INFORMACIONES DE VUELO FIDS						
	Consola Operación Sistema FIDS		1	1	1	0	
	Rack central sistema FIDS		1	1	1	0	
	Monitor color 32" cinta equipaje N°1 Piso 1	Conrac 6032 PD	1	1	1	0	
	Monitor color 32" cinta equipaje N°2 Piso 1	Conrac 6032 PD	1	1	1	0	
	Monitor color 32" cinta equipaje N°3 Piso 1	Conrac 6032 PD	1	1	1	0	
	Monitor color 32" Puerta embarque N°1 Piso 2	Conrac 6032 PD	1	1	1	0	
	Monitor color 32" Puerta embarque N°2 Piso 2	Conrac 6032 PD	1	1	1	0	
	Monitor color 32" Puerta embarque N°3 Piso 2	Conrac 6032 PD	1	1	1	0	
	Monitor color 32" Puerta embarque N°4 Piso 2	Conrac 6032 PD	1	1	1	0	
	Monitor color 32" Puerta embarque N°5 Piso 2	Conrac 6032 PD	1	1	1	0	
	Panel Teleindicador vuelos salida	Conrac	1	1	1	0	
	Panel Teleindicador vuelos llegada	Conrac	1	1	1	0	
27	EQUIPO DE AMPLIFICACIÓN PAS						
	Rack central sistema P. A. S		1	1	1	0	
	Microfonos remotos counters Check in (2cu)		1	4	4	0	
	Microfonos remotos counters ambo Nac. Inter. Y embarque Nac.		1	4	4	0	
	Microfonos remotos Embarque Nacional e Internacional (4cu)		1	1	1	0	
	Consola de operación central	Denon	1	1	1	0	
	Parlantes Zona 1: Embarque Nacional		18	18	18	0	
	Parlantes Zona 2: Embarque Internacional		17	17	17	0	
	Parlantes Zona 3: Hall Baños Públicos 1er Nivel		28	28	28	0	
	Parlantes Zona 4: Entrega maletas Nacional		17	17	17	0	
	Parlantes Zona 4: Entrega maletas Internacional		13	13	13	0	
	Parlantes Zona 4: Calle servicio (Parlantes tipo Proyectores)		5	5	5	0	



ANEXO N° 2

PROCEDIMIENTO E INVENTARIO DE BIENES AFECTOS AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página 223 de 451

28	EQUIPO CONTROL DE ACCESOS						
	Lector de tarjetas Indala		4	4	4	0	
	Lector de tarjetas		0	0	2	0	
	Camara de lectura de patente		0	0	4	0	
	Caja registradora cash box		1	1	1	0	
	Impresora Fiscal	Epson TM 800 IV	1	0	1	0	
	Pilares de barrera		0	1	1	0	
	Pilares de barrera	Marca GIS 90	4	3	3	0	
	Dispensador de ticket	GIS mam3	2	2	2	0	
	Display Tarifario Secom Transf 220 - 12 Volts		1	1	1	0	
	Caja Controladora de puertos de comunicación		1	1	1	0	
	Caja controladora de pulsos perturas barreras		1	1	1	0	
	Servidor GIS con programa de control, gate y cash box		1	1	1	0	
29	GERRES HIDRAULICOS						
	Gerre Hidraulico Ducasse MA 2	25 Kg de Empuje	7	7	7	0	
32	PUERTAS TABLERO ELECTRICO						
	Marco puerta Metalica 0,8x2,00 m		9	9	9	0	
	Cerradura Brum		9	9	9	0	
33	OFICINAS DE ADMINISTRACIÓN 3ER NIVEL						
	Ampliación oficinas administración total 25 m2		2	2	2	0	
34	AMPLIACION OFICINAS COMPAÑIAS AEREAS 3er NIVEL						
	Ampliación oficinas lineas aéreas total 115 m2		8	8	8	0	
35	OFICINAS TERMINAL DE CARGA						
	Oficina total 105 m2		7	7	7	0	
	Sala de baño 15 m2		1	1	1	0	
	Urinario marca Menceza		3	3	3	0	
	Taza WC marca Menceza		3	3	3	0	
	Valvula de manos		3	3	3	0	
	Sifón WC y Urinarios marca GEM-2		6	6	6	0	
	Lavamanos Menceza		3	3	3	0	
	Ducha con plato ontario		1	1	1	0	
	Dispensador de Jabón		1	1	1	0	
	Dispensador de papel Higiénico		3	3	3	0	
36	OTROS						
	Carro porta equipaje Mod. 85-H fabricación CORE INC.		85	85	20	65	carros antiguos
	Carros Daluca Internacional modelo Airport Trolley DLC 001		0	0	0	0	carros nuevos
	Asiento movible 3 cuerpos	Estructura metalica color gris	66	66	66	0	
	Geniceros - Papelero redondo de 65 cm alto x 24 cm diametro		25	25	25	0	
	Basculas 150 Kg marca Presición Hispana con Kit Indicador remoto Spiderdos por báscula		8	8	8	0	
	Oficina Inspector Fiscal	Sector arriba nacional	1	1	1	0	
	Basurero Exterior		13	13	13	0	
	Asiento movible 3 cuerpos (nuevo)	Estructura metalica color negro	0	0	129	129	
	Portor automatico conredero 8 mts	motor FAAC 600 K; modelo 746 ER Z16	0	0	1	1	Terminal Carga
	Central Citofonia; una central y 4 salidas	Modelo BL Sprint P/prog Escen	0	0	1	1	Terminal Carga
	Maquina Rayos X; Rapiscan; Modelo 628 XR; Serie 6153243; año fab. 2015	entregado según acta conformidad de instalacion 28-07-2017; Depto Logistica	0	0	1	1	equipaje facturado
	Tableros Eléctricos y gabinetes	5 tableros trifasico y 2 monofasico	0	0	7	7	
	Torres de iluminación	Torres con 6 focos LED	0	0	5	5	
	Torres de iluminación monoposte	Torres con 3 focos LED y focos LED	0	0	2	2	



ANEXO N° 3

ORGANIGRAMA

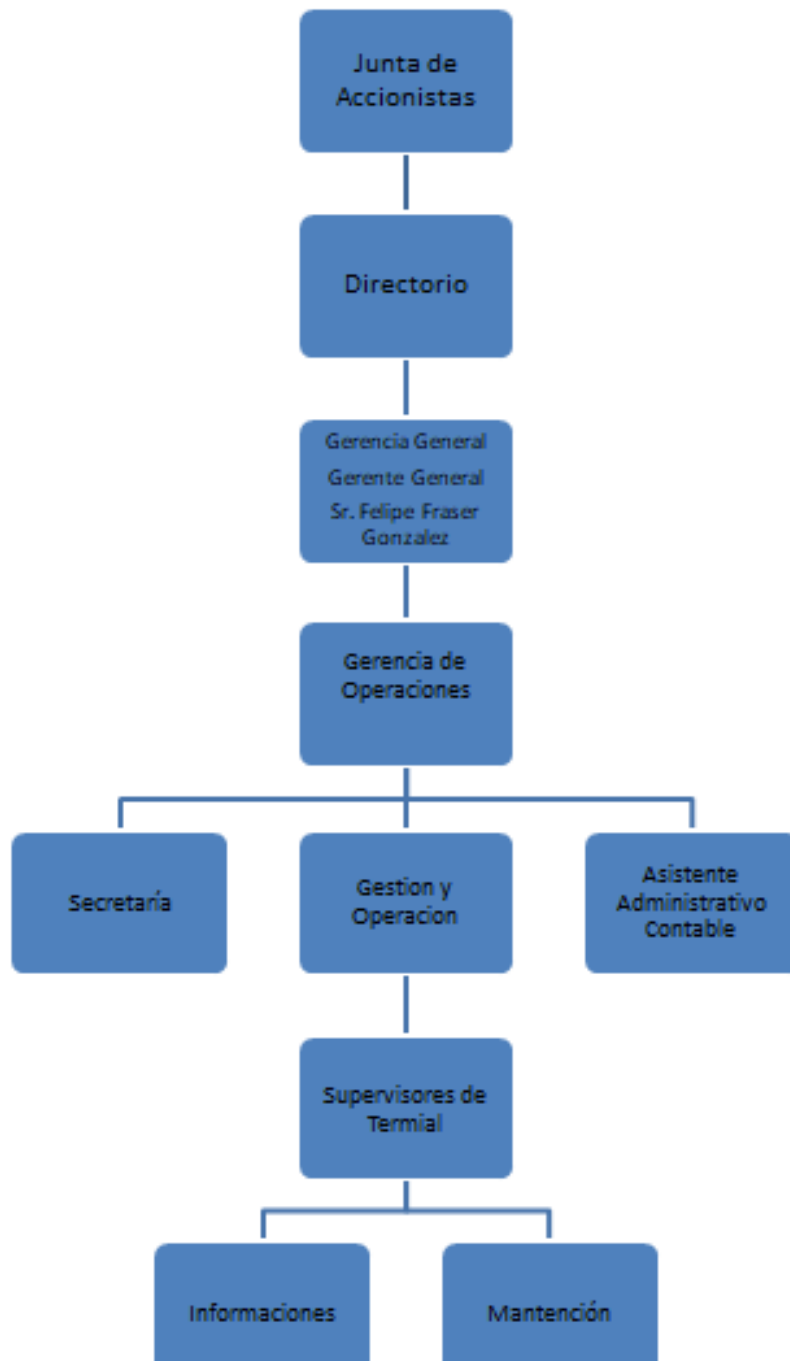
AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página 224 de 451

ANEXO N°3: ORGANIGRAMA DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA



**ANEXO N° 4****PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE
CONSERVACIÓN
AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE**

Código:

Revisión: 0

Página 225 de 451

ANEXO N°4: PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN

**Plan de Conservación
desde la P.S.P. de las Instalaciones Existentes (PSP 1)
hasta la P.S.P. de la Totalidad de las Obras (PSP 2)**

**01. ANTECEDENTES GENERALES**

El objetivo principal que persigue el presente Plan de Conservación es mantener en condiciones de servicialidad y funcional todas aquellas obras, equipamiento e instalaciones y/o áreas que, de acuerdo con lo señalado en las Bases de Licitación de la Concesión, le corresponde al Concesionario conservar y/o mantener, de manera lograr que las condiciones de seguridad, confort y operación sean las aceptables de acuerdo con la vida útil prevista.

El servicio de conservación de las obras se ejecutará mediante la aplicación de las políticas y especificaciones contempladas en este Plan de Conservación en general y, en particular, mediante la ejecución de los Programas Anuales de Conservación debidamente aprobados por la Inspección Fiscal. La filosofía de ambos documentos se desarrolla bajo dos conceptos; a saber: la conservación programada o preventiva y la conservación correctiva o reparación de emergencia.

Un correcto Plan de Conservación y su correcta aplicación resulta absolutamente relevante para la operación eficiente del Aeropuerto y para la preservación de los bienes involucrados. Un buen programa no sólo alcanzará los objetivos de serviciabilidad de cada elemento involucrado, sino también minimizará las interrupciones en la prestación de cada uno de los servicios y mitigará los efectos negativos que esto pueda significar a los pasajeros, además de mantener los estándares de seguridad de los usuarios y empleados en el Área de Concesión.

La conservación de las obras, dada su complejidad y naturaleza, requerirá de la participación de diferentes especialidades y una adecuada coordinación de los recursos. Por tal razón, en la aplicación del Plan de Conservación y los respectivos Programas Anuales se buscará el equilibrio eficiente entre la subcontratación de los servicios necesarios o su ejecución con los recursos humanos y materiales del Concesionario.

Tanto para la elaboración del presente Plan de Conservación como la elaboración y ejecución de los respectivos Programas Anuales de Conservación, se ha tomado en

	ANEXO N° 4 PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 227 de 451

consideración los documentos que hacen referencia las Bases de Licitación de la Concesión en las partes pertinentes.

Estos documentos son:

- a) Manual de Planes de Manejo Ambiental para Obras Concesionadas; Versión 7.01-2013.
- b) Manual de Manejo de Áreas Verdes para Proyectos Concesionados; versión 2.01.
- c) Plan de Mantenimiento de la Infraestructura Horizontal, confeccionado por la Dirección de Aeropuertos del MOP, Documento DA11-GENE-GEN-PR-001, septiembre de 2012.
- d) RCA N° 0137, octubre 2019.
- e) Reglamento de Servicio de la Obra; enero 2016
- f) Normas vigentes que sean aplicables a labores o tareas de conservación.

El Gerente de Operaciones de la Sociedad Concesionaria será el responsable de cumplir y hacer cumplir la normativa aplicable en cada una de las especialidades de conservación, como así también controlar el oportuno cumplimiento de las especificaciones técnicas que fueran aplicables, llevando el control de los Programas Anuales de Conservación para cada uno de los equipos o sistemas.

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

El Plan de Conservación está basado en la inspección de los elementos, para la constatación de su nivel real de desgaste, para luego reparar o reemplazar los elementos, mecanismos o sistemas que formen parte de las obras construidas al amparo del contrato de concesión y que presenten un nivel de desgaste que justifique su reemplazo.

En el desarrollo de las actividades de mantenimiento se utilizarán diversas máquinas, herramientas, instrumentos y equipos, tales como, martillos, destornilladores, llaves

**ANEXO N° 4****PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE
CONSERVACIÓN
AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE**

Código:

Revisión: 0

Página 228 de 451

ajustables, llaves punta y punta, llaves punta y corona, engrasadoras, serruchos, martillos de goma, espátulas de diferentes medidas, tamaños y materiales, remachadoras, alicates, sierras, taladros, galleteras, soldadoras, sopladores, tester, cargadores de baterías, traspaletas, embudos, medidores de cloro, fotómetros, multi-tester, carretillas, palas, picotas, chuzos, escobillas, escobillones, barredora pisos tracción humana, escaleras, aceiteras, etc.



ANEXO N° 4

PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página 229 de 451

02. ALCANCE DEL PLAN DE CONSERVACION

El alcance de la ejecución de este Plan corresponde a todas las tareas de conservación que el Concesionario debe ejecutar en el Área de Concesión, excluyéndose expresamente las siguientes áreas o instalaciones:

- Torre de Control.
- Nuevas Instalaciones Aeronáuticas.
- Recintos Administrativos de la DGAC.
- Casetas Receptoras y Campo de Antenas.
- Estación Meteorológica.
- Edificaciones y áreas Sector de Aviación General.
- Áreas de reserva de la DGAC.
- Instalaciones y áreas de Combustible de Aviación.
- Sistema CCTV de la DGAC y su Central de Control.
- Áreas correspondientes a oficinas administrativas y áreas de servicios higiénicos de los Servicios Públicos y/o gubernamentales.
- Sistemas aeronáuticos para ayuda a la aeronavegación: ayudas visuales, comunicaciones, radio ayudas y radares.

Para los Programas Anuales de Conservación se considerará una revisión periódica, acuciosa, de los elementos que son susceptibles de sufrir desgaste, para comprobar su estado. Si el resultado de esta inspección determina que es necesaria una reparación o el reemplazo parcial o total de algún elemento este se hará y se podrán tomar medidas preventivas para que no se repitan, si es el caso. Además, se contempla la revisión periódica de los equipos, según sean las necesidades particulares de cada uno, a fin de mantenerlos en perfecto estado de funcionamiento.

Se adjunta Plan de Conservación de las Instalaciones Existentes que regirá desde la Puesta en Servicio Provisoria (PSP 1) de fecha 01 abril de 2017 hasta la Puesta en

**ANEXO N° 4****PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE
CONSERVACIÓN
AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE**

Código:

Revisión: 0

Página 230 de 451

Servicio Provisorio de la Totalidad de las Obras (PSP 2) con fecha 27 de agosto de 2021, tomando como modelo el Formulario N°7 del Anexo N°2 de las BALI.

Asimismo, se adjunta el Programa Anual de Conservación tomando como modelo el Formulario N°8A, N°8B; N° 8C del Anexo N°2 de las BALI.

Estos documentos se entienden como referenciales respecto a las cantidades de obras como a los costos involucrados ya que, en definitiva, el Concesionario será el único responsable de conservar la obra en condiciones de funcionalidad y servicialidad.

**ANEXO N° 4****PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE
CONSERVACIÓN
AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE**

Código:

Revisión: 0

Página 231 de 451

03. ESPECIFICACIONES TECNICAS DE CONSERVACION DE LAS OBRAS

Para el desarrollo de las especificaciones técnicas de las obras a conservar, se ha utilizado los mismos ítems o partidas utilizados en el Anexo N° 2, Formulario 7 de las Bases de Licitación, mismo formato que designado como Anexo A del presente Plan de Conservación, muestra los costos estimados para la ejecución de este Plan de Conservación.

Las especificaciones, de acuerdo con estos ítems o partidas, son las siguientes:

03.01 Obras Civiles:**03.01.01 Muros:**

Esta partida está constituida por muros de distintas materialidades en su terminación, tales como revestimientos cerámicos, yeso-cartón y tabiques vidriados, entre otros.

La conservación de estos elementos, dependiendo de su materialidad, consistirá en inspecciones periódicas a fin de detectar el desprendimiento de revestimiento o trizaduras en el caso de cerámicas.

En el caso de pintura, la inspección buscará la detección de descascaramiento y grietas producidas en la pintura de forma visual, los cuales, de producirse, serán reparados según la extensión ellos. También serán pintados o reparados aquellos elementos que se aprecien manchados o con rayaduras relevantes. La pintura cubrirá el paño completo. Se utilizará pintura del mismo color y calidad que la reemplazada, evitando que la zona reparada presente apariencia de parche.

En todos los casos, los materiales repuestos serán de igual calidad y diseño que las que se reemplazan. En caso de no existir disponibilidad de igual diseño, se propondrán soluciones alternativas para la reposición de estos elementos, en cuyo caso, previo a su reemplazo, deberá contarse con la aprobación de la Inspección Fiscal. Los montos previstos para el mantenimiento mayor se muestran en el Anexo N°2 Formulario N°8B en el ítem correspondiente.

03.01.02 Techos:

**ANEXO N° 4****PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE
CONSERVACIÓN
AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE**

Código:

Revisión: 0

Página 232 de 451

De acuerdo con la característica de la cubierta, está previsto efectuar anualmente una limpieza completa, en caso de observarse deterioros en la cubierta, su reparación será contratada a empresas especializadas en este tipo de estructuras que aseguren, al menos, la misma calidad y diseño de la cubierta original.

De esta forma, la conservación de esta partida se concentra en la revisión de la estructura soportante, constatando que no existan indicios de oxidación. Se revisará con especial atención los lugares susceptibles de corrosión como son el contacto entre la estructura y otros metales como también las placas base. En caso de encontrarse zonas corroídas se procederá a reparar, dependiendo de la magnitud y gravedad de la corrosión. En caso de detectarse presencia incipiente de corrosión, se procederá a una limpieza manual-mecánica de la zona afectada hasta el metal blanco en caso de estructura pesada o cepillado para estructura liviana, aplicando posteriormente los tratamientos de pintura previstos en la estructura original.

03.01.03 Cielos:

Los cielos del terminal de pasajeros están constituidos de dos materialidades, a saber, cielos modulares y cielos de yeso-cartón.

La conservación de esta partida consistirá en revisiones visuales periódicas del estado de las palmetas y de su nivelación. En caso de existir problemas de nivelación se revisará la estructura soportante. De producirse decoloración, curvamiento o manchas, se procederá al recambio de las palmetas por elementos de igual calidad y diseño al original. si se repara un cielo de yeso cartón, no palmeta, se debe pintar el paño completo En caso de no existir disponibilidad de igual diseño, se propondrán soluciones alternativas para la reposición de estos elementos, en cuyo caso, previo a su reemplazo, deberá contarse con la aprobación de la Inspección Fiscal.

Los cielos de yeso-cartón se conservarán mediante el tratamiento de pintura en caso de detectarse manchas o por descoloramiento natural. En caso de detectarse curvamiento de los cielos de yeso cartón, se procederá a revisar la estructura

	ANEXO N° 4 PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 233 de 451

soportante, procediendo a su reparación o reemplazo en la extensión que sea necesario.

Habida consideración del normal en cuanto a volumen y costo, a las que se realizan con habitualidad según la programación anual. Los montos previstos para el mantenimiento mayor se muestran en el Anexo N°2 Formulario N°8B en el ítem correspondiente.

03.01.04 Puertas y Ventanas (excluye puertas automáticas).

La conservación de esta partida consistirá en la periódica revisión de la quincallería de todas las puertas, independientemente de su materialidad, constatando que se mantengan en buen estado sus bisagras, quicios, amortiguadores, chapas picaportes, tiradores y topes. En el caso de encontrar alguno de estos elementos en mal estado se procederá a su reparación o, si procediere, a su reemplazo.

Las puertas de madera y metálicas se revisarán visualmente para verificar que se encuentren a plomo, mantengan la escuadría y que abran y cierren sin atascamientos. Se revisará que el enchape no se levante y la pintura mantenga una presentación acorde con el resto del edificio. De producirse alguno de estos problemas se procederá a su reparación. Si se estima que el daño no permite reparar la puerta, se procederá a su reemplazo.

En el caso de las puertas de cristal templado, junto con revisar y reparar los aspectos antes señalados, se procederá el reemplazo del cristal en caso de detectarse fisuras o daños en el cristal. El reemplazo se efectuará utilizando la misma materialidad del diseño original.

Todas las ventanas serán con marco de aluminio. La conservación de estos elementos consistirá en la reparación o reemplazo de ser necesario, de cualquier elemento defectuoso que se detecte en las inspecciones periódicas que se realicen en función del Programa Anual de Conservación.

03.01.05 Pisos

**ANEXO N° 4****PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE
CONSERVACIÓN
AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE**

Código:

Revisión: 0

Página 234 de 451

La materialidad de los pisos será porcelanato, alfombras de alto tráfico, baldosa microvibrada, radier afinado y goma antideslizante.

Los pavimentos sujetos a alto tráfico serán sujetos a revisión visual periódica. La inspección consistirá principalmente en la detección de elementos sueltos, trizados, quebrados, descascarados y/o desgastados. En cualquiera de los casos, la zona afectada deberá ser levantada y repuesta con materiales de la misma calidad y diseño, para lo cual se trabajará con colores y diseños originales. De no ser posible el reemplazo por elementos originales habida consideración de la antigüedad de algunos de ellos, se propondrá a la Inspección Fiscal su reemplazo por elementos de igual o superior calidad.

Habida consideración del normal deterioro de la infraestructura, cada 4 años se ha previsto un mantenimiento mayor de esta partida, entendiéndose por mantenimiento mayor, aquellas actividades de conservación que tienen características distintas, en cuanto a volumen y costo, a las que se realizan con habitualidad según la programación anual. Los montos previstos para el mantenimiento mayor se muestran en el Anexo N° 2 Formulario N° 8A en el ítem correspondiente.

03.01.06 Pasarelas

Corresponde al mantenimiento o conservación de las pasarelas de conexión entre el Terminal de Pasajeros y los puentes de embarque/desembarque.

Esta tarea se ejecutará mediante la inspección del estado de conservación interior y exterior de las pasarelas, efectuando la reparación de pintura o elementos deteriorados, cuando se necesario de las estructuras.

Para esta partida, se ha considerado un tratamiento de pintura a las estructuras metálicas que se estima ejecutar cada 2 años, inicialmente. Sin embargo, esta periodicidad puede variar, extendiendo o acortando la periodicidad, en función del nivel de deterioro que se observe en estas estructuras.

03.01.07 Estructuras Metálicas

La conservación de esta partida se concentra en la revisión e inspección de las estructuras metálicas, constatando que no existan indicios de oxidación. Se revisará



ANEXO N° 4

PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página 235 de 451

con especial atención los lugares susceptibles de corrosión como son el contacto entre la estructura y otros metales como también las placas base. En caso de encontrarse zonas corroídas se procederá a reparar, dependiendo de la magnitud y gravedad de la corrosión.

En caso de detectarse presencia incipiente de corrosión, se procederá a una limpieza manual-mecánica de la zona afectada hasta el metal blanco en caso de estructura pesada o cepillado para estructura liviana, aplicando posteriormente los tratamientos de pintura previstos en la estructura original.

En el caso de detectarse descascaramiento de la pintura de terminación, se procederá a una limpieza y cepillado de zona afectada para la aplicación de los tratamientos de pintura original.

03.01.08 Pavimentos Land Side (incluye vialidad y aceras).

La conservación de los pavimentos del land side, se ejecutarán de acuerdo con la aplicación del Sistema de Administración de Pavimentos definido en el artículo 2.9.6.2 de las Bases de Licitación de la concesión y, en particular, del resultado del Informe de Evaluación de Pavimentos efectuado anualmente por el administrador del sistema. Para tal efecto, le corresponderá ejecutar los siguientes tipos de mantenimiento en dichas áreas: localizado de emergencia, localizado preventivo y global preventivo.

03.02 Equipos Electromecánicos:

03.02.01 Puentes de Embarque:

El proyecto contempla nuevos puentes de embarque los que se adicionarán a los puentes existentes que se mantendrán en operación durante la vigencia de esta Concesión. El mantenimiento de estos equipos será realizado por una empresa con experiencia en este tipo de servicios, tal como ha sido hecho hasta la fecha.

El mantenimiento de los puentes de embarque será efectuado de acuerdo lo que indica el Programa de Conservación desarrollado de acuerdo con las especificaciones técnicas del fabricante.

**ANEXO N° 4****PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE
CONSERVACIÓN
AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE**

Código:

Revisión: 0

Página 236 de 451

03.02.02 Escalas Mecánicas:

El mantenimiento de los puentes de embarque será efectuado de acuerdo lo que indica el Programa de Conservación desarrollado de acuerdo con las especificaciones técnicas del fabricante y será ejecutado por una empresa externa que cumpla los requisitos establecidos en la ley N° 20.296 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

03.02.03 Ascensores:

La obra considera ascensores distribuidos en el Terminal de Pasajeros de forma de facilitar el desplazamiento vertical de los pasajeros.

El mantenimiento de estos equipos será realizado con la periodicidad establecida por el fabricante en su Manual de Mantenimiento y será ejecutado por una empresa externa que cumpla los requisitos establecidos en la ley N° 20.296 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

03.02.04 Montacargas:**03.02.05**

La obra considera un montacarga-ascensor que conecta verticalmente el área de servicios con el área de preparación de comidas del servicio de Alimentos y Bebidas del Terminal de Pasajeros.

El mantenimiento de estos equipos será realizado con la periodicidad establecida por el fabricante en su Manual de Mantenimiento y será ejecutado por una empresa externa que cumpla los requisitos establecidos en el en la ley N° 20.296 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

03.02.06 Puertas Automáticas:

El mantenimiento de estos equipos será ejecutado, en primera instancia, por personal del Concesionario y, cuando la falla de algunos de los componentes de estos equipos lo amerite, se contratará a una empresa con experiencia en la reparación de estos equipos.

**03.02.07 Acceso a Estacionamientos:**

Al igual que otros equipos de bajo mantenimiento, será el personal del Concesionario quien mantenga un periódico control y supervisión respecto al correcto funcionamiento de los parámetros de los sistemas, de acuerdo a los manuales de instrucciones entregadas por el fabricante. No obstante, y en caso de fallas de uno o más componentes del sistema, se contratarán los servicios del fabricante para su reparación o recuperación.

03.02.08 Extracción Aire Forzado

El mantenimiento de los equipos de extracción de aire forzado instalados en servicios higiénicos y cocinas se realizará mediante la inspección periódica de los equipos, ductos, rejillas y difusores del sistema. Estos componentes se mantendrán en estado operativo permanentemente. Se revisarán los equipos de extracción en forma preventiva, lubricando sus piezas móviles y revisando sus circuitos. Se inspeccionarán los ductos a fin de detectar fugas o filtraciones. En caso de detectarse deficiencias se procederá a su reparación y reemplazo de los elementos que correspondan.

03.02.09 Cinta Transportadora de Equipaje

La mantención considera nuevas cintas transportadoras adicionales a las cintas de equipaje existentes tanto para la salida de equipaje facturado en el sector de check-in como para carruseles de llegada incluida máquinas de rayos x.

El mantenimiento de estos equipos será realizado por una empresa con experiencia en este tipo de servicios y se ejecutará de acuerdo con las cartillas y/o procedimientos del Manual de Mantenimiento de su fabricante, en la oportunidad y alcance que allí se indique.

03.02.10 Equipos de Aire Acondicionado

**ANEXO N° 4****PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE
CONSERVACIÓN
AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE**

Código:

Revisión: 0

Página 238 de 451

El mantenimiento de esta partida estará constituido por dos niveles de ejecución. Un primer nivel ejecutado por personal de la Concesionaria que consistirá en la inspección y revisión de funcionamiento de los diferentes elementos del sistema, constatando que dichos elementos se encuentren funcionando dentro de los parámetros definidos por el fabricante además de la inexistencia de filtraciones en las redes de ductos interiores y exteriores del sistema. En caso de detectarse fallas o anomalías, se procederá a su reparación de forma de normalizar el funcionamiento del sistema. En el caso que para estas reparaciones requiera de conocimientos y experiencia que no posee el personal del Concesionario, la reparación se realizará a través de un segundo nivel de intervención, que corresponde a la empresa especialista en este tipo de sistemas, quien realizará las reparaciones o correcciones necesarias.

El mantenimiento de los equipos se realizará en la forma y oportunidad señaladas en el Manual de Mantenimiento de los equipos que hacen parte del sistema de climatización.

03.02.11 Pesas

El alcance de esta partida está referido a la revisión o inspección periódica, del estado de funcionamiento de las balanzas o pesas utilizadas por las líneas aéreas para pesar el equipaje facturado. Eventuales anomalías o defectos que se detecten en estas inspecciones serán reparadas por personal del Concesionario y, en el caso de tratarse de reparaciones con un mayor nivel de complejidad, se contratarán los servicios de una empresa especializada. Considerando que estos elementos hacen parte del inventario que se entrega al subconcesionario (líneas aéreas) para la ejecución de su labor, la calibración y certificación se hace parte de las labores de conservación propias del subconcesionario.

Para llevar a cabo los trabajos de mantención de las diferentes partidas que conforman este Ítem, la Sociedad Concesionaria contará con mantención interna o externa. La mantención interna se efectuará con personal propio, compuesto de un equipo de personas (puede variar de acuerdo con los requerimientos), con conocimientos técnicos básicos de electricidad y mecánica, y con experiencia relativa a mantención de obras civiles y equipamiento electromecánico. Para

**ANEXO N° 4****PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE
CONSERVACIÓN
AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE**

Código:

Revisión: 0

Página 239 de 451

mantención externa, cuenta con proveedores de servicios técnicos, a los cuales se recurrirá de acuerdo con los protocolos de mantención de los fabricantes de equipamientos y en los casos que sea necesario.

03.03 Servicios de Electricidad:**03.03.01 Circuito de Alumbrado:**

El Plan de Conservación considera la inspección y comprobación periódica de funcionamiento de lámparas, ampolletas y equipos fluorescentes tanto en el interior como en exterior del Terminal de Pasajeros. También considera la limpieza de los equipos y reposición de elementos, de ser necesario. La reposición de elementos se realizará por repuestos de igual calidad y diseño que las que se reemplazan. En caso de no existir disponibilidad de igual diseño, se propondrán soluciones alternativas, en cuyo caso, previo a su reemplazo, deberá contarse con la aprobación de la Inspección Fiscal.

03.03.02 Circuito de Fuerza

Se considera inspecciones y mediciones periódicas de los circuitos de fuerza, procediendo, en caso de ser necesario, a la reparación o reemplazo de enchufes, protecciones, contactores, placas de soporte y, en general, cualquier elemento que presente deficiencias en su funcionamiento.

Adicionalmente, en zonas exteriores dentro del área de concesión, se considera la limpieza de aisladores en el empalme a la subestación eléctrica a cargo del Concesionario.

03.03.03 Circuito Iluminación de Emergencia:

Inspecciones periódicas y comprobación de funcionamiento de los circuitos y equipos de iluminación de emergencia, instalados en el Área de Concesión. En caso de detectarse fallas o anomalías, se considera la reparación o reposición de cargadores, equipos y baterías asociadas a los equipos de iluminación de emergencia.

**03.03.04 Circuito Inerte**

Inspecciones periódicas y comprobación de funcionamiento de los circuitos, instalados en el Área de Concesión. Si corresponde en caso de detectarse fallas o anomalías, se considera la reparación del circuito.

03.03.05 Tableros Eléctricos

La mantención de rutina consistirá en la revisión visual y posteriormente con instrumentos, de todos los protectores e interruptores de los tableros. En caso de lecturas anormales se constatará en primer lugar el estado de los contactos, los cuales podrán ser limpiados o reemplazados según sea su estado, asegurando el correcto funcionamiento de estos.

La periodicidad de estas inspecciones se especificará en los respectivos Programas Anuales de Conservación.

03.03.06 Generador

La conservación de este equipo consistirá en su inspección periódica con el fin de verificar su funcionamiento dentro de los rangos establecidos en el Manual de Operación y Mantenimiento del equipo. En el caso de detectarse fallas o anomalías, estas serán solucionadas inicialmente por personal del Concesionario y, de ser necesario en función de su complejidad, por personal especialista en la mantención de estos equipos.

Adicionalmente, se realizarán los mantenimientos de acuerdo lo que indica el Programa de Conservación desarrollado de acuerdo con las especificaciones técnicas del fabricante.

03.03.07 Cámaras Eléctricas

**ANEXO N° 4****PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE
CONSERVACIÓN
AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE**

Código:

Revisión: 0

Página 241 de 451

Inspecciones periódicas del estado de conservación de las cámaras que corresponden a los circuitos eléctricos que alimentan equipos o sistemas de responsabilidad del Concesionario.

En caso de detectarse observaciones tales como, tapas o marcos de tapas en mal estado, deterioro en la estructura interior, presencia de elementos que no corresponden, se procederá a la reparación o sustitución de elementos dañados.

03.03.08 Subestación Eléctrica

La conservación de esta partida considera inspecciones del estado de las obras civiles del edificio (pintura, limpieza, puertas, ventanas, cercos, etc.). Las observaciones o anomalías que se detecten deberán ser solucionadas considerando materiales de igual o superior calidad a los utilizados en la construcción original. Adicionalmente, se comprobará la sujeción mecánica y estado de conexionado del transformador de la subestación eléctrica.

Para llevar a cabo los trabajos de mantención de las diferentes partidas que conforman este Ítem, la Sociedad Concesionaria contará con mantención interna y externa. La mantención interna se efectuará con personal propio, (puede variar de acuerdo con requerimientos), con conocimientos técnicos básicos de electricidad y mecánica, y con experiencia relativa a mantención de obras civiles y equipamiento electromecánico. Para mantención externa, cuenta con proveedores de servicios técnicos, a los cuales se recurrirá de acuerdo con los protocolos de mantención de los fabricantes de equipamientos y en los casos que sea necesario.

03.04 Servicios de Agua Potable**03.04.01 Red de Agua Potable**

La conservación de esta partida consistirá en la inspección periódica del estanque de acumulación de agua potable y las redes de distribución dentro del Área de Concesión, con el fin de detectar fugas o filtraciones del estanque, las redes, válvulas (desgaste de sellos) entre otras. En el caso de detectarse fallas o filtraciones, están serán reparadas por personal del Concesionario y, dependiendo

	ANEXO N° 4 PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 242 de 451

del nivel de complejidad, serán reparadas por empresas especializadas en esta labor.

03.04.02 Grifería y Fittings

La conservación periódica de estos elementos consistirá en la revisión visual y manual de funcionamiento. Esta inspección considerará la detección de eventuales fugas en estos elementos.

La reparación o reemplazos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento, se realizará con elementos de igual o mejor calidad a los originalmente instalados. Para llevar a cabo los trabajos de mantención de las diferentes partidas que conforman este Ítem, la Sociedad Concesionaria contará con mantención interna y externa. La mantención interna se efectuará con personal propio, con conocimientos técnicos básicos de electricidad y mecánica, y con experiencia relativa a mantención de obras civiles y equipamiento electromecánico. Para mantención externa, cuenta con proveedores de servicios técnicos, a los cuales se recurrirá de acuerdo con los protocolos de mantención de los fabricantes de equipamientos y en los casos que sea necesario.

03.05 Servicio de Alcantarillado

03.05.01 Red de Alcantarillado

La red de alcantarillado debe estar permanentemente en buen estado, permitiendo la circulación de los flujos, en forma expedita y sin presentar fugas. Obstrucciones en la red, serán intervenidas inicialmente por personal de la Concesión y, en el caso que se requiera de una intervención mayor, estos trabajos serán ejecutados por empresas con experiencia que presten este tipo de servicios.

03.05.02 Cámaras de Registro

Inspecciones periódicas del estado de conservación de las cámaras de alcantarillado dentro del Área de Concesión, con el fin de detectar obstrucciones en la red y/o deterioros tales como, tapas o marcos de tapas en mal estado, deterioro



en la estructura interior y presencia de elementos ajenos a la red. En caso de detectarse deterioros o anomalías, se procederá a su reparación o a la sustitución de elementos dañados por parte del personal del Concesionario.

03.05.03 Planta de Tratamiento de Aguas Servidas (PTAS)

La conservación de este sistema se realizará de acuerdo con los parámetros establecidos en el Manual de Diseño y Operación del fabricante, comprobando su funcionamiento de acuerdo con las mediciones del efluente, establecidas en la autorización de funcionamiento que emita la Seremi de Salud respectiva y los parámetros establecidos en la Resolución de Calificación Ambiental vigente.

03.06 Servicio Información al Pasajero

03.06.01 Sistema FIDS

La conservación de este sistema se efectuará mediante inspecciones periódicas a fin de corroborar el correcto funcionamiento de los teleindicadores, pantallas, servidores, conexiones y, en general, todos los componentes del sistema.

En caso de detectarse fallas y dependiendo del nivel de complejidad, estas serán reparadas por personal del Concesionario y, eventualmente, por una empresa especializada contratada para este efecto.

03.06.02 Sistema PAS

La conservación de este sistema se efectuará mediante inspecciones periódicas a fin de corroborar el correcto funcionamiento de los micrófonos, bocinas, parlantes, servidores, conexiones y, en general, todos los componentes del sistema.

En caso de detectarse fallas y dependiendo del nivel de complejidad, estas serán reparadas por personal del Concesionario y, eventualmente, por una empresa especializada contratada para este efecto.

03.07 Sistema Contra Incendios

03.07.01 Extintores



ANEXO N° 4

PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página 244 de 451

Se contemplan inspecciones periódicas del estado de conservación de todos los extintores disponibles en las instalaciones del Área de Concesión.

Una vez al año, se efectuará una inspección y recarga, de ser necesario, de todos estos elementos. Esta tarea será ejecutada por una empresa calificada para este efecto.

03.07.02 Sistema Automático

La conservación de la red de incendios está centrada principalmente en la detección y extinción de incendios dentro del Área de Concesión.

La mantención de este sistema será efectuada por personal calificado la que prestará estos servicios en forma periódica. Estos servicios consisten en una revisión preventiva, en la que, además, se realiza limpieza y lubricación de partes móviles, calibración de los equipos y reparaciones menores.

La conservación de los equipos de la red de incendios existentes en la planta de agua se realizará de acuerdo con sus Especificaciones Técnicas. Las mediciones y controles que se realicen se registrarán en la respectiva bitácora de mantenimiento del equipo. En caso de detectarse anomalías, de ser necesario, se contratarán los servicios de una empresa especializada para su reparación de forma tal de asegurar el normal funcionamiento de la planta.

03.08 Retiro de Basura

03.08.01 Plan de Retiro de Basura

Este servicio se prestará de acuerdo con el Plan de Retiro de Basuras que anualmente debe ser presentado a la Inspección Fiscal para su aprobación, en la forma y oportunidad señaladas en el artículo 1.10.9.2 letra d) de las Bases de licitación de la Concesión.

03.09 Mantenimiento Áreas Verdes

03.09.01 Plan de Mantenimiento

Este servicio se prestará de acuerdo con el Programa Periódico de Mantención de Áreas Verdes que anualmente debe ser presentado a la Inspección Fiscal para su

	ANEXO N° 4 PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 245 de 451

aprobación, en la forma y oportunidad señaladas en el artículo 1.10.9.2 letra c) de las Bases de licitación de la Concesión.

03.10 Limpieza y Aseo

03.10.01 Plan de Limpieza y Aseo

Este servicio se prestará de acuerdo con el Programa de Aseo Periódico que anualmente debe ser presentado a la Inspección Fiscal para su aprobación, en la forma y oportunidad señaladas en el artículo 1.10.9.2 letra b) de las Bases de Licitación de la Concesión. Mientras ello no ocurra, se aplicará el Programa de Aseo Periódico que hace parte del Reglamento de Servicio de la Obra vigente.

03.11 Varios

03.11.01 Mobiliario

Esta partida corresponde a las labores necesarias para el mantenimiento o conservación de los bienes muebles afectos a la concesión. Básicamente, las acciones a ejecutar serán las necesarias para mantener la servicialidad del bien mueble para los fines que fue diseñado y construido.

03.11.02 Señalética

Esta partida corresponde a las tareas de conservación de la señalética vertical, interior y exterior del Terminal de Pasajeros en el Área de Concesión, que hace parte del Proyecto Definitivo de las Obras, aprobado por la Inspección Fiscal.

Las tareas de conservación corresponderán a revisiones periódicas tendientes a detectar elementos sueltos, dañados, descascarados y/o desgastados. En cualquiera de los casos, el elemento deberá ser reparado con materiales de la misma calidad y diseño respecto a la fabricación original. De no ser posible la reparación o reemplazo por elementos originales habida consideración de la antigüedad de algunos de ellos, se propondrá a la Inspección Fiscal soluciones alternativas por elementos de igual o superior calidad.

**ANEXO N° 4****PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE
CONSERVACIÓN
AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE**

Código:

Revisión: 0

Página 246 de 451

03.11.03 Demarcaciones

Las tareas que corresponde ejecutar en esta partida han sido incluidas o consideradas en las partidas 03.01.08 y 03.11.02 del presente Plan de Conservación, correspondientes a Pavimentos Viales y Señalética respectivamente.

03.11.04 Celosías y Malla Mosquitera

La mantención considera la limpieza periódica de la celosía y mantención de sus estructuras metálicas para evitar acumulación de óxido, de acuerdo con lo que indica el Programa Anual de Conservación.

03.11.05 Cercos

La conservación de esta partida consiste en la inspección periódica de los cercos de seguridad y cerco perimetral dentro del Área de Concesión, con el fin de detectar fallas o deterioros de las mallas, estructuras o cualquier otro componente. En caso de detectarse estas fallas, su reparación se realizará utilizando materiales y elementos de igual calidad a las utilizadas en diseño original del cerco.

03.11.06 Drenajes de Aguas Lluvias

Se considerará la limpieza de los drenes y retiros de materiales externos de modo de evitar la obstrucción de los ductos, estas mantenciones se realizan de acuerdo con lo que indica el Anexo N°2 Formulario F8A.

03.11.07 Otras Mantenciones

Esta partida considera la adquisición de materiales y herramientas necesarias para la ejecución de tareas de conservación menor, no consideradas en las partidas antes señaladas o materiales y herramientas que serán utilizadas en más de una de las partidas antes señaladas.

**ANEXO N° 4****PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE
CONSERVACIÓN
AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE**

Código:

Revisión: 0

Página 247 de 451

Para llevar a cabo los trabajos de mantención de las diferentes partidas que conforman este Ítem, la Sociedad Concesionaria contará con mantención interna y externa. La mantención interna se efectuará con personal propio, con conocimientos técnicos básicos de electricidad y mecánica, y con experiencia relativa a mantención de obras civiles y equipamiento electromecánico. Para mantención externa, cuenta con proveedores de servicios técnicos, a los cuales se recurrirá de acuerdo con los protocolos de mantención de los fabricantes de equipamientos y en los casos que sea necesario.

Plan de Conservación**ANEXO N° 2 – FORMULARIO 7****PLAN DE CONSERVACIÓN DE LA CONCESIÓN – ETAPA EXPLOTACION**

**ANEXO N° 4****PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE
CONSERVACIÓN
AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE**

Código:

Revisión: 0

Página 248 de 451

REPUBLICA DE CHILE

MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS

DIRECCION GENERAL DE OBRAS PUBLICAS

CONCESION "AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE, I REGIÓN"**ANEXO N°2: FORMULARIO N°7****PLAN DE CONSERVACIÓN DE LA CONCESIÓN - ETAPA DE EXPLOTACIÓN**

Partidas	Meses	9	12	12	8	total
	Unidad	2018	2019	2020	2021	

A.-	Obras Civiles						
1.-	Muros	UF	11	16	22	32	81
2.-	Techos	UF	5	8	11	16	40
3.-	Cielos	UF	26	40	56	80	202
4.-	Puertas y ventanas (no considera puertas automáticas)	UF	12	18	25	36	91
5.-	Pisos (incluye alfombras, cerámicas y otros)	UF	20	30	42	60	152
6.-	pasarelas	UF	7	10	14	20	51
7.-	Estructuras Metálicas	UF	6	9	13	18	46
8.-	pavimentos viales	UF	470	712	997	1.424	3.603

B.-	Equipos Electromecánicos						
1.-	Puentes de embarque	UF	150	228	319	456	1.154
2.-	Escalas mecánicas	UF	111	168	235	336	850
3.-	Ascensores	UF	135	204	286	408	1.032
4.-	Montacargas	UF	40	60	84	120	304
5.-	Puertas automáticas	UF	11	16	22	32	81
6.-	Acceso a estacionamientos	UF	8	12	17	24	61
7.-	Extracción aire forzado	UF	11	16	22	32	81
8.-	Cintas transportadoras de equipaje	UF	16	24	34	48	121
9.-	Equipo de aire acondicionado (indicar capacidad)	UF	103	156	218	312	789
10.-	Pesas	UF	8	12	17	24	61

C.-	Servicios de Electricidad						
1.-	Circuito de alumbrado	UF	40	60	84	120	304

**ANEXO N° 4****PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE
CONSERVACIÓN
AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE**

Código:

Revisión: 0

Página 249 de 451

2.-	Circuito de fuerza	UF	5	8	11	16	40
3.-	Circuito iluminación de emergencia	UF	5	8	11	16	40
4.-	Circuito inerte	UF	5	8	11	16	40
5.-	Tableros eléctricos	UF	5	8	11	16	40
6.-	Generador (indicar potencia)	UF	42	64	90	128	324
7.-	Cámaras eléctricas	UF	5	8	11	16	40
8.-	Subestación eléctrica	UF	15	22	31	44	111

D.-	Servicios de Agua Potable						
1.-	Red de agua potable	UF	3	4	6	8	20
2.-	Grifería y fittings	UF	8	12	17	24	61

E.-	Servicios de Alcantarillado						
1.-	Red de alcantarillado	UF	11	16	22	32	81
2.-	Cámaras de registro	UF	3	4	6	8	20
3.-	P. T. A. S (indicar capacidad)	UF	32	48	67	96	243

G.-	Servicio Información al Pasajero						
1.-	Sistema FIDS	UF	13	20	28	40	101
2.-	Sistema PAS	UF	7	10	14	20	51

H.-	Sistema contra incendio						
1.-	Extintores	UF	11	18	25	36	90
2.-	Sistema automático	UF	158	240	336	480	1.214

I.-	Retiro de basura						
1.-	Plan de retiro de basura	UF	360	480	672	960	2.472

J.-	Mantenimiento áreas verdes						
1.-	Plan de mantenimiento	UF	27	36	50	72	185

K.-	Limpieza y aseo						
1.-	Plan de limpieza y aseo	UF	3.564	5.400	7.560	10.800	27.324

L.-	Varios						
1.-	Mobiliario	UF	7	10	14	20	51
2.-	Señalética	UF	10	15	21	30	76
3.-	Demarcaciones	UF	264	400	560	800	2.024
4.-	Celosías y malla mosquitera	UF	10	15	21	30	76
5.-	Cercos	UF	7	10	14	20	51
6.-	Drenaje de aguas lluvias	UF	16	24	34	48	122
7.-	Otras mantenciones	UF	36	48	67	96	247

**ANEXO N° 4****PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE
CONSERVACIÓN
AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE**

Código:

Revisión: 0

Página 250 de 451

	TOTAL	UF	5.815	8.735	12.229	17.470	44.250
--	--------------	-----------	-------	-------	--------	--------	---------------

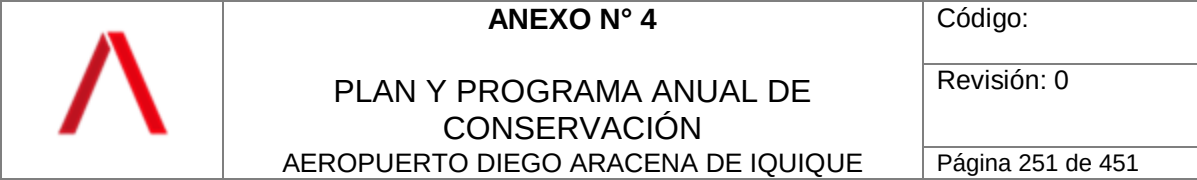
NOTAS:

Plan de Conservación que regirá desde PSP1 (01-abril-2018) hasta PSP2 (27-agosto-2021)

Año 2018 considera desde abril - diciembre

Año 2020 considera aumento de infraestructura de acuerdo a programa de obras

Año 2021 considera desde enero - agosto.



Página 251 de 451

			Abril				Mavo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
Partidas			Cantidad	unidad	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
A.- Obras Civiles																																						
1.-	Muros	174	m²				54								54																				15			
2.-	Techos	100	m²				50																															
3.-	Cielos	60	m²				30																															
4.-	Puertas y ventanas (no considera puertas automáticas)	9	un																																4			
5.-	Pisos (incluye alfombras, cerámicas y otros)	15	m²												7																				8			
6.-	Pasarelas	90	ml				45								45																							
7.-	Estructuras Metálicas	98	ml												30																							
8.-	Pavimentos Viales (de acuerdo a inf. Adm. pavimentos)	540	m²														120			120					150					150								
B.- Equipos Electromecánicos																																						
1.-	Puentes de embarque	9	gl			1					1				1			1				1			1			1			1			1				
2.-	Escalas mecánicas	9	gl				1				1				1			1				1			1			1						1				
3.-	Ascensores	9	gl				1				1				1			1				1			1			1				1			1			
4.-	Montacargas	9	gl				1				1				1			1				1			1			1				1			1			
5.-	Puertas automáticas	3	gl											1								1												1				
6.-	Acceso a estacionamientos	3	gl											1									1												1			
7.-	Extracción aire forzado	3	gl										1		1									1											1			
8.-	Cintas transportadoras de equipaje	9	gl			1					1			1				1				1			1			1					1					
9.-	Equipo de aire acondicionado (indicar capacidad)	9	gl			1					1				1			1						1										1				
10.-	Pesas	3	gl										1										1											1				



ANEXO N° 4 PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página 252 de 451

Servicios de Electricidad																																	
1.-	Circuito de alumbrado	9	gl		1				1					1				1				1				1				1			
2.-	Circuito de fuerza	1	gl																														
3.-	Circuito iluminación de emergencia	1	gl																														
4.-	Circuito inerte	1	gl																														
5.-	Tableros eléctricos	1	gl																														
6.-	Generador (indicar potencia)	9	gl		1				1				1				1				1				1				1				
7.-	Cámaras eléctricas	1	gl																														
8.-	Subestación eléctrica	1	gl																														
D.- Servicios de Agua Potable																																	
1.-	Red de agua potable	2	gl							1																					1		
2.-	Grifería y fittings	2	gl									1																			1		
E.- Servicios de Alcantarillado																																	
1.-	Red de alcantarillado	3	gl										1																			1	
2.-	Cámaras de registro	3	gl										1																			1	
3.-	P. T. A. S (indicar capacidad)	9	gl				1				1				1					1									1			1	
G.- Servicio Información al Pasajero																																	
1.-	Sistema FIDS	3	gl										1													1							1
2.-	Sistema PAS	2	gl			1																											
H.- Sistema contra incendio																																	
1.-	Extintores	3	gl			1							1																	1			
2.-	Sistema automático	9	gl			1				1					1					1					1				1			1	
I.- Retiro de basura																																	
1.-	Plan de retiro de basura	9	gl	1					1				1						1									1				1	
J.- Mantenimiento áreas verdes																																	
1.-	Plan de mantenimiento	9	gl				1				1				1											1					1		
K.- Limpieza y aseo																																	
1.-	Plan de limpieza y aseo	9	gl				1				1				1											1					1		
L.- Varios																																	
1.-	Mobiliario	2	gl										1																			1	
2.-	Señalética	4	gl														1											1					
3.-	Denarcaciones	2	gl																												1		
4.-	Celosías y malla mosquitera	5	gl					1																									1
5.-	Cercos	2	gl																												1		
6.-	Drenaje de aguas lluvias	0	gl																														
7.-	Otras mantenencias (artefactos, accesorios, maderas, asientos sombradero)	9	gl				1				1				1				1										1				1

	ANEXO N° 4	Código:
	PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 253 de 451

Plan de Conservación

ANEXO N° 2 – FORMULARIO 8B

PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN – VALORIZACIÓN EN U.F. 2018

REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PÚBLICAS

CONCESION AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

ANEXO N°2:FORMULARIO N° 8-B

PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN - VALORIZACIÓN EN UF AÑO 2018

			Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
Partidas			Cantidad	Unidad	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
A.- Obras Cíviles																																						
1.- Muros	16	UF				6,00							3,00						2,00								3,00							2,00				
2.- Techos	8	UF				4,00																	4,00															
3.- Cielos	40	UF				20,00																				20,00												
4.- Puertas y ventanas (no considera puertas automáticas)	18	UF															10,00																	8,00				
5.- Pisos (incluye alfombras, cerámicas y otros)	30	UF											14,00																					16,00				
6.- pasarelas	10	UF				5,00							5,00																									
7.- Estructuras Metálicas	7	UF											2,00																									
8.- pavimentos viales	470	UF														100,00				100,00				120,00					150,00									
Total mensual obras cíviles			599	UF			35,00					0,00				24,00				110,00				102,00				124,00				178,00			0,00	26,00		
B.- Equipos Electromecánicos																																						
1.- Puentes de embarque	171	UF				19,00				19,00				19,00				19,00				19,00					19,00					19,00			19,00			
2.- Escalas mecánicas	126	UF				14,00				14,00				14,00				14,00				14,00					14,00					14,00			14,00			
3.- Ascensores	153	UF				17,00				17,00				17,00				17,00				17,00					17,00					17,00			17,00			
4.- Montacargas	45	UF				5,00				5,00				5,00				5,00				5,00				5,00					5,00			5,00				
5.- Puertas automáticas	12	UF											4,00										4,00										4,00					
6.- Acceso a estacionamientos	9	UF											3,00										3,00											3,00				
7.- Extracción aire forzado	12	UF											4,00										4,00											4,00				
8.- Cintas transportadoras de equipaje	18	UF				2,00				2,00				2,00				2,00				2,00				2,00					2,00			2,00				
9.- Equipo de aire acondicionado (indicar capacidad)	117	UF				13,00				13,00				13,00				13,00				13,00				13,00					13,00			13,00				
10.- Pesas	9	UF											3,00									3,00											3,00					
Total mensual equipos electromecánicos			672	UF			70,00					70,00				84,00				70,00				70,00				84,00				70,00			70,00	84,00		
C.- Servicios de Electricidad																																						
1.- Circuito de alumbrado	45	UF				5,00				5,00				5,00				5,00				5,00				5,00					5,00							
2.- Circuito de fuerza	4	UF																																				
3.- Circuito iluminación de emergencia	4	UF																																				
4.- Circuito inerte	4	UF																																				
5.- Tableros eléctricos	4	UF																																				
6.- Generador (indicar potencia)	58	UF				2,00				2,00				2,00				2,00				2,00				2,00					42,00			2,00				
7.- Camara eléctrica	4	UF																																				
8.- Subestación eléctrica	11	UF																																				
Total mensual servicios de electricidad			134	UF			7,00					7,00				7,00				7,00				7,00				7,00				38,00			47,00	7,00		



ANEXO N° 4 PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE
--

Página 254 de 451

F- Servicios de Agua Potable																		
1.- Red de agua potable	4	UF					200											200
2.- Grifería y fittings.	8	UF								400							400	
Total mensual servicios de agua potable	12	UF					0,00			2,00							4,00	2,00
E- Servicios de Alcantarillado																		
1.- Red de alcantarillado	12	UF								400							400	
2.- Cámaras de registro	3	UF								100							100	
3.- P.T.A.S (indicar capacidad)	36	UF					400			400				400			400	400
Total mensual servicios de alcantarillado	51	UF					4,00			4,00				9,00			4,00	9,00
G- Servicio Información al Pasajero																		
1.- Sistema FIDS	15	UF																
2.- Sistema PAS	10	UF					5,00										5,00	5,00
Total mensual servicio informaciones al pasajero	25	UF					5,00			0,00				5,00			10,00	5,00
H- Sistema contra incendio																		
1.- Extintores	18	UF					6,00										6,00	
2.- Sistema automático	180	UF					20,00			20,00							20,00	20,00
Total mensual sistema contra incendio	198	UF					26,00			20,00							26,00	20,00
I- Retiro de basura																		
1.- Plan de retiro de basura	360	UF					40,00			40,00				40,00			40,00	40,00
Total mensual retiro de basura	360	UF					40,00			40,00				40,00			40,00	40,00
J.- Mantenimiento áreas verdes																		
1.- Plan de mantenimiento	27	UF					3,00			3,00				3,00			3,00	3,00
Total mensual man. Paisajismo, Jardines y/o áreas verdes	27	UF					3,00			3,00				3,00			3,00	3,00
K.- Limpieza y aseó																		
1.- Plan de limpieza y aseó	4050	UF					450,00			450,00				450,00			450,00	450,00
Total mensual limpieza y aseó	4050	UF					450,00			450,00				450,00			450,00	450,00
L- Varios																		
1.- Mobiliario	10	UF								5,00								5,00
2.- Señalética	12	UF												3,00			3,00	
3.- Demarcaciones	400	UF																
4.- Cercos y malla mosquitera	13	UF					2,00							3,00			200,00	200,00
5.- Cercos	10	UF															5,00	
6.- Drenaje de aguas lluvias	18	UF					2,00			2,00				2,00			2,00	2,00
Otras mantenciones	36	UF					4,00			4,00				4,00			4,00	4,00
Total mensual varios	499						8,00			6,00				12,00			212,00	14,00
Total mensual gasto estimado	6627	UF					648,00			602,00				670,00			710,00	658,00

**ANEXO N° 4****PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE
CONSERVACIÓN
AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE**

Código:

Revisión: 0

Página 255 de 451

Plan de Conservación**ANEXO N° 2 – FORMULARIO 8C****PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN – FICHAS TECNICAS****CONCESION AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE****ANEXO N°2:FORMULARIO N° 8-C****PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN - FICHAS TÉCNICAS****FICHA TÉCNICA A.1. MUROS**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACIONES - EJECUCIÓN
ABRIL	Inspección de muros interiores y exteriores del edificio terminal, pintura y cambio de revestimientos de aquellos muros dañados	personal propio
JUNIO	Inspección de muros interiores y exteriores del edificio terminal, pintura y cambio de revestimientos de aquellos muros dañados	personal propio
AGOSTO	Inspección de muros interiores y exteriores del edificio terminal, pintura y cambio de revestimientos de aquellos muros dañados	personal propio
OCTUBRE	Inspección de muros interiores y exteriores del edificio terminal, pintura y cambio de revestimientos de aquellos muros dañados	personal propio
DICIEMBRE	Inspección de muros interiores y exteriores del edificio terminal, pintura y cambio de revestimientos de aquellos muros dañados	personal propio

**FICHA
TECNICA A.2.
TECHOS**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACIONES - EJECUCIÓN
ABRIL	Revisión de la cubierta efectuando el reapriete o reposición de rosca latas de sujeción, incluyendo el cambio de golillas y sello de tornillos y roscalatas, cambio de planchas de cubierta si fuera necesario. Revisión y limpieza de canaletas aguas lluvia	personal propio

**ANEXO N° 4****PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE
CONSERVACIÓN
AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE**

Código:

Revisión: 0

Página 256 de 451

SEPTIEMBRE	Revisión de la cubierta efectuando el reapriete o reposición de rosca latas de sujeción, incluyendo el cambio de golillas y sello de tornillos y roscalatas, cambio de planchas de cubierta si fuera necesario. Revisión y limpieza de canaletas aguas lluvia	personal propio
-------------------	---	-----------------

**FICHA
TECNICA A.3.
CIELOS**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACIONES - EJECUCIÓN
ABRIL	Revisión de cielos falsos (palmetas) efectuando la reposición de elementos deteriorados y nivelación de estructuras, en caso de detectarse deterioros. Cielos falsos de planchas de yeso cartón y cielos falsos de tipo americano.	personal propio
OCTUBRE	Revisión de cielos falsos (palmetas) efectuando la reposición de elementos deteriorados y nivelación de estructuras, en caso de detectarse deterioros. Cielos falsos de planchas de yeso cartón y cielos falsos de tipo americano.	personal propio

**FICHA
TECNICA A.4.
PUERTAS Y
VENTANAS**

FECHA	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACIONES - EJECUCIÓN
JULIO	1.- Revisión de puertas y ventanas de aluminio del edificio terminal, verificando su condición de funcionamiento y efectuando la reparación de correderas, bisagras, quicios, chapas, tiradores y topes de gomas.	personal propio
	2.- Revisión de puertas de madera y fierro del edificio terminal, verificando su condición de funcionamiento y reparando o ajustando bisagras, chapas, tiradores, etc.	personal propio
DICIEMBRE	1.- Revisión de puertas y ventanas de aluminio del edificio terminal, verificando su condición de funcionamiento y efectuando la reparación de correderas, bisagras, quicios, chapas, tiradores y topes de gomas.	personal propio
	2.- Revisión de puertas de madera y fierro del edificio terminal, verificando su condición de funcionamiento y reparando o ajustando bisagras, chapas, tiradores, etc.	personal propio

**ANEXO N° 4****PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE
CONSERVACIÓN
AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE**

Código:

Revisión: 0

Página 257 de 451

**FICHA TECNICA A.5.
PISOS**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACION ES - EJECUCIÓN
JUNIO	Revisión del estado de conservación de escaleras, pisos de alfombras, porcelanato y aceras, procediendo a su reparación en el evento de detectarse desprendimientos. Se consideran todos los tipos de pavimentos al interior del terminal y exterior peatones.	personal propio
DICIEMBRE	Revisión del estado de conservación de escaleras, pisos de alfombras, porcelanato y aceras, procediendo a su reparación en el evento de detectarse desprendimientos. Se consideran todos los tipos de pavimentos al interior del terminal y exterior peatones.	personal propio

**FICHA TECNICA A.6.
PASARELAS**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACION ES - EJECUCIÓN
ABRIL	Reparación de barandas dañadas interiores y de protección de carros portaequipaje. Barandas exteriores limpieza y aplicación de pintura de acabado	personal propio
JUNIO	Reparación de barandas dañadas interiores y de protección de carros portaequipaje. Barandas exteriores limpieza y aplicación de pintura de acabado	personal propio

**FICHA TECNICA A.7.
ESTRUCTURAS
METALICAS**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACION ES - EJECUCIÓN
JUNIO	Limpieza, aplicación pintura de acabado y reemplazo de estructura dañadas en caso de ser necesario	personal propio
OCTUBRE	Limpieza, aplicación pintura de acabado y reemplazo de estructura dañadas en caso de ser necesario	personal propio

**FICHA TECNICA B.1.
PUENTES DE
EMBARQUE**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACION ES - EJECUCIÓN
------------	----------------------------	---

**ANEXO N° 4****PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE
CONSERVACIÓN
AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE**

Código:

Revisión: 0

Página 258 de 451

ABRIL	Inspección y revisión de circuitos de control y eléctrico, revisión de límites de giro y de carrera, revisión de funcionamiento de mecanismo de alarma, revisión de funcionamiento de interruptores de limitadores de falla, inspección de consola de operación, revisión de operación de nivelador automático	personal propio o subcontrato externo
MAYO	Inspección y revisión de circuitos de control y eléctrico, revisión de límites de giro y de carrera, revisión de funcionamiento de mecanismo de alarma, revisión de funcionamiento de interruptores de limitadores de falla, inspección de consola de operación, revisión de operación de nivelador automático	personal propio o subcontrato externo
JUNIO	Inspección y revisión de circuitos de control y eléctrico, revisión de límites de giro y de carrera, revisión de funcionamiento de mecanismo de alarma, revisión de funcionamiento de interruptores de limitadores de falla, inspección de consola de operación, revisión de operación de nivelador automático. Reapriete y lubricación de partes móviles. Revisión, reapriete y verificación de sistema motriz	personal propio o subcontrato externo
JULIO	Inspección y revisión de circuitos de control y eléctrico, revisión de límites de giro y de carrera, revisión de funcionamiento de mecanismo de alarma, revisión de funcionamiento de interruptores de limitadores de falla, inspección de consola de operación, revisión de operación de nivelador automático	personal propio o subcontrato externo
AGOSTO	Inspección y revisión de circuitos de control y eléctrico, revisión de límites de giro y de carrera, revisión de funcionamiento de mecanismo de alarma, revisión de funcionamiento de interruptores de limitadores de falla, inspección de consola de operación, revisión de operación de nivelador automático	personal propio o subcontrato externo
SEPTIEMBRE	Inspección y revisión de circuitos de control y eléctrico, revisión de límites de giro y de carrera, revisión de funcionamiento de mecanismo de alarma, revisión de funcionamiento de interruptores de limitadores de falla, inspección de consola de operación, revisión de operación de nivelador automático. Reapriete y lubricación de partes móviles. Revisión, reapriete y verificación de sistema motriz	personal propio o subcontrato externo
OCTUBRE	Inspección y revisión de circuitos de control y eléctrico, revisión de límites de giro y de carrera, revisión de funcionamiento de mecanismo de alarma, revisión de funcionamiento de interruptores de limitadores de falla, inspección de consola de operación, revisión de operación de nivelador automático	personal propio o subcontrato externo
NOVIEMBRE	Inspección y revisión de circuitos de control y eléctrico, revisión de límites de giro y de carrera, revisión de funcionamiento de mecanismo de alarma, revisión de funcionamiento de interruptores de limitadores de falla, inspección de consola de operación, revisión de operación de nivelador automático	personal propio o subcontrato externo

**ANEXO N° 4****PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE
CONSERVACIÓN
AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE**

Código:

Revisión: 0

Página 259 de 451

DICIEMBRE	Inspección y revisión de circuitos de control y eléctrico, revisión de límites de giro y de carrera, revisión de funcionamiento de mecanismo de alarma, revisión de funcionamiento de interruptores de limitadores de falla, inspección de consola de operación, revisión de operación de nivelador automático. Reapriete y lubricación de partes móviles. Revisión, reapriete y verificación de sistema motriz	personal propio o subcontrato externo
------------------	---	---------------------------------------

**FICHA TECNICA B.2.
ESCALAS
MECANICAS**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACIONES - EJECUCIÓN
MENSUAL	Mantenimiento mensual del equipo, revisando y ajustando sus parámetros de funcionamiento, efectuando la reparación o reposición de elementos defectuosos, en caso de ser necesario, cumpliendo con la legislación vigente.	personal propio o subcontrato externo

**FICHA TECNICA B.3.
ASCENSOR**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACIONES - EJECUCIÓN
MENSUAL	Mantenimiento mensual del equipo, revisando y ajustando sus parámetros de funcionamiento, efectuando la reparación o reposición de elementos defectuosos, en caso de detectarse anomalías, cumpliendo con la legislación vigente..	personal propio o subcontrato externo

**FICHA TECNICA B.4.
MONTACARGA**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACIONES - EJECUCIÓN
MENSUAL	Mantenimiento mensual del equipo, revisando y ajustando sus parámetros de funcionamiento, efectuando la reparación o reposición de elementos defectuosos, en caso de detectarse anomalías, cumpliendo con la legislación vigente..	personal propio o subcontrato externo

**FICHA TECNICA B.5.
PUERTAS
AUTOMATICAS**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACIONES - EJECUCIÓN
JUNIO	Revisión e inspección de equipo, revisando y ajustando sus parámetros de funcionamiento, efectuando la reparación o reposición de elementos defectuosos, con desgaste o dañados.	personal propio o subcontrato externo
SEPTIEMBRE	Revisión e inspección de equipo, revisando y ajustando sus parámetros de funcionamiento, efectuando la reparación o reposición de elementos defectuosos, con desgaste o dañados.	personal propio o subcontrato externo

**ANEXO N° 4****PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE
CONSERVACIÓN
AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE**

Código:

Revisión: 0

Página 260 de 451

DICIEMBRE	Revisión e inspección de equipo, revisando y ajustando sus parámetros de funcionamiento, efectuando la reparación o reposición de elementos defectuosos, con desgaste o dañados.	personal propio o subcontrato externo
------------------	--	---------------------------------------

**FICHA TECNICA B.6.
ACCESO A
ESTACIONAMIENTOS**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACION ES - EJECUCIÓN
JUNIO	Inspección y limpieza de motores, mecanismo de accionamientos de barrera de emisión, lector de ticket y sensores de piso. Inspección y chequeo de circuitos de control y eléctricos. Revisión y lubricación de partes móviles. Verificar consumo eléctrico y controlar el consumo de la ups	personal propio o subcontrato externo
SEPTIEMBRE	Inspección y limpieza de motores, mecanismo de accionamientos de barrera de emisión, lector de ticket y sensores de piso. Inspección y chequeo de circuitos de control y eléctricos. Revisión y lubricación de partes móviles. Verificar consumo eléctrico y controlar el consumo de la ups	personal propio o subcontrato externo
DICIEMBRE	Inspección y limpieza de motores, mecanismo de accionamientos de barrera de emisión, lector de ticket y sensores de piso. Inspección y chequeo de circuitos de control y eléctricos. Revisión y lubricación de partes móviles. Verificar consumo eléctrico y controlar el consumo de la ups	personal propio o subcontrato externo

**FICHA TECNICA B.7.
EXTRACCION AIRE
FORZADO**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACION ES - EJECUCIÓN
JUNIO	Inspección y limpieza de motor y carcasa en caso de ser necesario. Inspección y chequeo de circuito y control eléctrico. Revisión y lubricación de partes móviles. Verificación de consumos eléctrico, inspección de ductos de aire.	personal propio
SEPTIEMBRE	Inspección y limpieza de motor y carcasa en caso de ser necesario. Inspección y chequeo de circuito y control eléctrico. Revisión y lubricación de partes móviles. Verificación de consumos eléctrico, inspección de ductos de aire.	personal propio
DICIEMBRE	Inspección y limpieza de motor y carcasa en caso de ser necesario. Inspección y chequeo de circuito y control eléctrico. Revisión y lubricación de partes móviles. Verificación de consumos eléctrico, inspección de ductos de aire.	personal propio

**FICHA TECNICA B.8.
CINTAS
TRANSPORTADORAS**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACION ES - EJECUCIÓN
------------	----------------------------	---

**ANEXO N° 4****PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE
CONSERVACIÓN
AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE**

Código:

Revisión: 0

Página 261 de 451

MENSUAL	Inspección visual de desplazamiento, velocidad y tensión e inspección de poleas, motores, guías de ruedas, rodamientos y niveles de lubricantes de las cintas transportadoras de equipaje de llegada y de salida.	personal propio o subcontrato externo
----------------	---	---------------------------------------

**FICHA TECNICA B.9.
EQUIPOS DE AIRE
ACONDICIONADO**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACIONES - EJECUCIÓN
MENSUAL	inspección y limpieza de: motor y filtros de aire, inspección de correas, inspección alineamiento entre motor y ventilador, Inspección de instalación eléctrica, inspección de sistema de control, inspección de serpentines, inspección de rodamientos, inspección de aire en las tuberías. Inspección y chequeos de circuitos de motor eléctrico. Revisión y lubricación de partes móviles. Inspección de ductos de aire y difusores. Control de funcionamiento.	personal propio

**FICHA TECNICA B.10.
PESAS**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACIONES - EJECUCIÓN
JUNIO	Inspección y limpieza de las bases y paneles de programación. Verificando consumo eléctrico	personal propio
SEPTIEMBRE	Inspección y limpieza de las bases y paneles de programación. Verificando consumo eléctrico	personal propio
DICIEMBRE	Inspección y limpieza de las bases y paneles de programación. Verificando consumo eléctrico	personal propio

**FICHA TECNICA B.11.
COLECTOR DE
AGUAS SERVIDAS Y
PLANTA
ELEVADORA**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACIONES - EJECUCIÓN
JUNIO	Inspección de circuito de control y eléctrico, inspección de estados de cables de señal y fuerza. Inspección de sensores de nivel.	personal propio
SEPTIEMBRE	Inspección de circuito de control y eléctrico, inspección de estados de cables de señal y fuerza. Inspección de sensores de nivel.	personal propio
DICIEMBRE	Inspección de circuito de control y eléctrico, inspección de estados de cables de señal y fuerza. Inspección de sensores de nivel.	personal propio

**ANEXO N° 4****PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE
CONSERVACIÓN
AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE**

Código:

Revisión: 0

Página 262 de 451

**FICHA TECNICA C.1.
CIRCUITO DE
ALUMBRADO**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACION ES - EJECUCIÓN
MENSUAL	Revisión de los circuitos de alumbrado, revisando la condición de los circuitos desde el tablero y registro el consumo. Chequeo de funcionamiento de circuitos eléctricos esenciales de energía de respaldo. Cambio de equipos defectuoso si fuese necesario.	personal propio

**FICHA TECNICA C.2.
CIRCUITOS DE
FUERZA**

FECHA	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACION ES - EJECUCIÓN
ABRIL	Revisión de elementos y componentes de circuitos de fuerza (enchufes) efectuando la reposición de elementos dañados. Chequeo de funcionamiento de circuitos eléctricos esenciales de energía de respaldo	personal propio
OCTUBRE	Revisión de elementos y componentes de circuitos de fuerza (enchufes) efectuando la reposición de elementos dañados. Chequeo de funcionamiento de circuitos eléctricos esenciales de energía de respaldo	personal propio

**FICHA TECNICA C.3.
CIRCUITO DE
ILUMINACION DE
EMERGENCIA**

FECHA	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACION ES - EJECUCIÓN
ABRIL	Revisión y control de funcionamiento de componentes del circuito de iluminación de emergencia. Cambio de equipo si fuese necesario	personal propio
OCTUBRE	Revisión y control de funcionamiento de componentes del circuito de iluminación de emergencia. Cambio de equipo si fuese necesario	personal propio

**FICHA TECNICA C.4.
CIRCUITO INERTE**

FECHA	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACION ES - EJECUCIÓN
ABRIL	Inspección visual de componentes de la red inerte.	personal propio
OCTUBRE	Inspección visual de componentes de la red inerte.	personal propio

**FICHA TECNICA C.5.
TABLEROS
ELECTRICOS**

**ANEXO N° 4****PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE
CONSERVACIÓN
AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE**

Código:

Revisión: 0

Página 263 de 451

FECHA	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACION ES - EJECUCIÓN
ABRIL	Reapriete de borneras y limpieza general de los tableros eléctricos, verificando condición de planos y señalización de cada tablero que lo requieran.	personal propio
OCTUBRE	Reapriete de borneras y limpieza general de los tableros eléctricos, verificando condición de planos y señalización de cada tablero que lo requieran.	personal propio

**FICHA TECNICA C.6.
GENERADOR
ELECTRICO**

FECHA	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACION ES - EJECUCIÓN
MENSUAL	Inspección y control de niveles de aceite, nivel de anticongelante, inspección filtro de aire, inspección de radiador, inspección de tablero de fuerza, inspección de carga de batería y nivel de electrolitos, revisión de tableros de control y transferencia. Verificar sistema de arranque y baterías. Área estanque de combustible; limpieza de recinto, estanque y bombas, prueba de funcionamiento de motobomba de descarga y tablero eléctrico asociado al recinto.	personal propio

**FICHA TECNICA C.7.
CAMARAS
ELECTRICAS**

FECHA	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACION ES - EJECUCIÓN
ABRIL	Inspección y limpieza de cámaras eléctricas de registro exteriores. Cambio de tapas dañadas en caso de ser necesario y elementos dañados.	personal propio
OCTUBRE	Inspección y limpieza de cámaras eléctricas de registro exteriores. Cambio de tapas dañadas en caso de ser necesario y elementos dañados.	personal propio

FICHA TECNICA C.8. SUBESTACION ELECTRICA

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACION ES - EJECUCIÓN
------------	----------------------------	---

**ANEXO N° 4****PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE
CONSERVACIÓN
AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE**

Código:

Revisión: 0

Página 264 de 451

ABRIL	Inspección general de la subestación eléctrica comprobando el estado de funcionamiento y conservación de térmicos, contactores, medidores, borneras y tablero.	personal propio
OCTUBRE	Inspección general de la subestación eléctrica comprobando el estado de funcionamiento y conservación de térmicos, contactores, medidores, borneras y tablero.	personal propio

**FICHA TECNICA D.1.
RED DE AGUA
POTABLE**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACIONES - EJECUCIÓN
MAYO	Inspección de la red de agua potable, revisando a lo menos los siguientes parámetros, pruebas y revisión de válvulas de corte, prueba de presostatos, revisión de presión blader, revisión de contactores, guarda motor y consumos de motobombas, revisión de sensores de nivel, efectuando las reposiciones en caso de ser necesario.	personal propio
NOVIEMBRE	Inspección de la red de agua potable, revisando a lo menos los siguientes parámetros, pruebas y revisión de válvulas de corte, prueba de presostatos, revisión de presión blader, revisión de contactores, guarda motor y consumos de motobombas, revisión de sensores de nivel, efectuando las reposiciones en caso de ser necesario.	personal propio

**FICHA TECNICA D.2.
GRIFERIA Y FITTINGS**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACIONES - EJECUCIÓN
ABRIL	Desarme, limpieza, lubricación y regulación de toda la grifería de servicios higiénicos y sala de basura, efectuando la reposición de elementos defectuosos en caso de falla.	personal propio
JUNIO	Desarme, limpieza, lubricación y regulación de toda la grifería de servicios higiénicos y sala de basura, efectuando la reposición de elementos defectuosos en caso de falla.	personal propio
OCTUBRE	Desarme, limpieza, lubricación y regulación de toda la grifería de servicios higiénicos y sala de basura, efectuando la reposición de elementos defectuosos en caso de falla.	personal propio

**FICHA TECNICA E.1.
RED DE
ALCANTARILLADO**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACIONES - EJECUCIÓN
ABRIL	Limpieza general de cámaras de inspección y ductos de la red de alcantarillado mediante varillado en caso de ser necesario.	personal propio
JUNIO	Limpieza general de cámaras de inspección y ductos de la red de alcantarillado mediante varillado en caso de ser necesario.	personal propio

**ANEXO N° 4****PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE
CONSERVACIÓN
AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE**

Código:

Revisión: 0

Página 265 de 451

SEPTIEMBRE	Limpieza general de cámaras de inspección y ductos de la red de alcantarillado mediante varillado en caso de ser necesario.	personal propio
DICIEMBRE	Limpieza general de cámaras de inspección y ductos de la red de alcantarillado mediante varillado en caso de ser necesario.	personal propio

**FICHA TECNICA E.2.
CAMARAS DE
REGISTRO**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACIONES - EJECUCIÓN
ABRIL	Inspección general y limpieza de cámaras de registro de la red de alcantarillado, reparar en caso de ser necesario.	personal propio
JUNIO	Inspección general y limpieza de cámaras de registro de la red de alcantarillado, reparar en caso de ser necesario.	personal propio
SEPTIEMBRE	Inspección general y limpieza de cámaras de registro de la red de alcantarillado, reparar en caso de ser necesario.	personal propio
DICIEMBRE	Inspección general y limpieza de cámaras de registro de la red de alcantarillado, reparar en caso de ser necesario.	personal propio

**FICHA TECNICA E.3.
PLANTA DE
TRATAMIENTO DE
AGUAS SERVIDAS**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACIONES - EJECUCIÓN
MENSUAL	Inspección general de la planta - Revisión de voltaje y amperaje de los motores - Revisión del sistema eléctrico - Regulación de flujo y verificación de funcionamiento de niveles y clorador, efectuando las correcciones necesarias tendientes a mantener la operatividad de la planta. Revisión rutinaria de funcionamiento. De acuerdo al resultado de inspecciones periódicas se coordinará el retiro de lodos y sedimentos de fondo de estanque de bombas elevadoras y estanque de decantación, depositando estos lodos en relleno sanitario autorizado. se realizará el análisis de acuerdo a las normas vigentes.	personal propio

**FICHA TECNICA G.1.
SISTEMA FID'S**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACIONES - EJECUCIÓN
ABRIL- JUNIO	Limpieza e inspección de teleindicadores, monitor, CPU, módulo generador de señal interfaces, inspección y comprobación de conexiones y tensión de la red. Cambio de elementos dañados.	personal propio

**ANEXO N° 4****PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE
CONSERVACIÓN
AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE**

Código:

Revisión: 0

Página 266 de 451

SEPT. - DIC.

Limpieza e inspección de teleindicadores, monitor, CPU, módulo generador de señal interfaces, inspección y comprobación de conexiones y tensión de la red. Cambio de elementos dañados.

personal propio

**FICHA TECNICA G.2.
SISTEMA PAS**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACION ES - EJECUCIÓN
ABRIL	Limpieza exterior de mueble y equipos, reapriete de conectores, micrófonos, revisión de conexiones a parlantes de cielo, bocinas, proyectores de sonido y limpieza de equipos reproductores de música. Cambio de elementos dañados del sistema.	personal propio
SEPTIEMBRE	Limpieza exterior de mueble y equipos, reapriete de conectores, micrófonos, revisión de conexiones a parlantes de cielo, bocinas, proyectores de sonido y limpieza de equipos reproductores de música. Cambio de elementos dañados del sistema.	personal propio

**FICHA TECNICA H.1.
EXTINTORES**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACION ES - EJECUCIÓN
ABRIL JUNIO OCT.	Inspección de manómetros sellos de seguridad, bases, condición y soportes. Recarga de acuerdo a vencimiento.	personal propio o subcontrato externo

**FICHA TECNICA H.2.
SISTEMA
AUTOMATICO DE
DETECCION DE
INCENDIOS Y
EMERGENCIAS**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACION ES - EJECUCIÓN
MENSUAL	Inspección de panel de control de central de alarma, sensores detectores de humo, bocinas de alarmas, pulsadores de emergencia y recambio de señalización de vías de evacuación en caso de ser necesario.	personal propio
ABR - JUN - SEPT- DIC.	Pruebas de equipamiento panel de control de central de alarma, sensores detectores de humo, bocinas de alarmas, pulsadores de emergencia, revisión de gabinetes de incendio, revisión de tablero eléctrico y motobombas, control de presión y manómetros de control, pruebas de detección según manual.	personal propio o subcontrato externo

**ANEXO N° 4****PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE
CONSERVACIÓN
AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE**

Código:

Revisión: 0

Página 267 de 451

**FICHA TECNICA I.1.
PLAN DE RETIRO DE
BASURAS**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACIONES - EJECUCIÓN
DIARIO	Inspección diaria del área destinada al contenedor de basuras, verificando que la inexistencia de residuos o desperdicios en el entorno al contenedor. Retiro periódico de acuerdo al RSO, programa de retiro anual de basura con retiros diarios desde la sala de acopio ubicado en el costado sur del edificio terminal de pasajeros y del terminal de carga.	personal propio o subcontrato externo

**FICHA TECNICA J.1.
PLAN DE
MANTENIMIENTO DE
PAISAJISMO,
JARIDNES Y/O
AREAS VERDES**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACIONES - EJECUCIÓN
MENSUAL	Revisión de estado de conservación de paisajismo, mantener el sector libre de basura y mantener el estado de conservación las áreas de paisajismo considerada en el proyecto, según programa anual de mantención de paisajismo aprobado por el Inspector Fiscal.	personal propio

**FICHA TECNICA K.1.
PLAN DE LIMPIEZA Y
ASEOS**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACIONES - EJECUCIÓN
MENSUAL	barrido de exteriores, limpieza del paisajismo en toda el área en concesión; limpieza de asientos y papeleros; mantención de pisos duros; aspirado y desmanche de alfombras; barridos y desmanches de escala, desmanches de vidrios, lavado de sanitarios, lavado de pisos, reposición de papel higiénico y jabón líquido, lavado de: contenedores, puertas, de muros lavado, de vidrio, de alfombras, de pisos cerámicos. retiro de basura del cerco perimetral, según programa de aseo señalado en el Reglamento de Servicio de la Obra (RSO).	personal propio o subcontrato externo

**FICHA TECNICA L.1.
MOBILIARIO**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACIONES - EJECUCIÓN
JUNIO	Reacondicionamiento o reposición de banquetas en salas de embarque y hall público, Limpieza y pintura de papeleros –	personal propio

**ANEXO N° 4****PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE
CONSERVACIÓN
AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE**

Código:

Revisión: 0

Página 268 de 451

	ceniceros. Conservación general de carros portaequipajes y counter de hall principal, sala de embarque y sala de llegadas	
DICIEMBRE	Reacondicionamiento o reposición de banquetas en salas de embarque y hall público, Limpieza y pintura de papeleros – ceniceros. Conservación general de carros portaequipajes y counter de hall principal, sala de embarque y sala de llegadas	personal propio

**FICHA TECNICA L.2.
SEÑALETICA**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACION ES - EJECUCIÓN
ABRIL	1.- Revisión del estado de conservación de señales verticales viales existentes en la vialidad de acceso y estacionamientos de vehículos y dentro del terminal de pasajeros, efectuando la reparación o reposición de elementos defectuosos.	personal propio
	2.- Revisión del estado de conservación de la señalética operacional interior del edificio terminal, efectuando la reparación o reposición de elementos defectuosos.	personal propio
AGOSTO- SEPT. OCT.- NOV.	1.- Revisión del estado de conservación de señales verticales viales existentes en la vialidad de acceso y estacionamientos de vehículos del terminal de pasajeros, efectuando la reparación o reposición de elementos defectuosos.	personal propio
	2.- Revisión del estado de conservación de la señalética operacional interior del edificio terminal, efectuando la reparación o reposición de elementos defectuosos.	personal propio

**FICHA TECNICA L.3.
DEMARCACIONES**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACION ES - EJECUCIÓN
OCTUBRE	Pintura de demarcaciones, área de movimiento y circulación vial según estado de demarcaciones. La coordinación para la ejecución de los trabajos será establecida por el IFE.	personal propio
NOVIEMBRE	Pintura de demarcaciones, área de movimiento y circulación vial según estado de demarcaciones. La coordinación para la ejecución de los trabajos será establecida por el IFE.	personal propio

**FICHA TECNICA L.4.
CELOSIAS Y MALLAS
MOSQUITERAS**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACION ES - EJECUCIÓN
ABRIL	Limpieza, cambio de celosías en caso de ser necesario.	personal propio
JUNIO	Limpieza, cambio de celosías en caso de ser necesario.	personal propio
AGOSTO	Limpieza, cambio de celosías en caso de ser necesario.	personal propio

**ANEXO N° 4****PLAN Y PROGRAMA ANUAL DE
CONSERVACIÓN
AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE**

Código:

Revisión: 0

Página 269 de 451

OCTUBRE	Limpieza, cambio de celosías en caso de ser necesario.	personal propio
DICIEMBRE	Limpieza, cambio de celosías en caso de ser necesario.	personal propio

**FICHA TECNICA L.5.
CERCO**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACIONES - EJECUCIÓN
JUNIO	Limpieza de rejas galvanizadas, revisión de postes, cercos y paños de malla o reja. Cambio y/o pintura en caso de ser necesario.	personal propio
NOVIEMBRE	Limpieza de rejas galvanizadas, revisión de postes, cercos y paños de malla o reja. Cambio y/o pintura en caso de ser necesario.	personal propio

**FICHA TECNICA L.7.
OTROS
MANTENIMIENTOS**

MES	TRABAJOS A REALIZAR	OBSERVACIONES - EJECUCIÓN
MENSUAL	1.- se considera limpieza y mantención de asientos de hormigón, maderas, accesorios, sanitarios, sombreadero etc.	personal propio
ANUAL	1.- se considera limpieza, mantención y pintura de acabado (en caso de ser necesario), de obra de arte ubicada en área de Concesión.	personal propio

	ANEXO N° 5 MANUAL DE CONSTRUCCIÓN Y EXPLOTACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 270 de 451

ANEXO N°5: MANUAL DE CONSTRUCCIÓN Y EXPLOTACIÓN

Manual para la Construcción de Locales Comerciales y Oficinas

Generalidades

El presente documento tiene la finalidad de establecer las condiciones bajo las cuales los subcontratistas deben desarrollar los proyectos de arquitectura y especialidades para construir y habilitar locales comerciales, oficinas y/o cualquier obra que deba ejecutarse por terceros dentro del Área de Concesión, para efectos de la presentación y explotación de los servicios respectivos que forman parte de la Concesión.

Este documento da cumplimiento a las exigencias de diseño y seguridad que imponen las Bases de Licitación que rigen esta Concesión. Así también, regula el cumplimiento de la normativa chilena vigente tanto en su diseño, construcción, seguridad, salud ocupacional y de planificación de acuerdo con la O.G.U.C., siendo consistentes con las pautas y criterios de diseño contemplados en el Anteproyecto Referencial.



ANEXO N° 5

MANUAL DE CONSTRUCCIÓN Y EXPLOTACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página 271 de 451

Ficha de Ingreso de Proyectos

La elaboración de los Proyectos tiene como punto de partida la presentación de una ficha de ingreso de proyectos de acuerdo con el formato siguiente:

Aeropuerto
Iquique

FICHA INGRESO DE PROYECTO

Fecha: Iquique, XX de XXXXXX del 20XX

1. NOMBRE DEL PROYECTO:
2. DESCRIPCIÓN:
3. UBICACIÓN:
4. ALCANCES DEL PROYECTO:
5. OBRAS Y CUBICACIONES:
6. PROGRAMA DE EJECUCIÓN:
7. MANUAL O MEMORIA DE OPERACIÓN:

PROFESIONAL RESPONSABLE



Av. Vicuña 2736, Piso 21 | Santiago | Chile

CP 7555557

+56 223621840

www.aip.cl

Página 1 de 1



ANEXO N° 5

MANUAL DE CONSTRUCCIÓN Y EXPLOTACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página 272 de 451

Elaboración de Proyectos

Todo proyecto ingresado debe incluir un anteproyecto de arquitectura y los proyectos de las especialidades que correspondan, los cuales deben cumplir a lo menos con las siguientes indicaciones:

Proyecto de Arquitectura:

El proyecto de arquitectura debe ser desarrollado por un arquitecto titulado, por lo que debe ser parte de la presentación el título mencionado, acompañado de la patente profesional vigente:

La información que debe contener este proyecto es la siguiente:

- Plano de ubicación o emplazamiento
- Planta de arquitectura acotada
- Planta de terminaciones del recinto
- Planta con situación antes y después de la intervención
- Elevación de fachadas
- Propuesta gráfica y de publicidad para el interior del recinto
- Cortes longitudinales y transversales del recinto
- Detalles constructivos
- Indicaciones y solicitud de cargas eléctricas, sanitaria y térmicas
- Vistas tridimensionales o render que permita visualizar completamente el diseño del proyecto

Respecto a la materialidad de los proyectos y sus Especificaciones Técnicas, estas deben respetar la materialidad adyacente a su ubicación; para la utilización de los materiales indicados a continuación, debe cumplirse con las exigencias indicadas en el Anteproyecto Referencial.

Proyecto de Cálculo Estructural:

El proyecto de Cálculo Estructural debe ser desarrollado por un Ingeniero Civil Estructural o en su defecto por una oficina de Ingeniería que cuente con el profesional indicado anteriormente, en ambos casos debe contarse con la patente profesional o comercial vigente.

El proyecto debe contar como mínimo con la siguiente información:

- Proyecto de Tabiquería, cielos duros, cielos falsos y detalles de todo tipo de soluciones estructurales que requiera el proyecto presentado, cumpliendo en particular con lo siguiente:

Acero de Refuerzo



ANEXO N° 5

MANUAL DE CONSTRUCCIÓN Y EXPLOTACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **273** de **451**

Barras

: A630-420H, NCh 204 y 211 con resaltes
Mallas electrosoldadas

: AT 56-50H, según ASTM A185 y NCh 218,219

Insertos

Barras

: A270ESP, según NCh 204 (Lisas)
Planchas

: A270ESP, según NCh 203 ó ASTM A36
Anclajes

: A270ESP, según NCh 203 ó ASTM A36

- Detalles constructivos en caso de contemplar trabajos de soldadura, comprobando además que los trabajos de este tipo son desarrollados por soldadores certificados, debiendo realizar la entrega de dichas certificaciones antes de comenzar los trabajos. Incorporar todas las consideraciones estructurales que se solicitan en el Anteproyecto Referencial para las distintas especialidades que intervengan en los recintos comerciales u oficinas según corresponda. También deben tenerse en consideración las siguientes especificaciones:

Pernos de Anclaje

Para Pernos $\phi \leq 5/8"$

: ASTM A307

Para Pernos $\phi \geq 3/4"$

: ASTM A325



ANEXO N° 5

MANUAL DE CONSTRUCCIÓN Y EXPLOTACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página 274 de 451

Soldadura

Arco Manual : E70XX/AWS. Según Especificaciones AWS D1.1 y NCh 306

Arco Sumergido

: F7X-EXX. Según AWS D1.1 y Nch 305 y 306

Uniones

Las soldaduras se deberán ejecutar de acuerdo con las especificaciones AISC y AWS D1.1, para soldaduras de acero estructural.

Las dimensiones mínimas de soldaduras de filete taller (no indicadas en planos) se efectuarán de acuerdo con la siguiente tabla:

Espesor de plancha más gruesa a unir [mm]	Dimensión mínima filete Smín
$e \leq 6$	3
$6 \leq e \leq 12$	5
$12 < e \leq 18$	6
$e > 18$	8

Todas las uniones soldadas de tope deberán ser de penetración completa.

Los soldadores deberán ser calificados según NCh 305 ó AWS D1.1.

Las uniones apernadas se deberán efectuar según planos de ingeniería.

Los planos de fabricación deberán ser enviados a ingeniería para verificación de perfiles y resistencia de uniones.

- Otras Consideraciones:

Todos los tabiques divisorios deben ser dilatados en sus planos de los elementos estructurales del edificio tanto superior como lateralmente.

La dilatación entre tabiques y elementos estructurales debe ser como mínimo 15 [mm], y se debe proveer elementos de conexión que aseguren su estabilidad al volcamiento.

El espacio entre el tabique y los elementos estructurales podrá ser sellado con poliestireno expandido u otro material compresible.



ANEXO N° 5

MANUAL DE CONSTRUCCIÓN Y EXPLOTACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página 275 de 451

Estas notas generales son complementarias a las especificaciones técnicas generales del proyecto, de existir contradicción entre estas notas generales, especificaciones técnicas y notas generales específicas en planos, se deberá consultar a ingeniería.

Proyecto de Electricidad:

Los presentes Criterios de Diseño tienen por objeto definir las normas, disposiciones y criterios a utilizar durante el diseño y construcción de Locales Comerciales y Oficinas de los subcontratistas que operen en el terminal, para la Especialidad Electricidad. Se contemplan básicamente las instalaciones eléctricas de alumbrado Fuerza y Climatización.

El diseño eléctrico del sistema será tal, que se pueda instalar y operar de acuerdo con los siguientes códigos:

SEC

Superintendencia de Servicios Eléctricos y Combustibles

NEC

National Electrical Code

IES

Illumination Engineers Society

A menos que se especifique otra cosa, los equipos eléctricos serán diseñados, fabricados y probados de acuerdo con los últimos códigos y estándares aplicables; En el caso que se presenten discrepancias entre estos códigos, normas y estándares, prevalecerá aquel que sea el más exigente.

Todas las canalizaciones interiores embutidas o a la vista, pero no de uso público, serán en tubería plástica rígida (PVC), color naranja, tipo II según NCh Elec. 4/2003 tabla 8.15.

Para las canalizaciones a la vista en zonas de uso público no expuestas a daños, se usará tubo de acero galvanizado EMT según norma ANSI C80.1.

Para las canalizaciones a la vista en zonas de uso público expuestas a daños, se usará cañería de acero galvanizado según norma ANSI C80.1.

En lo que respecta al sistema de iluminación, se diseñará según la Norma NCh 4/2003 para proporcionar niveles lumínicos, uniformidades y cumplir los siguientes factores:

Recinto	Iluminación	
	Nivel Lumínico Medio [Lux]	Uniformidad (Imed/Imax)
Oficinas	400	50%
Salas de Equipos Eléctricos	300	50%
Bodegas	150	50%
Talleres	200	50%

	ANEXO N° 5	Código:
	MANUAL DE CONSTRUCCIÓN Y EXPLOTACIÓN	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 276 de 451

Para alumbrado interior se considerará generalmente el uso de luminarias fluorescentes de bajo consumo, lámparas led, tendientes a lograr el máximo de eficiencia y bajo consumo.

El desarrollo de esta especialidad debe considerar obligatoriamente las siguientes condiciones:

- Considerar cables exentos de halógenos y que no emitan humos tóxicos. Se recomiendan tipo Top Free, Eva o similar. Se prohíbe el uso de cables THHN u otro que no cumpla con lo indicado.
- Hacer entrega de planos, especificaciones técnicas y memoria de cálculo que justifiquen lo requerido en el proyecto.
- El proyecto debe considerar en los planos y especificaciones los alcances desde el punto de conexión eléctrica hasta el medidor para cálculo de consumos y su respectivo tablero de alimentación y protección.
- Al término de los trabajos el profesional que desarrolla y construye el proyecto deberá hacer entrega del Anexo TE1 inscrito en la SEC con la respectiva firma del instalador autorizado.
- Los circuitos existentes al momento de la ejecución del proyecto y que sean intervenidos y deban ser reemplazados por conductores nuevos, deberán ser retirados en su totalidad.
- Cumplimiento de todas obligaciones que emanen en esta especialidad en el Anteproyecto Referencial.

Proyecto de Gas:

Estas especificaciones establecen el procedimiento para la ejecución de Instalación de Redes de gas licuado en media y baja presión de acuerdo con la normativa vigente de la superintendencia de Electricidad y Combustibles (S.E.C.), para proveer de gas licuado a artefactos ubicados al interior del establecimiento. La confección de los proyectos y la ejecución de las instalaciones de gas, deberá ser realizada por instaladores de gas autorizados por la Superintendencia de Electricidad y Combustible (S.E.C.), quienes serán directamente responsables por los trabajos que ejecuten.

Los materiales y artefactos se citan de marcas diversas "o similar" aprobado para gas. La homologación la sancionará el profesional a cargo de la ejecución de los trabajos. Además, todo artefacto a gas y material que se use en una instalación de gas debe contar con la aprobación de la Superintendencia de Electricidad y Combustible (S.E.C.).

En el desarrollo del proyecto de construcción de locales comerciales y oficinas es requisito cumplir las siguientes condiciones:

- Hacer entregas de planos, especificaciones técnicas y memoria de cálculo que justifique los requerimientos de gas del proyecto.
- El proyecto debe considerar los alcances hasta el punto de conexión del artefacto.
- Al termino de las obras el subcontrato debe hacer entrega del Anexo TC6 inscrito en SEC con la firma del profesional autorizado por SEC.
- La instalación proyectada de la especialidad será ejecutada por instalador autorizado por SEC.
- Cumplimiento de todas obligaciones que emanen en esta especialidad en el Anteproyecto Referencial.



ANEXO N° 5

MANUAL DE CONSTRUCCIÓN Y EXPLOTACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página 277 de 451

Proyecto de Climatización:

En caso de requerir implementar un proyecto de climatización para el local comercial u oficina, y dependiendo de la ubicación en el proyecto, se indicarán las alternativas para realizar el proyecto. De ubicarse al interior del edificio, el proyecto deberá considerar el proyecto del terminal, el cual mantendrá la temperatura, circulación del aire, ventilación etc. en condiciones confortables dentro de cada uno de los recintos adicionales y modificados.

El sistema consistirá en la instalación de dos equipos enfriadores de agua helada tipo bomba de calor con condensador enfriado por aire, refrigerante ecológico, los cuales por medio de un sistema de bombas de circulación y cañerías de surtidor y retorno distribuirán el agua helada a 7°C para frío o agua caliente a 45 °C para calefacción, a equipos manejadoras de aire y fancoil. Estas manejadoras y fancoils serán controlados por termostatos zonales que actúan sobre válvulas de control de paso del agua helada o caliente, por lo que el proyecto a presentar debe considerar equipos que se conecten a este sistema.

Como parte del desarrollo además debe considerarse lo siguiente:

- Hacer entrega de los planos y especificaciones que justifiquen el proyecto desarrollado.
- Quien diseñe y construya debe demostrar con antecedentes su experiencia en instalaciones de climatización.
- Cumplimiento de todas obligaciones que emanen en esta especialidad en el Anteproyecto Referencial.
- En caso de instalar equipos deben tener las mismas características técnicas de los equipos que conforman el sistema de climatización con que cuente el edificio.
- Todo elemento que quedase suspendido en el cielo debe ir afianzado a la estructura o losa con su debido anclaje antisísmico, en ningún caso colgado.

Proyecto de Detección y Extinción de Incendios:

Este documento establece las características mínimas que deberán cumplir el Suministro, Montaje y Puesta en Servicio del Sistema de Extinción y Detección de Incendios para la construcción de locales comerciales u oficinas que requiera el subcontratista y que no forme parte del sistema que protege y controla el edificio Terminal, este sistema estará constituido por una Red Húmeda Presurizada, con equipos y dispositivos de extinción de incendio de operación manual y automática.

Si por diseño corresponde implementar un sistema de protección contra incendios, este debe estar diseñados de acuerdo con las recomendaciones de las Normas NFPA, concebidos para proporcionar medios de extinción automáticos y manuales de focos de fuego, entregando adecuada protección a la estructura de cada local y a las personas que se encuentren en su interior.

Todos los equipos destinados a estos sistemas deberán ser de diseño Listado UL y Aprobado FM o su similar en Normas Europeas, con características normalizadas para su utilización en este tipo de sistemas contra incendio.

Por tratarse de un sistema complejo de alta importancia en términos de seguridad y responsabilidad, quien diseñe el proyecto debe ser una empresa asignada por el Concesionario, ante la cual el subcontratista deberá a su entero costo ejecutar los alcances definidos por la empresa asignada.



ANEXO N° 5

MANUAL DE CONSTRUCCIÓN Y EXPLOTACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página 278 de 451

Todo espacio nuevo habilitado debe estar identificado con el nuevo nombre del local y debe indicar su ubicación y conexión con el resto del sistema principal. Es obligatorio contar con extintores operativos durante todo el periodo de construcción y operación del local comercial u oficina en cuestión.

Proyectos Sanitarios (Agua Potable y Alcantarillado):

En caso de ser necesario desarrollar un proyecto sanitario para la habilitación de un local comercial u oficina, este debe contener las indicaciones en cuanto a materialidad indicadas en el Anteproyecto Referencial y además debe cumplir como mínimo con lo siguiente:

- Hacer entrega de Planos, Especificaciones Técnicas y Memorias de Cálculo que justifiquen los requerimientos sanitarios.
- El proyecto debe considerar los alcances hasta el punto de conexión.
- Todas las alimentaciones deberán ser en cobre y deben contar con un medidor nuevo y propio para cada local.
- En caso de que el local considere agua caliente sanitaria, deberá considerarse la instalación de una caldera eléctrica en una ubicación que debe ser aprobada por el Concesionario.
- Toda instalación debe ser registrable en caso de emergencias.
- Si el proyecto considera la generación de grasas, las descargas deben ser dirigidas a una cama desgrasadora. El Concesionario determinará la factibilidad de descargar a cámaras desgrasadoras propias, de no ser posible es el proyecto quien debe considerar su diseño y construcción en el lugar que el Concesionario designe.

Otras Consideraciones Generales:

Las siguientes consideraciones son de carácter general y deben ser cumplidas por todos los proyectos en construcción y para todas las especialidades que corresponda.

- Los proyectos que involucran áreas que se vean afectadas por juntas de dilataciones estructurales de los edificios todas las instalaciones (climatización, sanitarias, eléctricas, incendios) que crucen este tipo de juntas, deben considerar en sus cañerías, ductos, canalizaciones, etc. las juntas de dilatación necesarias para cada especialidad.
- En caso de intervención de las instalaciones existentes deben considerar el retiro y devolución de las instalaciones en el estado en que se encuentren cualquier daño deberá reponerse. Además, si por razones de las instalaciones nuevas en áreas ya habilitadas, todas las instalaciones existentes que queden en desuso deben retirarse.
- Toda instalación o equipamiento que sea colgado a la losa deberá ir afianzado por medio de anclajes químicos o solución propuesta por ingeniero estructural, incluyendo la aislación antisísmica si corresponde.
- En caso de que el proyecto no requiera modificación de alguna especialidad, esto deberá estar justificado adecuadamente en el proyecto de arquitectura.
- Los proyectos deben presentarse para cualquier modificación de la infraestructura existente.



ANEXO N° 5

MANUAL DE CONSTRUCCIÓN Y EXPLOTACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página 279 de 451

Entrega de Proyectos para Revisión y Aprobación

El subcontrato debe hacer la presentación al Concesionario en dos (2) copias impresas del proyecto completo, que debe incluir la Ficha de Ingreso del Proyecto, Proyecto de Arquitectura y proyectos de las especialidades que corresponda. Debe agregarse también un archivo digital como respaldo que incluya un programa de obras que indique claramente los plazos de ejecución de los proyectos y de la construcción correspondiente y un presupuesto oficial de los trabajos a ejecutar. Los planos deben ser dibujados en Autocad en una versión compatible con su versión 2014.

Los Planos y Especificaciones deben ser firmados por el especialista que corresponda y por el representante legal del subcontrato.

Una vez presentados los antecedentes se procederá a la revisión de los proyectos, para luego ser ingresado a la Inspección Fiscal quien entregará la aprobación correspondiente previa verificación del cumplimiento de las obligaciones del contrato de Concesión respectivo.

Si el proyecto resulta con observaciones estas deben ser respondidas hasta lograr las aprobaciones correspondientes para lograr la aprobación que permita dar inicio a los trabajos de acuerdo con el programa presentado.

Independiente de la aprobación de los proyectos y en caso de producirse algún imprevisto no considerado en los proyectos, será de responsabilidad del subcontrato el resolverlo mediante la solución técnica que presente y apruebe la Inspección Fiscal.

Autorización de Inicio de Obras

Solo una vez que el proyecto cuente con las aprobaciones correspondientes y haya subsanado todas las observaciones se dará el inicio de las obras.

El subcontrato solo podrá dar inicio a las obras una vez que cuente con las autorizaciones correspondientes, las licencias y las autorizaciones de acceso al lugar de trabajo, estas autorizaciones deben ser solicitadas por cada subcontrato de acuerdo con el procedimiento que corresponda y que será informado según corresponda.

También debe contarse con la autorización de obras debidamente firmada por el subcontratista, el Concesionario y la Inspección Fiscal. En caso de incumplimiento de esta gestión, el Concesionario estará facultado para detener los trabajos, deshacer los trabajos realizados y aplicar una multa de hasta diez (10) Unidades de Fomento por cada día de incumplimiento. Se exigirá al momento de suscripción del contrato, previo al inicio de las obras de construcción del local comercial en cuestión, las pólizas de seguro y garantías exigidas en el contrato.

Procedimiento de Construcción de Obras.

Antecedentes Preliminares:

Los Antecedentes que deben presentarse previo al inicio de las obras son los siguientes:

- Autorización de Inicio de Obras



ANEXO N° 5

MANUAL DE CONSTRUCCIÓN Y EXPLOTACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **280** de **451**

- Contrato entre subcontratista y Concesionario, en que se definan las partes, los alcances y las garantías correspondientes.
- Entrega de los seguros y garantías indicadas en el contrato.
- Antecedentes Laborales y de afiliación de las empresas que ejecutará los trabajos.

Responsabilidad Laboral:

El subcontratista será responsable de todas las obligaciones laborales, previsionales, de seguridad, accidentes del trabajo y prevención de riesgos de todos sus trabajadores. El Concesionario no tendrá vínculo alguno con esos trabajadores por lo que no responderá frente a ellos ni frente a terceros. Ante la eventualidad de producirse daño a terceros o a la infraestructura existente, el Concesionario valorizara justificadamente estos gastos y traspasará íntegramente estos costos al subcontrato que corresponda.

En virtud de lo anterior, el subcontratista deberá mantener en terreno la siguiente documentación:

- Detalle de trabajos simultáneos o interferencias prevista para cada partida.
- Procedimiento de trabajo específico.
- Matriz IPER (Identificación de Peligro y Evaluación de Riesgos).
- Realización de Análisis Seguro del Trabajo (AST).
- Capacitación por parte del experto en prevención de la empresa a los supervisores directos del trabajo.
- Charla diaria de cinco minutos.
- Registro en SEREMI de Salud del experto en prevención de riesgos de la obra.
- Check list de herramientas, equipos y elementos de protección personal entregado a los trabajadores.
- Exámenes de altura para trabajos sobre 1,8 metros si corresponde.
- Acreditación de competencias para trabajos críticos.
- Mantener área de trabajo limpia.
- Comunicar de forma inmediata al Concesionario en caso de ocurrir un accidente.
- Procedimiento para respuesta a accidentes.

Presentación de la Empresa Constructora:

El subcontrato deberá hacer llegar los antecedentes de la empresa que realizará los trabajos, que debe incluir los siguientes datos:

- Razón Social:
- Rut:
- Dirección:
- Teléfono:
- Correo Empresa:
- Profesional a Cargo:

Cualquier modificación debe ser informado antes de diez (10) días de producirse.

	ANEXO N° 5 MANUAL DE CONSTRUCCIÓN Y EXPLOTACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 281 de 451

Profesional a Cargo de la Obra:

Deberá presentarse al profesional a cargo de la obra quien tendrá presencia permanente en la obra y del cual deberán presentarse los siguientes antecedentes:

- Curriculum:
- Nombre y Dirección:
- Certificado de Título:
- Dirección:
- Teléfono:

El profesional a cargo de la Obra será quien coordina junto al profesional que designe el Concesionario.

Identificación del Personal de trabajo:

El subcontrato deberá presentar un listado del personal que desarrollará el trabajo, dicho listado deberá contener lo siguiente:

- Nombre Completo:
- Cedula de Identidad:
- Dirección:
- Oficio:

Junto a esto debe incluirse un certificado de antecedentes de cada trabajador.

Autorizaciones de Ingreso del Personal:

El subcontratista solicitará al profesional encargado del Concesionario el ingreso a las áreas de trabajo previa entrega de los antecedentes indicados en los puntos 06.03; 06.04 y 06.05 anteriores.

De tratarse de áreas restringidas dentro del terminal, se procederá a gestionar la obtención de credenciales de ingreso (TICAS), dichas gestiones son realizadas ante la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC). El subcontratista deberá consultar los plazos y costos de estas gestiones y considerarlas en su programa de obras. Una vez terminados los trabajos el subcontratista deberá hacer devolución de las TICAS respectivas máximo diez (10) días posterior a la recepción de los trabajos.

Áreas de Trabajo:

El subcontrato deberá realizar el cierre perimetral del área a intervenir de forma de no perturbar a terceros ni el funcionamiento del terminal; para ellos deberá realizar un cierre de color blanco, la altura del cerco será a lo menos de dos metros y deberá estar herméticamente sellado de modo de impedir emanaciones de polvo de los trabajos. Sobre el cierre deberá instalarse un lienzo en que se indiquen las obras temporales y el nombre del local en preparación con apertura prontamente. La Concesionaria deberá aprobar este lienzo.

Respecto a los servicios básicos para ejecutar las obras, el concesionario indicará los puntos de conexión a los servicios.



ANEXO N° 5

MANUAL DE CONSTRUCCIÓN Y EXPLOTACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **282** de **451**

Prevención de Riesgos:

El subcontratista debe adoptar todas las medidas necesarias para asegurar las condiciones adecuadas de seguridad y salud en todas las actividades que se realicen.

Sus trabajadores deberán dar cumplimiento a las siguientes medidas:

- Contar con sus Elementos de Protección Personal
- Uso de arnés con doble cola para trabajos en altura
- Contar con sus exámenes de aptitud física para el trabajo realizado
- Botiquín de primeros auxilios por cada equipo de trabajo
- Debe estar disponible los registros de inducción y charlas impartidas
- El lugar de trabajo debe mantenerse limpio y con sus indicaciones claras y ordenadas
- Está prohibido almacenar materiales y herramientas en zonas de tránsito
- Está prohibido mantener elementos sonoros y escuchar música en las obras
- Contar con vestimenta adecuada
- Está prohibido fumar en áreas del terminal
- Tener disponible un procedimiento en caso de accidente

El incumplimiento de cualquiera de estas indicaciones facultara al Concesionario para paralizar las obras.

Información para mantener en Obra:

El subcontratista debe mantener en todo momento para ser consultada la siguiente información:

- Autorización de Inicio de Obras
- Programa de Obras o carta Gantt
- Planos de Construcción y Especificaciones Técnicas
- Aclaraciones al Proyecto si las hubiera
- Libro de Obra
- Procedimiento de Trabajo Seguro
- Procedimiento de Emergencia y Plan de Evacuación
- Informe Semanal del avance de Obras
- Protocolos de Ejecución de Obras
- Contratos del Personal
- Certificados de la Inspección del Trabajo
- Acreditación de Charlas de Seguridad

Conexión de Especialidades al Sistema del Terminal:

El subcontratista deberá considerar todos los alcances para las obras que deban conectarse a los servicios o instalaciones que presta el terminal, dichas conexiones deben estar claramente detalladas y establecidas en los planos del proyecto.

En el caso de requerir conexión a las instalaciones existentes, el subcontratista debe informar con al menos 72 horas de antelación al momento de realizar la conexión del servicio correspondiente, indicando el horario de la conexión dando prioridad a realizar los trabajos en horario nocturno; en caso de requerir de un corte de servicios que involucre una interrupción de los niveles de servicio, el subcontratista deberá informar esta actividad con a lo menos dos semanas de antelación y es el Concesionario quien determinará la fecha y hora de la conexión correspondiente. Además, junto a la solicitud de conexión deberá indicarse una medida de mitigación para resguardo de los servicios en caso de imprevisto.



ANEXO N° 5

MANUAL DE CONSTRUCCIÓN Y EXPLOTACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **283** de **451**

Inspección de Obra para Recepción:

El subcontratista deberá solicitar al Concesionario una inspección en una fecha previa a la entrega definitiva según lo indicado en el programa de la obra con el fin de verificar que cada proyecto se ha ejecutado de acuerdo con lo indicado en los planos de construcción y a las modificaciones aprobadas, en esta inspección participa el subcontratista, el Concesionario y el Inspector Fiscal.

Al momento de realizar la inspección se deberá contar con los planos As-built físicos y con los instaladores correspondientes a fin de contar los elementos y poner en funcionamiento los servicios. Posteriormente se emitirá un acta de observaciones y se definirá la fecha de la recepción definitiva. En caso de no tener observaciones se procederá a firmar el acta de recepción de las obras.

Recepción definitiva de las Obras:

La recepción definitiva corresponde al término del proceso de construcción de las obras de acuerdo con los planos emitidos y a lo indicado en el respectivo contrato. En ese acto se certifica el cumplimiento de todas las instancias acordadas.

Para finalizar el proceso se genera un acta de recepción definitiva, el que será emitido una vez se cuente con la siguiente información:

- Planos As-built, firmado por el subcontratista y sus instaladores correspondientes que muestre la realidad de las obras realizadas, la copia de estos planos deberá ser en dos copias impresas más un respaldo digital
- Certificado de Instalaciones eléctricas TE1, inscrito en la SEC, si corresponde
- Certificado de Instalaciones de Gas Anexo C, si corresponde
- Certificado de Estructuras Metálicas emitido por el ingeniero estructural de la obra, si corresponde
- Certificado de materiales utilizados
- Catálogo de equipos instalados
- Certificado de prueba de las instalaciones
- Copia del Permiso del SEREMI de Salud y Sello Verde para locales de expendio de alimentos, restaurantes, salones Vip, etc

Manual para la Explotación de Locales Comerciales y Oficinas

Introducción

El presente Manual para la Explotación de Locales Comerciales y Oficinas, tiene por objeto normar y establecer las condiciones bajo las cuales cada Subconcesionario deberá prestar y explotar los servicios



ANEXO N° 5

MANUAL DE CONSTRUCCIÓN Y EXPLOTACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **284** de **451**

respectivos, establecidos en las Bases de Licitación de la Obra Pública Fiscal Aeropuerto Diego Aracena de Iquique.

Este manual establece, la normativa aplicable a la explotación y los Niveles de Servicio mínimos con que deberán prestarse los servicios en locales y oficinas en el aeropuerto. Lo especificado en este documento es consistente con lo establecido en el Reglamento de Servicio de la Obra y el Manual de Operación.

El Manual para la Explotación de Locales Comerciales y Oficinas, forma parte íntegra de cada uno de los contratos de subconcesión que se celebren con el Concesionario.

Generalidades

- El Subconcesionario deberá cumplir con las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de la Dirección General de Aeronáutica Civil, relacionadas con el funcionamiento del Aeropuerto, como también con las normas tributarias, laborales, sanitarias y municipales que le fueren aplicables.
- El Subconcesionario no podrá ceder o transferir a cualquier título, ya sea total o parcialmente, los derechos y obligaciones a un tercero, no pudiendo en consecuencia celebrar ningún tipo de acto o contrato que signifique una nueva subconcesión o la explotación y/o servicios.
- El Subconcesionario deberá someterse al control, inspección y fiscalización del Concesionario, de los Inspectores Fiscales del M.O.P. y/o de las inspecciones que uno u otro disponga en el momento en que lo estimen conveniente, a fin de verificar la forma en que se lleva a cabo la subconcesión, el estado de los bienes que ella comprende y exigir las reparaciones o reemplazos que procedan.
- El Subconcesionario deberá dedicarse exclusivamente a desarrollar el negocio que se ha adjudicado y para el cual ha firmado el contrato con el Concesionario, quedando expresamente prohibido toda actividad en dicho recinto, ajena al objeto del contrato.
- Está prohibido realizar cambios en la actividad comercial que altere la finalidad para la cual se le otorga la subconcesión.
- Cumplir cabalmente con todas las normas y disposiciones que el Concesionario le dicte, relacionadas con el funcionamiento del Aeropuerto, así como las especificadas en el Reglamento de Servicio de la Obra, así como las medidas de seguridad aeroportuarias y disposiciones de funcionamiento del referido Aeropuerto.
- Los locales comerciales que decidan incorporar música en sus dependencias deberán acreditar los derechos de autor y mantener indemne al Concesionario para estos efectos. Adicionalmente, deberá mantener un volumen adecuado que se escuche exclusivamente al interior del local.
- El Subconcesionario deberá disponer de un libro de reclamos e informar de estos al Concesionario cuando le sean solicitados. El Subconcesionario deberá dar respuesta formal al Concesionario de las sugerencias y/o reclamos que esta última reciba respecto al servicio de



ANEXO N° 5

MANUAL DE CONSTRUCCIÓN Y EXPLOTACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **285** de **451**

locales comerciales a través del Sistema de Reclamos de los Usuarios implementado para este efecto.

- En el caso de locales comerciales, el Subconcesionario deberá operar una o más impresoras fiscales para la emisión de boletas fiscales. De esta forma se registrará toda transacción de venta realizada, independiente del monto involucrado.
- En el caso de locales comerciales, el Subconcesionario deberá mantener disponible en su local de venta, una cantidad apropiada de boletas de compraventa convencionales timbradas por el SII, para operar en caso de fallas, cortes de suministro eléctrico, o cualquier otra situación anómala en la cual no se pueda operar normalmente con las Impresoras Fiscales.
- Será de cuenta exclusiva del Subconcesionario el pago de todo tipo de impuestos o contribuciones, fiscales o Municipales o de cualquier naturaleza que pudiere estar afecta la subconcesión, o los derechos que de ella emanen.
- Será de exclusiva responsabilidad del Subconcesionario el pago de los derechos, multas o sanciones que le impusiere cualquier autoridad judicial, administrativa o municipal u otras, y en general, cualquier responsabilidad que tenga como causa o se derive del ejercicio de los derechos y obligaciones que emanan de la subconcesión otorgada por el presente instrumento.
- El Subconcesionario deberá mantener vigente durante la subconcesión y hasta 120 días corridos posteriores a su término, una boleta bancaria de garantía en los términos y condiciones estipulados en el contrato.
- El Subconcesionario deberá mantener vigente durante la subconcesión las pólizas de seguro establecidas por contrato.
- Las áreas comunes del aeropuerto y, especialmente, las áreas de circulación de personas o vehículos, explanadas, entradas, salidas y salidas de emergencias, deberán permanecer en todo momento, libres de cualquier clase de objetos u obstáculos.
- De acuerdo con la Ley N° 18.419, modificada por la Ley N° 20.660, se prohíbe fumar en cualquier recinto del aeropuerto, salvo únicamente en aquellos espacios completamente al aire libre previamente autorizados por el Concesionario y debidamente señalizados para tales efectos. El Subconcesionario deberá exhibir en caso de ser requerido, en los lugares de acceso público en sus locales comerciales, advertencias que prohíban fumar, las cuales deberán ser notoriamente visibles y comprensibles, en idioma español e inglés, y aprobadas previamente y por escrito por el Concesionario.

Habilitación de Locales Comerciales

- El Subconcesionario deberá destinar las instalaciones y áreas que se le entregan en subconcesión, exclusivamente a sus fines propios.



ANEXO N° 5

MANUAL DE CONSTRUCCIÓN Y EXPLOTACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **286** de **451**

- Será de cargo exclusivo del Subconcesionario el diseño, construcción y habilitación de todos los bienes muebles e inmuebles necesarios para otorgar el servicio para el cual se le otorga esta subconcesión. El diseño y calidad de construcción de los elementos o equipos que considere la habilitación del local deberá cumplir con los estándares estipulados en el Manual para la Construcción de Locales Comerciales y Oficinas.
- El Subconcesionario deberá hacer entrega del proyecto final de habilitación en el plazo previamente estipulado por el Concesionario, para la aprobación de éste y/o la Inspección Fiscal de la concesión. El proyecto deberá incluir como mínimo los diseños y planos arquitectónicos para el(las) área(s), con sus correspondientes elevaciones y plantas (renders).
- El Subconcesionario deberá realizar, a su costo y riesgo, la totalidad de la inversión requerida para adecuar y habilitar el área entregada en subconcesión, de acuerdo con el proyecto aprobado por la Concesionaria y la Inspección Fiscal.
- El Subconcesionario deberá entregar al Concesionario toda la documentación pertinente que dé cuenta de la habilitación del área entregada en subconcesión, entre otros los siguientes antecedentes: planos de habilitación, certificados de instalaciones sanitarias y eléctricas, etc. El Concesionario se reserva el derecho de solicitar antecedentes adicionales.
- El Subconcesionario deberá ceñirse estrictamente a las áreas entregadas en subconcesión de acuerdo con lo estipulado en el contrato de subconcesión.
- El subconcesionario deberá implementar cierros en un formato amigable cuando estén fuera de horario de atención y mantener siempre a la vista el horario de atención a su clientela.



ANEXO N° 5

MANUAL DE CONSTRUCCIÓN Y EXPLOTACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **287** de **451**

Productos y Servicios Ofrecidos

El Subconcesionario deberá ofrecer un servicio de excelencia para los pasajeros y usuarios del Aeropuerto. La venta de productos y servicios deberá prestarse mientras se realicen operaciones aéreas comerciales en el terminal de pasajeros, los 365 días al año y deberá cubrir la totalidad de los vuelos nacionales e internacionales, con la salvedad en aquellos casos que lo estipulara el contrato. Cada local, ya sea en zona pública o restringida, deberá estar abierto al público y en condiciones de operación mínimo noventa minutos antes del primer vuelo doméstico y mínimo ciento cincuenta minutos antes del primer vuelo internacional y hasta el final del embarque del último vuelo del día. Eso incluye de igual manera la obligación de quedar abiertos en caso de retraso de vuelos, siendo comunicado al Subconcesionario previamente la información en relación con dicho retraso.

El Subconcesionario deberá entregar, en caso de que sea requerido por el Concesionario, un reporte objetivo de resultados anuales basado en encuestas de calidad que será contratado por este último. Las encuestas estarán orientadas a evaluar aspectos claves de la prestación de los servicios en el Aeropuerto en restaurantes, cafeterías, bares, locales comerciales, salones CIP/VIP (disponibilidad, relación precio – calidad, cortesía del personal, rapidez en la atención, entre otros).

El Subconcesionario deberá poner a disposición del público exclusivamente los productos y servicios que previamente acordó con el Concesionario, los cuales están descritos en el contrato de subconcesión o en sus anexos complementarios.

Durante el abastecimiento y remoción, los productos deberán encontrarse, en todo momento, resguardados por el Subconcesionario y transportados por las áreas de circulación de servicios en contenedores cerrados, a prueba de derrames o fugas, durante su ingreso, salida, transporte, descarga, traslado, almacenamiento y ubicación final, desde y hacia las dependencias del Subconcesionario. La ruta de traslado de la mercadería deberá procurar, en todo momento, minimizar el tiempo que ésta permanezca visible al público. Por motivos de seguridad y resguardo de la apariencia general del Terminal, los carros destinados al transporte de los productos deberán, en todo momento, mantenerse fuera de las áreas comunes y debidamente guardados, no pudiendo hacer uso de los carros destinados a los pasajeros para estos efectos. Las labores de carga y descarga de mercaderías solo podrán realizarse en los horarios fijados por el Concesionario. El Subconcesionario será responsable de posibles daños y pérdidas que ocurrieren durante los traslados. La mercadería que, por su naturaleza, cantidad, característica o condición, pudiere poner en riesgo a personas o bienes, o bien, emanar cualquier clase de olores requerirá de previa autorización escrita del Concesionario para su traslado.

El Subconcesionario será responsable de la vigilancia al interior de su local comercial.

Productos

Con el objeto de cumplir con un alto nivel de servicio y mejores prácticas para el Aeropuerto, el Subconcesionario sólo podrá vender productos de marcas y calidad de acuerdo con los estándares en vigor y cumpliendo con la normativa. Consecuentemente, no podrán vender:

- a) Productos usados o de segunda selección.
- a) Productos recuperados de algún siniestro.
- b) Productos provenientes de algún concurso o quiebra.
- c) Productos que no pertenezcan al giro mercantil autorizado, y que no se tenga normalmente en exhibición o en existencia.
- d) Productos o productos en malas condiciones o con fecha de caducidad vencida.



ANEXO N° 5

MANUAL DE CONSTRUCCIÓN Y EXPLOTACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **288** de **451**

- e) Productos de catálogos cuyas ventas no se registren en el Inmueble.
 - f) Productos en malas condiciones (defectuosos, rotos, dañados, etc.)
 - g) Productos o productos de procedencia ilícita o dudosa.
 - h) Productos o productos que se ofrezcan al público como de especie homogénea y ocultaren en ellos especies de inferior clase y calidad de las que están a la vista.
- Se prohíbe la venta de productos mediante remates o subastas públicas.
 - El Concesionario podrá pedir a los subconcesionarios eliminar de la oferta de productos, aquellos que considere pudieren atentar contra la salud de los consumidores, la moral y las buenas costumbres o cualquier otra expresión de causa atingente.
 - Se prohíbe estrictamente la competencia desleal entre Subconcesionarios que ofrezcan los mismos productos al público.
 - El Subconcesionario será el único responsable por daños, pérdidas o menoscabo de los productos al interior de las dependencias del Subconcesionario, debiendo mantener indemne a el Concesionario por estos posibles perjuicios.
 - El Subconcesionario será el único responsable de responder ante los clientes finales en caso de tener productos reclamados por fallas o garantías de calidad incumplidas, debiendo mantener indemne a el Concesionario por estos posibles perjuicios.
 - El Concesionario tendrá la facultad de requerir las listas de productos en cualquier momento, las que deberán ser facilitadas por el Subconcesionario. El Concesionario se reserva el derecho de hacer sustituir o retirar los productos que no cumplan con el nivel mínimo aceptable de calidad.

	ANEXO N° 5 MANUAL DE CONSTRUCCIÓN Y EXPLOTACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 289 de 451

Servicios

- La prestación de servicios por parte del Subconcesionario deberá proporcionarse con la mayor cordialidad y atención a sus clientes.
- El Subconcesionario será responsable de brindar los servicios de acuerdo con las mejores prácticas y conforme las leyes o disposiciones que, en su caso, rijan la prestación de los servicios.
- El Subconcesionario deberá contar con los recursos técnicos y humanos necesarios para satisfacer la demanda de servicios de sus clientes.
- El Subconcesionario no podrá reservarse el derecho de admisión a sus servicios de manera arbitraria a sus clientes, ni realizar actos de elitismo o de exclusión en la prestación de los mismos.
- En el caso de los alimentos a ser comercializados, éstos deberán manipularse con especial cuidado, siguiendo estrictos protocolos de salud e higiene y entregarse al cliente debidamente empacado con un formato de presentación adecuado que tienda a facilitar su consumo.
- El proponente adjudicado deberá cumplir con la normativa sanitaria vigente para este tipo de servicios, establecidos en el Decreto Supremo N° 977/96, Reglamento Sanitario de los Alimentos, o la reglamentación que remplace esta norma, en cuanto al personal y la manipulación de alimentos.



ANEXO N° 5

MANUAL DE CONSTRUCCIÓN Y EXPLOTACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página 290 de 451

Precios y Formas de Pago

- El Subconcesionario deberá cumplir con la ley N° 19.496 de protección de los derechos de los consumidores y en todo lo dispuesto que la complementa en el futuro. Entre otros de acuerdo con los siguientes puntos:
 - El derecho a contar con información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación, etc., a la garantía de los productos, a retractarse de una compra y a respetar lo establecido en los contratos.
 - La no discriminación arbitraria por parte de empresas proveedoras de bienes o servicios.
 - La regulación de la publicidad engañosa y la eliminación de la llamada "letra chica" en los contratos.
 - Facilitar la formación de las asociaciones de consumidores.
 - Y favorecer las acciones colectivas cuando se vulneran los derechos de los consumidores.
- El precio de cada producto y de los servicios deberá estar publicado a la vista.
- El Subconcesionario deberá cumplir con la ley N° 20.956 que establece medidas para impulsar la productividad y que es conocida como la Ley de Productividad. Esta Ley, en su artículo 12, autoriza al Banco Central de Chile a dejar de emitir monedas de \$1 y \$5, a partir del 1° de noviembre de 2017. Adicionalmente, para facilitar el cese de emisión, la Ley tiene asociado un mecanismo de redondeo de precios, contemplado en el artículo 13, que aplica para pagos en efectivo cuando la cuenta final termine entre los dígitos 1 y 9.
- Los locales comerciales deberán aceptar como mínimo medios pago en efectivo, tarjetas de débito y tarjetas de créditos chilenas y/o extranjeras (Visa, Master Card, American Express, entre otros).
- El Subconcesionario deberá contar con las cajas suficientes para otorgar una prestación rápida y eficiente. En caso de que el Concesionario estime que el número de cajas para procesar las ventas es insuficiente, el Subconcesionario deberá habilitar las cajas adicionales que sean necesarias. Dicha observación ocurrirá en caso de que se registren reclamos o sea un comportamiento reiterativo en el tiempo.

Promoción

- El Subconcesionario no podrá utilizar ninguna de las dependencias del aeropuerto para hacer propaganda o publicidad de cualquier especie, sea para sí o para terceros, sin la previa



ANEXO N° 5

MANUAL DE CONSTRUCCIÓN Y EXPLOTACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **291** de **451**

autorización escrita de la Concesionaria y el pago de la tarifa que por ella fuere establecida, a excepción del interior del recinto objeto del contrato.

- El Subconcesionario no podrá hacer propuestas comerciales ni distribuir folletos en las áreas de circulación del aeropuerto o en sus estacionamientos, a excepción de casos en los que fuera previamente autorizado por el Concesionario por escrito.
- El Subconcesionario podrá publicitar sus productos y/o servicios exclusivamente en la fachada de su local comercial, no pudiendo hacerlo en las caras laterales y posteriores de éste.
- El Concesionario tendrá derecho a hacer modificar o retirar los avisos, letreros y otros elementos publicitarios que se coloquen en el interior de las puertas o en las vitrinas en caso de que a criterio del Concesionario éstos no le parezcan compatibles con la estética general o el nivel del aeropuerto.

Personal

- El Subconcesionario tiene la obligación de cumplir con las obligaciones laborales y previsionales de los trabajadores. El Concesionario podrá requerir en cualquier momento los certificados que así lo acrediten, así como copia de contratos de trabajo de los trabajadores y/o subcontratistas, a medida que dichos trabajadores se vayan incorporando a las actividades propias de dicha subconcesión.
- El Subconcesionario deberá contar con personal entrenado y capacitado para explotar correctamente el servicio. En cada turno deberá contar con un supervisor o responsable y mantener una comunicación fluida con el Concesionario, por cualquier problema que pudiera ocurrir durante la operación.
- El subconcesionario es responsable del transporte de su personal desde y hacia el aeropuerto y mantener indemne al Concesionario frente a cualquier hecho u accidente laboral que pudiere ocurrir.
- El personal del Subconcesionario deberá contar en todo momento con su uniforme de trabajo en óptimas condiciones. Éste deberá llevar la insignia de la empresa o del logotipo comercial y su identificación.
- El personal deberá cumplir todas las normas de higiene y de seguridad.
- Todos los empleados del Subconcesionario deberán respetar todas las regulaciones en vigor en el aeropuerto, proceso comunicados por el Concesionario.
- Durante su servicio, los empleados del Subconcesionario no podrán comer, beber, fumar, consumir o estar bajo la influencia de drogas y/o alcohol.



ANEXO N° 5

MANUAL DE CONSTRUCCIÓN Y EXPLOTACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **292** de **451**

- El personal que trabaje en el lado aire deberá ceñirse a los protocolos de seguridad que indique la autoridad y tener en todo momento consigo su TICA, de manera de minimizar su posibilidad de extravío.



ANEXO N° 5

MANUAL DE CONSTRUCCIÓN Y EXPLOTACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **293** de **451**

Información a entregar al Concesionario

- El Subconcesionario deberá entregar mensualmente la información contable que acredite fehacientemente el total de las ventas realizadas durante el mes anterior al que se refiere el informe. Como mínimo deberá hacer entrega de los siguientes documentos; fotocopia del Libro de Ventas Diarias realizadas en los locales subconcesionados, declaración mensual del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y los registros de ventas obtenidos desde el sistema de las Impresoras Fiscales, etc.
- El Subconcesionario deberá facultar al Concesionario para instalar mecanismos de control de venta en tiempo real, desde sus correspondientes puntos de venta sin ningún tipo de restricción. Asimismo, el Subconcesionario deberá tener los soportes tecnológicos, a su entero cargo, idóneos para la instalación de los mecanismos de control de ventas que instalará el Concesionario.
- El Subconcesionario con el objeto de dar cumplimiento a la ley N° 19.628, sobre protección de datos de carácter personal, faculta expresa e irrevocablemente al Concesionario, para que pueda dar a conocer la morosidad en el pago de las retribuciones y demás pagos objeto del contrato de subconcesión.
- El Concesionario se reserva el derecho de recabar por todos los medios que decida, la medición del grado de satisfacción de la clientela de los establecimientos, de manera de controlar y garantizar la calidad de los servicios y productos prestados. Estos medios podrán implicar uso de cámaras y otros dispositivos, clientes incógnitos, supervisión de personal del Concesionario, entre otros.

Mantenimiento y Conservación de la Infraestructura

- Queda expresamente prohibido al Subconcesionario efectuar cualquier cambio, y/o modificación de los bienes que comprende el local comercial u oficina, o introducir mejoras sin previa autorización por escrito del Concesionario y/o autorización del Inspector Fiscal.
- El Concesionario se reserva el derecho de hacer inspecciones a los inmuebles en su totalidad, a través de una agencia independiente o directamente, en cualquier momento sin previo aviso a el subconcesionario.
- El Concesionario podrá exigir medidas urgentes de limpieza que deberán aplicarse de forma inmediata, en caso de que se constate la falta de limpieza de las instalaciones.
- Los locales comerciales deberán disponer siempre de un mobiliario y un material en perfecto estado y bien adaptados.



ANEXO N° 5

MANUAL DE CONSTRUCCIÓN Y EXPLOTACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **294** de **451**

- Los locales de alimentación y bebidas deberán poseer al día el Sello Verde, documentos que acrediten el Control de Plagas y su correspondiente Resolución Sanitaria.
- Mantener y conservar en perfectas condiciones de ornato y aseo, las instalaciones y espacios entregados en subconcesión. Asimismo, serán de cargo y costo del Subconcesionario, el mantenimiento en óptimas condiciones de los referidos espacios e instalaciones.
- La puesta en orden del local arrendado durante las horas de servicio debe ejecutarse con discreción para no molestar o indisponer a los clientes. Durante los cambios de turno, siempre debe haber personal disponible para atender a la clientela.
- Los desechos generados por el Subconcesionario, deberán ser debidamente almacenados por estos antes de su disposición, de acuerdo a la normativa aplicable vigente, y asegurando, en todo momento, que no se encuentren visibles al público ni emanen olor alguno hacia el ambiente.
- El manejo de desechos deberá cumplir con los requerimientos del programa anual de gestión de basuras y residuos.
- Los desechos generados por el Subconcesionario, no podrán ser almacenados o dispuestos en los contenedores destinados al uso del público y deberán ceñirse a las instrucciones dadas por el Concesionario.
- Los desechos deberán ser embalados por el Subconcesionario en bolsas plásticas cerradas o selladas, las que deberán resistir adecuadamente su contenido, durante todo el tiempo de su almacenamiento, traslado, transporte y disposición.
- El traslado de los desechos hasta los depósitos de basura habilitados será de cargo y responsabilidad exclusivos del Subconcesionario, debiendo efectuarse diariamente en los horarios establecidos, de acuerdo con el procedimiento e instrucciones dadas por el Concesionario, usando exclusivamente las áreas de circulación de servicios y procurando siempre producir la menor interferencia o molestia posible. Cualquier remoción de basura fuera de estos horarios, solamente será permitida previa autorización escrita del Concesionario.
- El Subconcesionario no podrá acumular desechos combustibles o inflamables al interior de los locales comerciales. Asimismo, deberá mantener los materiales combustibles alejados de cualquier fuente de ignición.

Eficiencia de los Servicios Prestados

El Concesionario notificará al Subconcesionario acerca del incumplimiento de cualquiera de los criterios de calidad y servicios definidos en el presente documento.

En un plazo máximo de 15 días calendarios a partir de la fecha de la recepción vía correo electrónico de la notificación, el Subconcesionario deberá realizarlas siguientes acciones:



ANEXO N° 5

MANUAL DE CONSTRUCCIÓN Y EXPLOTACIÓN AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **295** de **451**

- I. Informar al Concesionario, de la causa del incumplimiento observado;
- II. Indicar las medidas concretas que ha tomado o que tomará para subsanar dicho incumplimiento;
y
- III. Señalar la fecha efectiva de la subsanación.

Si el Subconcesionario no responde en el plazo indicado o no toma medidas que ameritasen en opinión del Concesionario, éste estará facultado para poner término al contrato de subconcesión.

Entrega de los Locales Comerciales

Al extinguirse el contrato de subconcesión por las causales que procedieren, el Subconcesionario deberá cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- El local comercial u oficina entregada en subconcesión deberá ser restituida en las mismas condiciones bajo las cuales fue entregada, siendo ello de cargo y costo exclusivo del Subconcesionario.
- En el plazo estipulado por contrato, el Subconcesionario deberá informar por escrito al Concesionario cuando esté en condiciones de hacer la entrega del local comercial u oficina al Concesionario, quien realizará un chequeo de las condiciones en que se hace entrega de este último. En caso de que se encontrasen defectos u observaciones a la infraestructura, el Subconcesionario deberá reparar y enmendar éstas en el plazo solicitado por el Concesionario. Dicho plazo no podrá afectar la prestación del servicio del siguiente Subconcesionario que ha de habilitar el local comercial u oficina.
- Firmar el finiquito de contrato con el Concesionario y junto con ello, hacer entrega de artículos que le pudieren pertenecer al Concesionario, tales como llaves, control remoto A/C, entre otros.

	ANEXO N° 6	Código:
	MECANISMOS DE ASIGNACION	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 296 de 451

ANEXO N°6: MECANISMOS DE ASIGNACIÓN

I. Mecanismo de Asignación de Áreas para Servicio de Gestión del Terminal de Carga

1. Introducción

El presente documento, tiene por objeto dar cumplimiento a lo establecido en las Bases de Licitación de la obra pública fiscal denominada “Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique”, específicamente en lo relacionado con la obligación de elaborar el Mecanismo de Asignación de Áreas para Servicio de Gestión de Terminal de Carga, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1.10.9.3.1 letra f) de las Bases de Licitación.

2. Condiciones para la Asignación de los Servicios

Al respecto, y de acuerdo en los antecedentes y a lo dispuesto en las BALI, numeral 1.10.9.3.1 letra f), El Concesionario será responsable de gestionar la correcta asignación del uso de las Áreas Servicio de Gestión de Terminales de Carga. Para tales efectos, el Concesionario deberá elaborar el Mecanismo de Asignación de las Áreas Servicio de Gestión de Terminales de Carga, de acuerdo a lo establecido en 1.10.4, en 1.10.10 puntos A.12 y C.15 y en 2.9.3, todos artículos de las BALI, considerando dentro del mecanismo a todas las empresas que operan en el Aeropuerto.

2.1. Identificación de las Áreas

- Las áreas destinadas inicialmente para la explotación de este servicio son aquellas definidas en el Plano de Área de Concesión señalado en las Bases de Licitación.
- Por otra parte, el artículo 1.10.10 letra C.15 de las BALI señala que El Concesionario, previo a la presentación al Inspector Fiscal de los Mecanismos mencionados, deberá consultar a los usuarios respectivos el Mecanismo que propone implementar.
- La explotación de los servicios no aeronáuticos comerciales obligatorios definidos en el artículo 1.10.9.3, entre los que se encuentra la explotación de áreas para servicio de Gestión de Terminal de Carga, tendrán el carácter de exclusivos para el Concesionario de acuerdo al o establecido en el artículo 1.10.10 letra C.3).

-

2.2. Distribución de las Áreas

- El Concesionario deberá gestionar y explotar las áreas existentes, dispuestas en el Aeropuerto de Iquique para la operación de los prestadores de servicios de carga en

	ANEXO N° 6	Código:
	MECANISMOS DE ASIGNACION	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 297 de 451

dos modalidades, Recinto para Depósito Aduanero y Áreas para Manejo de Carga en General. Dichas áreas están definidas en el plano adjunto.

- Ambas áreas serán asignadas por separado, considerando el cumplimiento de los puntos señalados más abajo.
- Podrán prestar el servicio de carga todas las compañías aéreas y/o prestadores de servicios que tengan un contrato con el Concesionario.
- Para la entrega de las áreas para Depósito Aduanero, será requisito fundamental disponer de una Concesión otorgada por la Dirección de Aduanas de Chile.
- Todo prestador de Servicios de Carga estará sujeto a la supervisión del Concesionario, a las normas de fiscalización de la DGAC y, en general, a las de cualquier otro organismo gubernamental que corresponda.
- Para los servicios de carga, serán utilizadas las áreas señaladas en el plano adjunto, áreas entregadas en subconcesión y que serán habilitadas de acuerdo con las condiciones establecidas en las BALI. Los prestadores de servicio de carga no podrán utilizar otras áreas que no le hayan sido entregadas según el contrato de subconcesión.
- Los servicios de operación de carga que se podrán prestar en las áreas entregadas en subconcesión son las siguientes:
 - Servicio a la carga de importación y en tránsito.
 - Servicio a la carga de exportación.
 - Servicio a la carga nacional.
 - Servicios de courier, transporte expreso y correo.
 - En general todo servicio asociado al manejo de carga en el Aeropuerto de Iquique.
- La totalidad de las áreas a utilizar se distribuirán en función de las necesidades de cada compañía aérea u operador de servicio de carga.
- Las necesidades de cada compañía aérea se definirán estableciendo un porcentaje máximo a utilizar por compañía o por el operador que le preste servicios a ella, que será directamente proporcional a la cantidad de carga transportada en el año calendario inmediatamente anterior en el aeropuerto de Iquique. De esta forma si una línea aérea o prestadora de servicio registra el 40% de la carga anual del aeropuerto de Iquique, esa línea aérea y/o su operador de servicios podrán optar a un 40% del total de la superficie disponible para la explotación de este servicio, como máximo.

	ANEXO N° 6	Código:
	MECANISMOS DE ASIGNACION	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 298 de 451

- Si la compañía aérea o su operador de servicio de carga opta por solicitar una superficie inferior al máximo que le corresponde, el Concesionario podrá disponer de dichas áreas para ser entregadas en subconcesión a otra compañía aérea o sus operadores de servicios de carga. En este caso, la compañía aérea que optó por no utilizar la totalidad de la superficie que le correspondía en función del porcentaje de participación respecto al total de carga transportado en el año calendario inmediatamente anterior, podrá recuperar la superficie no requerida inicialmente, notificando su decisión por escrito al Concesionario.
- El Concesionario dispondrá de 90 días corridos contados desde la fecha de recepción de esta notificación, para hacer entrega a la línea aérea o su operador de servicios de carga, de la superficie requerida.
- La superficie total a la que podrán optar las compañías aéreas que operan en el aeropuerto Diego Aracena, o los operadores de servicios de carga que les prestan servicios, se calculará anualmente durante el mes de noviembre de cada año, considerando la cantidad de carga transportada el año inmediatamente anterior.
- En el caso de requerir aplicar lo señalado en el punto anterior, el Concesionario notificará por escrito a todos los prestadores de este servicio que operan en el aeropuerto Diego Aracena, el resultado de este cálculo, dejando registrado los cambios de área en las actualizaciones del Reglamento de Servicio de la Obra.
- Las áreas destinadas a servicios de carga estarán establecidas en el presente mecanismo considerando las áreas preexistente y/o el resultado de la última actualización de asignación de áreas para carga que fuese asignada de acuerdo con la cantidad de carga transportado el año calendario inmediatamente anterior, considerando las áreas efectivamente solicitadas por la compañía aérea o el operador de carga.
- No estará permitido el uso de áreas destinadas a servicios de carga que no sean aquellas expresamente solicitadas por la compañía aérea o el operador de carga, áreas que quedará establecido en los contratos de subconcesión respectivo.
- Las áreas definidas para el servicio carga establecidos en el terminal de carga consideran áreas para bodega, estacionamiento de equipos para manejo de carga y apoyo terrestre, oficina de atención para cliente, áreas de servicios para el personal que opera en el terminal de carga y en general las áreas establecidas en el contrato de subconcesión vigente.



ANEXO N° 6

MECANISMOS DE ASIGNACION AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

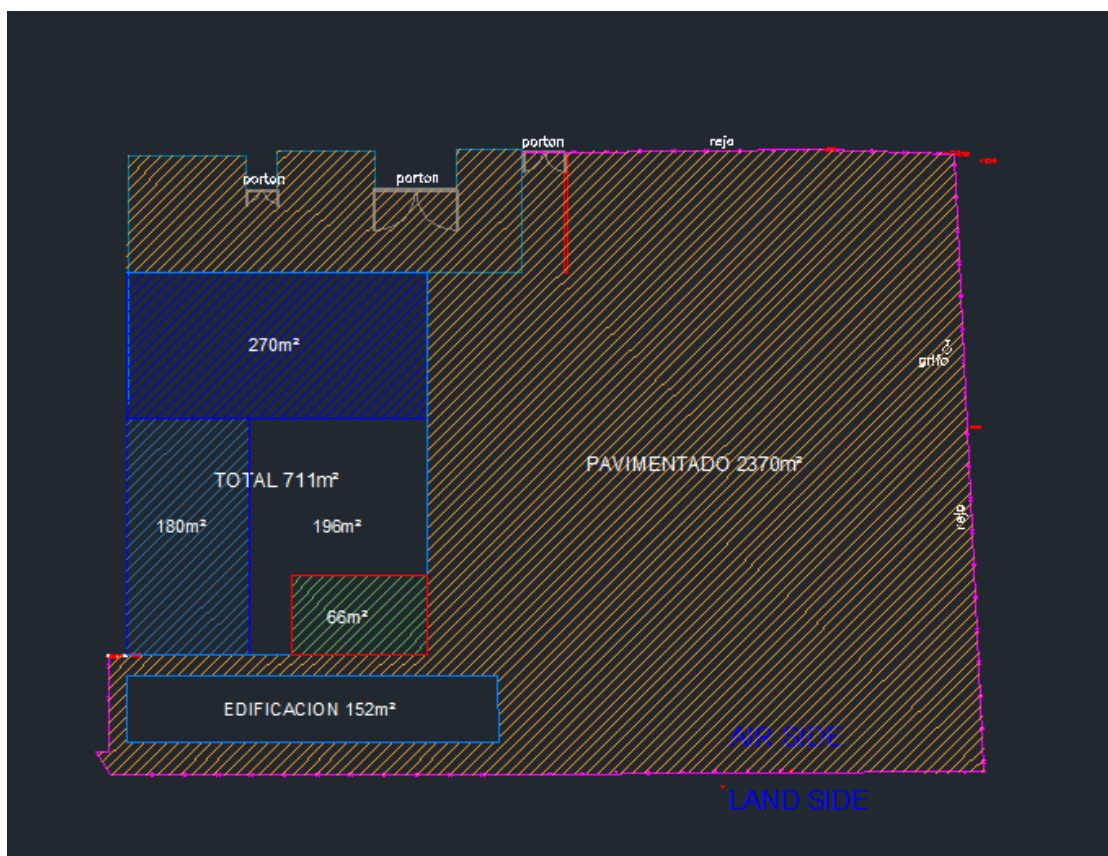
Revisión: 0

Página **299** de **451**

- La superficie destinada al servicio de carga, serán las suficientes necesaria de modo de permitir el acceso sin discriminaciones a las empresas contratadas por las compañías aéreas o prestadoras de este tipo de servicio.

2.3. Diagrama de Áreas

- Área Servicio de Carga:



- Área Deposito Aduanero:



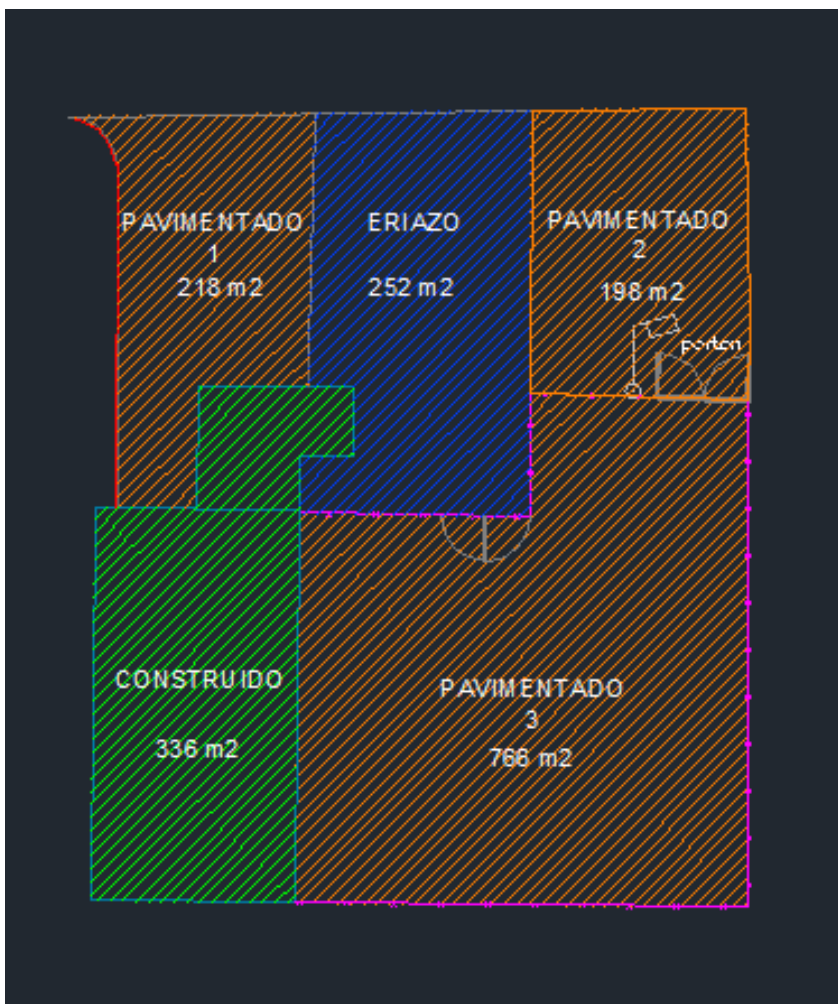
ANEXO N° 6

MECANISMOS DE ASIGNACION AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **300** de **451**



	ANEXO N° 6	Código:
	MECANISMOS DE ASIGNACION	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 301 de 451

II. Mecanismo de Asignación de Áreas para Servicios en Plataforma

1. Introducción

El presente documento, tiene por objeto dar cumplimiento a lo establecido en las Bases de Licitación de la obra pública fiscal denominada “Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique”, específicamente en lo relacionado con la obligación de elaborar el Mecanismo de Asignación de Áreas para Servicio en Plataforma, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1.10.9.1 letra c) de las Bases de Licitación.

El Concesionario, previo a la presentación al Inspector Fiscal de los Mecanismos mencionados, deberá consultar a los usuarios respectivos el Mecanismo que propone implementar, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.10 Letra C.15.

2. Condiciones para la Asignación de los Servicios

Al respecto, y de acuerdo con lo dispuesto en las BALI, numeral 1.10.9.1 letra c), El Concesionario deberá asignar y proporcionar áreas a los operadores de servicios en plataforma en cantidades acordes a la disponibilidad de espacio para cada actividad dispuestas para ello en el Aeropuerto. Además, el concesionario será responsable de elaborar el “Mecanismo de asignación de Áreas para el Servicio en Plataforma” de acuerdo con lo establecido en 1.10.4, en 1.10.10 puntos A.12 y C.15 y en 2.9.3, todos artículos de las BALI.

2.1. Identificación de las Áreas

- Las áreas destinadas inicialmente para la explotación de estos servicios son aquellas definidas en el Plano de Área de Concesión señalado en las Bases de Licitación y no forman parte de la plataforma de estacionamiento de aeronaves; en consecuencia, no comprende la explotación de la plataforma por parte del Concesionario.
- La explotación de los servicios aeronáuticos definidos en el artículo 1.10.9.1, entre los que se encuentra la explotación de áreas para servicios en plataforma, tendrán el carácter de exclusivos para el Concesionario de acuerdo al o establecido en el artículo 1.10.10 letra C.3)

	ANEXO N° 6	Código:
	MECANISMOS DE ASIGNACION	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 302 de 451

2.2. Distribución de las Áreas

- El Concesionario deberá proporcionar las facilidades para la prestación de servicios de asistencia en tierra a los pasajeros, las aeronaves, al equipaje y a la carga, que los prestadores de estos servicios realizan en Plataforma.
- Todo prestador de Servicios en Plataforma estará sujeto a la supervisión del Concesionario, a las normas de fiscalización de la DGAC y, en general, a las de cualquier otro organismo gubernamental que corresponda.
- Para los servicios de asistencia en tierra de las compañías aéreas tales como estacionamiento de equipos de apoyo terrestre, carros de traslado de equipaje, escaleras, cintas de equipaje, tractores, etc. se utilizarán las áreas identificadas en el layout adjunto, áreas entregadas en subconcesión y que serán habilitadas de acuerdo a las condiciones establecidas en las BALI. Los prestadores de servicios en plataforma no podrán utilizar otras áreas que no le hayan sido entregadas según el contrato de subconcesión.
- La totalidad de las áreas a utilizar se distribuirán en función de las necesidades de cada Compañía Aérea.
- Las necesidades de cada compañía aérea se definirán estableciendo un porcentaje máximo a utilizar por compañía o por el operador que le preste servicios a ella, que será directamente proporcional a la cantidad de operaciones registradas en el año calendario inmediatamente anterior. De esta forma si una línea aérea registra el 40% de las operaciones comerciales anuales en el aeropuerto de Iquique, esa línea aérea y/o su operador de servicios podrán optar a un 40% del total de la superficie disponible para la explotación de este servicio, como máximo.
- En el evento de quedar áreas para servicios en plataforma disponibles habiéndose efectuado todo el procedimiento de asignación de áreas, podrá asignarse nuevas áreas para cada operador que lo requiera con respecto a este procedimiento.
- Si la compañía aérea o su operador de servicio en plataforma opta por solicitar una superficie inferior al máximo que le corresponde, el Concesionario podrá disponer de dichas áreas para ser entregadas en subconcesión a otra compañía aérea o sus operadores de servicios en plataforma. En este caso, la compañía aérea que optó por

	ANEXO N° 6	Código:
	MECANISMOS DE ASIGNACION	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 303 de 451

no utilizar la totalidad de la superficie que le correspondía, podrá recuperar la superficie no requerida inicialmente, notificando su decisión por escrito al Concesionario.

- El Concesionario dispondrá de 90 días corridos contados desde la fecha de recepción de esta notificación, para hacer entrega a la línea aérea o su operador de servicios en plataforma, de la superficie requerida.
- La superficie total a la que podrán optar las compañías aéreas que operan en el aeropuerto Diego Aracena, o los operadores de servicios en plataforma que les prestan servicios, se calculará anualmente durante el mes de noviembre de cada año.
- En el caso de requerir aplicar lo señalado en el punto anterior, el Concesionario notificará por escrito a todos los prestadores de este servicio que operan en el aeropuerto Diego Aracena, el resultado de este cálculo, dejando registrado los cambios de área en las actualizaciones del Reglamento de Servicio de la Obra.
- Las áreas destinadas a servicios de plataforma estarán establecidas en el presente mecanismo considerando las áreas preexistentes y/o el resultado de la última actualización de asignación de áreas para el servicio en plataforma que fuese asignado de acuerdo a las operaciones registradas en año calendario inmediatamente anterior, considerando las áreas efectivamente solicitadas por la Compañía Aérea y/o el prestador de servicio en plataforma.
- No estará permitido el uso de áreas destinadas a servicios en plataforma que no sean aquellas expresamente solicitadas por la compañía aérea o sus prestadores de servicio, áreas que quedará establecido en los contratos de subconcesión respectivo.
- Las áreas definidas para el servicio en plataforma considera solo el estacionamiento de equipos de apoyo terrestre y asistencia en tierra a los pasajeros, aeronaves, al equipaje y a la carga; También para los servicios de aprovisionamiento de comidas a bordo (catering) y traslado, custodia, carga y descarga de objetos de valor.
- Dentro de las áreas destinadas a los servicios en plataforma, se podrá definir áreas específicamente destinadas al estacionamiento de vehículos en espera para el aprovisionamiento de comidas a bordo de las aeronaves y áreas definida para vehículos de transporte de valores.
- Estas áreas se ubicarán en un sector tal que no impida, restrinja o altere el normal desplazamiento de los vehículos de apoyo o de emergencia por las calles de servicio.

	ANEXO N° 6	Código:
	MECANISMOS DE ASIGNACION	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 304 de 451

- De preferencia, estas áreas se ubicarán en sectores que requieran el mínimo desplazamiento entre el acceso a la parte aeronáutica y el punto de espera o estacionamiento del vehículo de aprovisionamiento al avión.
- La superficie destinadas a este servicio, serán las suficientes de modo de permitir el acceso sin discriminaciones a las empresas contratadas por las Compañías Aéreas o prestadoras de este tipo de servicio.

2.3. Procedimiento Asignación de Áreas de Servicio en Plataforma Adicionales:

- Se informará a los operadores aéreos que ya disponen de una subconcesión de áreas para servicios en plataforma, que existen áreas disponibles para ser asignadas en calidad de áreas para servicios en plataforma adicionales, indicándose además la ubicación de dichas áreas.
- Las áreas para servicios en plataforma adicionales se asignarán entre los operadores aéreos interesados, siguiendo el mismo procedimiento utilizado en el punto anterior, es decir, le corresponderá la asignación de un área adicional a aquel operador que registre el mayor número de operaciones en el año calendario inmediatamente anterior de la aplicación de este mecanismo. Este operador aéreo tendrá el derecho de elegir la ubicación del área en el evento que exista más de una disponible.
- Si continúan existiendo áreas para servicios en plataforma disponibles, corresponderá asignar estas áreas a los operadores utilizando el mismo orden decreciente respecto a la cantidad de operaciones en el año inmediatamente anterior, hasta completar el otorgamiento de la totalidad de las áreas disponibles.
- En caso que no hubiese interesados en utilizar las áreas disponibles, el concesionario podrá disponer de ellas provisoriamente, previa autorización del IF.

2.4. Requerimiento de áreas para servicios en plataforma para nuevos operadores, habiéndose asignado áreas adicionales.

- Habiéndose asignado la totalidad de las áreas para servicios en plataforma, utilizando el procedimiento de asignación de áreas adicionales, puede presentarse el requerimiento de nuevos operadores para la asignación de áreas.
- En tal caso, corresponderá asignar al nuevo operador aquella área para servicios en plataforma que fue asignada en calidad de área para servicio en plataforma adicional al operador aéreo que registró la menor cantidad de operaciones en el año inmediatamente anterior. La asignación de esta área corresponderá sólo en el evento

	ANEXO N° 6	Código:
	MECANISMOS DE ASIGNACION	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 305 de 451

que el nuevo operador cumpla con el requisito de disponer de un contrato de subconcesión.

- De existir otros requerimientos de nuevos operadores, se utilizará este mismo procedimiento en orden creciente, respecto del número de operaciones en el año inmediatamente anterior, hasta satisfacer los requerimientos de nuevos operadores y completar la cantidad de áreas para servicios en plataforma adicionales asignadas.
- La devolución del área para servicios en plataforma asignada en carácter de adicional deberá efectuarse en un plazo no superior a 30 días corridos, contados desde la fecha de notificación del Concesionario al operador. Lo anterior, con el objeto de no provocar trastornos respecto a las facilidades que debe otorgar el Terminal de Pasajeros a nuevos operadores.
- En el caso que se hayan asignado a nuevos operadores, todas las áreas adicionales ya recuperadas y de existir nuevos operadores, se solicitarán mayores áreas para prestar este servicio al Inspector Fiscal según lo señalado en el artículo. 1.10.10 Letra c.5 de las BALI.

III. Mecanismo de Asignación de Counters y Oficinas de apoyo para Compañías Aéreas

1. Introducción

De acuerdo a lo establecido en las BALI, 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 en 1.10.4, en 1.10.10 puntos A.12 y C.15 y en 2.9.3. El Concesionario debe considerar dentro de dicho mecanismo las actuales empresas que operan en el Aeropuerto, como así también a todas aquellas que se vayan incorporando como nuevos operadores durante la vigencia del Contrato de Concesión.

El Concesionario, previo a la presentación al Inspector Fiscal de los Mecanismos mencionados, deberá consultar a los usuarios respectivos el Mecanismo que propone implementar, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.10 Letra C.15.

El presente mecanismo, tiene por objeto dar cumplimiento a lo establecido en las Bases de Licitación de la obra pública fiscal denominada “Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique”, específicamente en lo relacionado a explotar y disponer de counters y áreas para la operación de equipos de autochequeo para que las compañías o sus operadores puedan atender y realizar el chequeo de pasajeros y equipaje de acuerdo a las necesidades del aeropuerto.

2. Counters y Áreas de Operación para Equipos de Autochequeo

	ANEXO N° 6	Código:
	MECANISMOS DE ASIGNACION	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 306 de 451

Para definir la cantidad de counters y áreas de operación para equipos de autochequeo a asignar a los operadores aéreos, se han considerado estándares de servicio generalmente aceptados por dichos operadores para la atención de sus pasajeros, específicamente en lo referido a tiempo de atención por pasajero y horarios de presentación a sus vuelos.

De esta forma, los parámetros que se utilizarán para la asignación de la cantidad de counters y áreas de operación para equipos de autochequeo a cada operador, serán los que a continuación se señalan:

2.1. Parámetros para determinar cantidad de Counters.

2.1.1. Tiempo de atención por pasajero (T)

En general, los operadores aéreos aceptan que, un buen estándar de servicio permite que se utilice, en promedio, un lapso no superior a 1,5 minutos en la atención de cada pasajero. Sin embargo, considerando el perfil de los pasajeros en este aeropuerto y a fin de otorgar holguras en este aspecto, se considerará para efectos de este cálculo un promedio de 2 minutos de atención por pasajero.

2.1.2. Embarque promedio de Pasajeros (E)

Este parámetro se obtendrá tomando como muestra, para cada operador, el mes que registre la mayor cantidad de pasajeros embarcados, considerando para este efecto el año calendario inmediatamente anterior al de aplicación de este mecanismo. La cantidad de pasajeros embarcados durante ese mes se dividirá por la cantidad de vuelos efectuados durante el mismo mes, obteniéndose de esta forma el promedio de pasajeros embarcados por vuelo.

2.1.3. Periodos en Check -in (P)

Si bien es cierto los operadores establecen como horario de presentación al check-in, 60 minutos antes de la hora de salida del vuelo según itinerario, la experiencia también indica que la mayor parte de los pasajeros se presenta al check-in con una antelación de 30 minutos a dicha hora. De este modo, la definición de la cantidad de counters necesarios por operador, pretenderá otorgar la cantidad de posiciones necesarias para que sus pasajeros sean atendidos en un lapso de 30 minutos.

De esta forma, siendo X la cantidad de Counters de autochequeo, la fórmula que permite determinar el número de ellos es la siguiente:

$$X = (E \times T) / P$$

- Para operadores que utilicen aeronaves con capacidad mayor a 20 pasajeros.

	ANEXO N° 6	Código:
	MECANISMOS DE ASIGNACION	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 307 de 451

- Para operadores que utilicen aeronaves con capacidad inferior a 20 pasajeros, se asignara 1 counters de autochequeo.

3. Mecanismo de Asignación

En el evento que, una vez efectuado el cálculo de la cantidad de counters y áreas de operación para equipos de autochequeo a asignar para todos los operadores de este aeropuerto, el número de counters y áreas de operación para equipos de autochequeo requeridos sea inferior a los 24 disponibles, se procederá de acuerdo con el siguiente criterio.

- Se ofrecerá un counter y área de operación para equipos de autochequeo adicional a aquella compañía aérea que opere con aeronaves con capacidad superior a 20 pasajeros y que haya obtenido el decimal mayor, en el resultado de la fórmula para el cálculo de cantidad de counters y áreas de operación para equipos de autochequeo a asignar. Este counter y área de operación para equipos de autochequeo adicional se asignará bajo las mismas condiciones de subconcesión que regirán para el resto de los counters y áreas de operación para equipos de autochequeo asignados.
- Si persiste la disponibilidad de counters y áreas de operación para equipos de autochequeo, se procederá con el mismo procedimiento señalado en el 2.1 anterior, es decir, se le ofrecerá un counter y área de operación para equipos de autochequeo adicional al operador que obtenga el decimal inferior al anterior, es decir, se seguirá un orden decreciente respecto al decimal obtenido en el resultado del cálculo, hasta completar la cantidad de counters y áreas de operación para equipos de autochequeo disponibles.

4. Ubicación de Counters y Áreas de Operación para equipos de Autochequeos.

Una vez determinada la cantidad de counters y áreas de operación para equipos de autochequeo asignados para cada operador, se procederá a definir la ubicación de dichos counters, así también se considera que el área mínima para operación de equipos de autochequeo será definida de acuerdo a la disponibilidad de espacio frente a los counters de cada operador. Para distribuir las ubicaciones se considerará el parámetro de pasajeros embarcados en el año calendario inmediatamente anterior al de aplicación del mecanismo.

De esta forma, el operador que registre el mayor número de pasajeros embarcados tendrá la opción de escoger la ubicación de los counter asignados y los counters adicionales, cuando corresponda.

Asignación en Otras Situaciones:

	ANEXO N° 6	Código:
	MECANISMOS DE ASIGNACION	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 308 de 451

5. Requerimiento de Counters y Áreas de Operación de Equipos de Autochequeo por parte de nuevos operadores, habiéndose asignado counters adicionales

- Se definirá la cantidad de counters que el operador requerirá para lograr una atención expedita de sus pasajeros. Por tratarse de un nuevo operador, no se dispondrá de los parámetros utilizados para la asignación de counters que se señalan en el punto 1 anterior, por tal motivo, esta definición se obtendrá sobre la base de un acuerdo con el nuevo operador, analizando parámetros tales como tipo de aeronave a utilizar en sus operaciones, rutas en las que operará, frecuencia de sus vuelos, etc. Estos parámetros se confrontarán con los operadores existentes, lo que permitirá definir con mayor precisión el número de counters requeridos. Si el nuevo operador utiliza aeronaves con capacidad igual o inferior a 20 pasajeros, se entenderá que requiere la asignación de 1 counter para su operación.
- Una vez definida la cantidad de counters requeridos, se revisará los antecedentes utilizados para la asignación de counters adicionales, según lo señalado en el punto 2 de este mecanismo. De esta forma, se procederá a reasignar los counters adicionales, comenzando por el operador cuyo resultado en el cálculo del número de counters a asignar, haya obtenido el decimal mayor en la asignación de un counter adicional, el cual será asignado al nuevo operador. De ser necesario, esta reasignación continuará en orden creciente con el operador que disponga de counter adicional, hasta completar el número de counter requeridos de acuerdo con lo establecido en el punto 1 anterior.
- Esta reasignación de counters adicionales no estará sujeta a determinada fecha o época del año y se aplicará cada vez que se presente la necesidad por parte de un nuevo operador. Los counters y por consiguiente las áreas de operación para equipos de autochequeo serán devueltos en las condiciones en que la que fueron entregados, por el operador al cual le fueron asignados en carácter de adicionales, en un plazo no superior a 30 días corridos, contados desde la fecha de notificación del Concesionario al operador aérea, al objeto de no provocar trastornos en el inicio de las operaciones del nuevo operador.

5.1. Requerimiento de Counters y Áreas de Operación de Equipos de Autochequeo por parte de nuevos operadores, no existiendo counters adicionales asignados.

- Habiéndose asignado la totalidad de counters disponibles de acuerdo al requerimiento de cada operador, no existiendo counters adicionales asignados, puede presentarse el requerimiento de un nuevo operador en orden a solicitar la asignación de uno o más counters necesarios para su operación o el requerimiento de actuales operadores en

	ANEXO N° 6	Código:
	MECANISMOS DE ASIGNACION	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 309 de 451

orden a aumentar el número de counter y áreas para operación de equipos de auto chequeo asignados.

- Ante este tipo de eventualidades, sólo de ser necesario y así lo califique el Inspector Fiscal, podrá ampliarse la zona habilitada para counters y áreas para operación de equipos de auto chequeo

IV. Mecanismo de Asignación de Infraestructura Asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros.

1. Introducción

El presente mecanismo, tiene por objeto dar cumplimiento a lo establecido en las Bases de Licitación de la obra pública fiscal denominada “Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique”, específicamente en lo relacionado a que el Concesionario 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 (buses, minibuses y taxis), de acuerdo a las necesidades del aeropuerto.

El Concesionario, previo a la presentación al Inspector Fiscal de los Mecanismos mencionados, deberá consultar a los usuarios respectivos el Mecanismo que propone implementar, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.10 Letra C.15.

El Concesionario será responsable de gestionar la correcta asignación del uso de la infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros. Para tales efectos, el Concesionario deberá elaborar un Mecanismo de Asignación de la infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros, de acuerdo con lo establecido en 1.10.4, en 1.10.10 puntos A.12 y C.15 y en 2.9.3, de las Bases de Licitación considerando dentro del mecanismo a todas las empresas que operan en el Aeropuerto.

2. Mecanismo de Asignación

La infraestructura para la explotación del servicio asociada al transporte terrestre de pasajeros podrá ser utilizada por todos los prestadores de servicio que cuenten con un contrato de subconcesión con el Concesionario.

La infraestructura para la explotación del servicio será utilizada de modo que el subconcesionario preste el servicio en forma ordenada, no estableciendo discriminaciones ni privilegios entre los Subconcesionarios.

	ANEXO N° 6	Código:
	MECANISMOS DE ASIGNACION	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 310 de 451

La infraestructura estará disponibles para asegurar que el servicio sea prestado por el subconcesionario los 365 días del año en horarios que permitan cubrir las llegadas y salidas de vuelos de itinerario, tanto nacionales como internacionales.

2.1. Condiciones de Asignación de Infraestructura

- Los usuarios de la infraestructura asociada al transporte terrestre de pasajeros deberán dar cumplimiento de las normas del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y a las normas operacionales establecidas por el Concesionario para todos los prestadores de servicio que cuenten con un contrato de subconcesión vigente para este tipo de servicio.
- La infraestructura asociada al área para estacionamiento de cada tipo de servicio (taxi Bus y minibús), será utilizada de acuerdo con el orden de llegada al aeropuerto para trasladar pasajeros desde el aeropuerto a la ciudad de Iquique.
- Será el Concesionario o a quien este designe, el encargado de mantener el orden de llegada para tomar postura para prestar el servicio.
- Los móviles de los subconcesionarios que excedan la capacidad disponible de la infraestructura de estacionamiento para cada tipo de servicio (taxi, buses y minibuses), deberán tomar posición en estacionamiento público, de modo de tomar postura en las áreas de estacionamiento destinadas al transporte terrestre de pasajeros, en el momento en que estas van quedando disponible, siempre manteniendo el orden de llegada.
- El Subconcesionario podrá fijar libremente la tarifa de traslado desde el aeropuerto a la ciudad de Iquique y/o a domicilio dentro la misma ciudad, siempre y cuando esta no exceda la tarifa máxima equivalente a \$6.000 (seis mil pesos chilenos) por persona para el servicio de bus y minibús transfer y de \$17.000 (diecisiete mil pesos chilenos) por el servicios de taxi. El valor de la tarifa máxima podrá ser reajustada cada año considerando la variación experimentada por el IPC del año calendario inmediatamente anterior.
- El Concesionario se encargará que en todo momento existe 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.
- El Concesionario podrá explotar áreas para centro de atención a público al interior del aeropuerto, dichas áreas serán asignadas inicialmente por sorteo, de modo que una vez al mes, dichas áreas sean rotadas, manteniendo el sentido de las manecillas del reloj, permitiendo que los subconcesionario utilice el total de las áreas disponibles.

	ANEXO N° 6	Código:
	MECANISMOS DE ASIGNACION	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 311 de 451

V. Mecanismo de Asignación de Puentes de Embarque / Desembarque y de Posiciones Remotas.

1. Introducción

- Según lo establecido en las BALI, numeral 1.10.9.1 letra a), el Concesionario deberá proveer, mantener y operar, en carácter de obligatorio, en forma continua e ininterrumpida la totalidad de los puentes de embarque/desembarque (en adelante “puentes”), contemplados en el Contrato de Concesión.
- El numeral 1.10.9.1 letra a) de las BALI señala que el Concesionario será responsable de gestionar la correcta asignación del uso de puentes y de la posición remota. El Concesionario deberá elaborar el Mecanismo de Asignación de los Puentes de Embarque/Desembarque y de la posición remota, de acuerdo a lo establecido en 1.10.4, en 1.10.10 puntos A.12 y C.15 y en 2.9.3, todos artículos de las BALI.
- El Concesionario, previo a la presentación al Inspector Fiscal de los Mecanismos mencionados, deberá consultar a los usuarios respectivos el Mecanismo que propone implementar, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.10 Letra C.15.
- Será el Concesionario quien generará una propuesta de asignación de los puentes de embarque, la que es enviada a la Compañía Aérea el día anterior para su validación, posterior a ello se genera listado de asignaciones que se entrega a DGAC.
- Los puentes podrán ser utilizados por cualquier compañía aérea que tengan una subconcesión por este servicio y que tenga personal habilitado por el Concesionario, para la operación de estos equipos.

2. Inspección diaria y notificación de falla

- Los puentes serán inspeccionados, al inicio de la jornada, por el supervisor de terminal en turno, quien verificará que los equipos se encuentren en condiciones de prestar el servicio. Cualquier observación al respecto, será registrada por el Supervisor de Terminal.
- El operador de puente que detecte una falla o anomalía antes, durante o después de la operación, deberá comunicarla por la vía más expedita al Supervisor de Terminal, quien se encargará de verificar la falla, tomando las medidas tendientes a recuperar la servicialidad del equipo.
- Si es necesario modificar la asignación será el Concesionario quien informará al Supervisor de Plataforma con la anticipación necesaria que permita una nueva asignación.

	ANEXO N° 6	Código:
	MECANISMOS DE ASIGNACION	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 312 de 451

3. Mecanismo de Asignación

3.1. Propuesta de Asignación

- Se les dará prioridad en esta asignación a las compañías aéreas a las que se les haya otorgado una subconcesión para utilizar los puentes de embarque y que hayan entregado la información antes de las 12 PM del día anterior a la fecha programada para el vuelo, sobre las compañías aéreas que entreguen la información posterior a la hora señalada. Los que se les asignara puente de embarque habiendo disponibilidad de estos.
- La asignación de puentes estará definida básicamente por la hora estimada de arribo de los vuelos al Aeropuerto, según itinerario vigente, considerando una permanencia en plataforma de 45 minutos para cada aeronave.
- La Compañía Aérea que tenga un contrato de subconcesión con el Concesionario para utilizar los Puentes de Embarque para todos sus vuelos de itinerario regular, tendrá prioridad por sobre vuelos no regulares que soliciten el empleo de Puentes de Embarque en horario previsto para el uso en vuelos de itinerario regular.
- En el caso de un vuelo no regular, el mecanismo de asignación considera priorizar a los vuelos de acuerdo al orden de llegada. Por lo anterior si el vuelo no regular, llega primero y hay disponibilidad de puente de embarque, será asignado a este.
- Para dos vuelos de itinerario regular cuyos horarios de arribo se encuentren dentro de la programación mensual entregada al Concesionario y que sean de diferentes Compañías Aéreas, se empleará la norma de otorgar prioridad al primer avión que arribe a la losa de estacionamiento. En caso de que uno de los vuelos de Compañías Aéreas diferente se atrase un período superior a 5 minutos de su itinerario regular, perderá la prioridad, debiendo respetarse la asignación al vuelo siguiente que se encuentra a horario y que tiene programado el empleo de Puente de Embarque.
- Para vuelos de itinerario regular con horas de arribo similares (máximo de diferencia de 5 minutos en la hora prevista de aterrizaje E.T.A., se dará prioridad a aquellas Compañías Aéreas cuyo material de vuelo tenga mayor capacidad de asientos considerando la siguiente tabla de prioridad:

Aeronave	Clave de Referencia
B-747, o similares	E
MD-11, o similares	D
B-767, B-757, o similares.	D

	ANEXO N° 6	Código:
	MECANISMOS DE ASIGNACION	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 313 de 451

Airbus A-321, o similares	C
Airbus A-320, o similares	C
Airbus A-319, o similares	C
Airbus A-318, o similares	C
B-727, B-737, o similares	C
Focker – 100 o similares	C
CRJ-200, o similares	B

- Cuando por razones de mantenimiento de una aeronave conectada a puente o por malas condiciones meteorológicas en el aeropuerto de destino, la aeronave deba prolongar su permanencia de conexión a puente por un lapso superior a los 30 minutos programados, se otorgará un lapso adicional de 30 minutos de conexión, es decir, podrá permanecer conectada por un período máximo de 1 hora. Una vez transcurrido el lapso de 1 hora y existiendo la necesidad de uso del puente por parte de otras aeronaves arribando al aeropuerto, el Supervisor de Terminal en turno notificará a la compañía aérea y esta tomará las acciones que corresponda para desconectarse del puente y trasladar la aeronave a un estacionamiento remoto, con la antelación suficiente de modo que permita a la otra aeronave hacer uso del equipo.
- El Supervisor de Plataforma de la DGAC o quien lo subroge en su ausencia, será el único autorizado a modificar la propuesta de asignación de puentes, previa coordinación con el Supervisor de Terminal en turno. Estas modificaciones se realizarán sobre la base de los siguientes criterios:
 1. Los cambios a la proposición de estacionamientos para aeronaves en plataforma, se podrán realizar con una antelación no inferior a 20 minutos respecto a la hora confirmada de arribo de la aeronave. En este caso, el cambio o modificación podrá realizarse sin consulta previa a la línea aérea, para lo cual, el Supervisor de Plataforma de la DGAC notificará esta decisión a la línea aérea y al Supervisor de Terminal, esperando que este último, confirme que los equipos para el servicio de la aeronave estén disponibles.
 2. Cuando el Supervisor de Plataforma de la DGAC requiera efectuar una reasignación de estacionamiento de aeronave en plataforma con una antelación inferior a 20 minutos respecto a la hora confirmada de arribo de la aeronave, esta reasignación se podrá efectuar previa coordinación con la línea aérea que corresponda e informando al Supervisor del Terminal en turno, para que de las instrucciones de modificar la información que se entregue a los pasajeros mediante los sistemas FIDS y PAS, sea oportunamente.



ANEXO N° 6

MECANISMOS DE ASIGNACION AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **314** de **451**

3. Cuando el Supervisor del Terminal en turno requiera efectuar una reasignación de Puente, informará al supervisor de plataforma de la DGAC, el cambio propuesto y el motivo de dicho cambio. Asimismo, será el Supervisor del Terminal en turno, quien coordine con la compañía aérea para ejecutar dicho cambio junto con la coordinación del resto de los servicios del terminal.
 4. Cuando la Compañía aérea requiera efectuar una reasignación de puente de embarque, solicitará el cambio al Supervisor del Terminal en turno en el mesón de informaciones y será éste, quien coordinara el cambio con el supervisor de plataforma de la DGAC. junto con resto de los servicios del terminal.
- Para acceder al servicio de uso de puentes de embarque, el operador o compañía aérea deberá cumplir todas las condiciones establecidas en el Contrato de Subconcesión de este servicio y las disposiciones contenidas en el presente Mecanismo.
 - La operación de aproximación y retiro del puente de embarque, hacia y desde la aeronave, deberá ser ejecutada por empleados de la misma compañía aérea que solicite el uso del puente de embarque.
 - Los operadores de puente de embarque deberán haber sido habilitados previamente para este efecto, mediante la capacitación formal, dada por el Concesionario, para la operación de puentes de embarque. Sera el supervisor del terminal en turno quien verifique que el operador esta efectivamente habilitado, bajo supervisión de manejo de puentes de embarque, en caso de ser necesario.
 - El operador del puente de embarque, que no cumpla con los procedimientos establecidos en la habilitación de puentes, será informado respecto de la falta y será notificada la Compañía Aérea. Dependiendo de la gravedad de la falla podrá ser revocada la habilitación de operación de puente de embarque, momento en que el trabajador no dispone de autorización de operación de puente.
 - La Sociedad Concesionaria a través del Gerente de Operaciones, tendrán la facultad de impedir el uso del puente de embarque por parte de una Compañía Aérea, cuando se verifique que el trabajador de la compañía que operará el puente no ha recibido la capacitación señalada.
 - Cada vez que la compañía aérea utilice el puente de embarque informa al Concesionario quien opero el puente, horario de inicio y término de uso de puente de embarque, número de vuelo, Compañía Aérea y si utilizó o no unidad de energía de 400 Hz. Esta información es registrada por la Concesionaria en forma diaria, quien verifica la información entregada a través de cámaras, inspecciones y supervisiones

	ANEXO N° 6	Código:
	MECANISMOS DE ASIGNACION	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 315 de 451

permanentes. Comparando la información entregada por las compañías aéreas con la registrada por la Concesionaria.

- El derecho a uso de puentes de embarque por parte de las Compañías Aéreas se extinguirá ante el incumplimiento del Contrato de Subconcesión del servicio o de las disposiciones contenidas en el presente Mecanismo.

VI. Mecanismo de Asignación de Áreas para Oficinas de Apoyo para Compañías Aéreas

1. Introducción

De acuerdo a lo establecido en las BALI, el Concesionario deberá elaborar el Mecanismo de Asignación de Oficinas de Apoyo a Compañías Aéreas, de acuerdo a lo establecido en 1.10.4, en 1.10.10 puntos A.12 y C.15 y en 2.9.3. El Concesionario debe considerar dentro de dicho mecanismo las actuales empresas que operan en el Aeropuerto, como así también a todas aquellas que se vayan incorporando como nuevos operadores durante la vigencia del Contrato de Concesión.

El Concesionario, previo a la presentación al Inspector Fiscal de los Mecanismos mencionados, deberá consultar a los usuarios respectivos el Mecanismo que propone implementar, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.10 Letra C.15.

El presente mecanismo, tiene por objeto dar cumplimiento a lo establecido en las Bases de Licitación de la obra pública fiscal denominada “Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique”, específicamente en lo relacionado a explotar y disponer de Oficinas de Apoyo a Compañías Aéreas o sus operadores. Para que la compañía aérea pueda realizar actividades para las operaciones aéreas tales como centro de control terrestre, equipaje perdido, sobrecostos por maletas y oficinas administrativas.

2. Asignación de Oficinas

- Las oficinas disponibles se asignarán sólo a aquellos operadores aéreos que tengan un contrato de subconcesión.
- Asumiendo que la cantidad de pasajeros que embarca cada compañía aérea es un parámetro directamente proporcional a la carga de trabajo que deben soportar los counters de atención a público y por ende las oficinas de apoyo, será este el único parámetro que se utilizará para determinar la asignación de estas oficinas, considerándose para estos efectos los pasajeros embarcados en el año calendario inmediatamente anterior de la aplicación de este mecanismo.

	ANEXO N° 6 MECANISMOS DE ASIGNACION AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 316 de 451

- Para efectos de este cálculo de asignación se considerará el requerimiento de una oficina por compañía aérea.
- De esta forma, la asignación de oficinas de apoyo se circunscribirá a aquellos operadores aéreos a las que se les haya otorgado una subconcesión que habiendo solicitado expresamente una subconcesión para oficina de apoyo, resulten dentro de los primeros 7 lugares del cálculo o ranking de pasajeros embarcados en el Aeropuerto de Iquique, en el año inmediatamente anterior.

-

3. Ubicación de las Oficinas de Apoyo Asignadas

- Una vez definidas las compañías aéreas que podrán acceder al otorgamiento de subconcesión por oficina de apoyo, se procederá a la definición de la ubicación de la oficina.

3.1. Procedimiento de Asignación

- El operador aéreo que ocupó el primer lugar del ranking, es decir, aquel que embarcó un mayor número de pasajeros en el año inmediatamente anterior a la aplicación del presente mecanismo, tendrá el derecho de elegir la ubicación de la oficina.
-
- Posteriormente procederá a elegir la ubicación de la oficina, dentro de las oficinas disponibles, aquel operador que ocupó el segundo lugar en el ranking.
-
- Posteriormente elegirá el operador aéreo que ocupó el tercer lugar en el ranking, entre las oficinas disponibles y así sucesivamente hasta completar todas las oficinas.
-
- Para todos los efectos de elección, se entenderá como representante del operador aéreo a aquella persona que ocupe el cargo de Gerente o Jefe de Base o quien lo represente para estos efectos.

3.2. Asignación Oficinas Adicionales

- En el evento de quedar oficinas disponibles habiéndose efectuado todo el procedimiento señalado en el punto precedente, podrá asignarse una oficina adicional para cada operador que lo requiera. De acuerdo al procedimiento siguiente:

3.2.1. Procedimiento Asignación Oficinas Adicionales:

	ANEXO N° 6	Código:
	MECANISMOS DE ASIGNACION	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 317 de 451

- Se informará a los operadores aéreos que ya disponen de una subconcesión de oficina de apoyo, que existen oficinas disponibles para ser asignadas en calidad de oficinas de apoyo adicionales, indicándose además la ubicación de dichas oficinas.

Las oficinas de apoyo adicionales se asignarán entre los operadores aéreos interesados, siguiendo el mismo procedimiento utilizado en el punto anterior, es decir, le corresponderá la asignación de una oficina adicional a aquel operador que registre el mayor número de pasajeros embarcados en el año calendario inmediatamente anterior de la aplicación de este mecanismo. Este operador aéreo tendrá el derecho de elegir la ubicación de la oficina en el evento que exista más de una disponible.

Si continúan existiendo oficinas de apoyo disponibles, corresponderá asignar estas oficinas a los operadores utilizando el mismo orden decreciente respecto a la cantidad de pasajeros embarcados en el año inmediatamente anterior, hasta completar el otorgamiento de la totalidad de oficinas disponibles.

En caso que no hubiese interesados en utilizar las áreas disponibles para oficinas de apoyo, el concesionario podrá disponer de ellas provisoriamente, previa autorización del IF.

4. Otras Situaciones

4.1. Requerimiento de Oficina para nuevos operadores, habiéndose asignado oficinas adicionales.

- Habiéndose asignado la totalidad de las oficinas de apoyo, utilizando el procedimiento de asignación de oficinas adicionales, puede presentarse el requerimiento de nuevos operadores para la asignación de oficinas.
- En tal caso, corresponderá asignar al nuevo operador aquella oficina de apoyo que fue asignada en calidad de oficina adicional al operador aéreo que registró la menor cantidad de pasajeros embarcados en los últimos doce meses. La asignación de esta oficina corresponderá sólo en el evento que el nuevo operador cumpla con el requisito de disponer de un contrato de subconcesión.
- De existir otros requerimientos de nuevos operadores, se utilizará este mismo procedimiento en orden creciente, respecto del número de pasajeros embarcados en el año inmediatamente anterior, hasta satisfacer los requerimientos de nuevos operadores y completar la cantidad de oficinas adicionales asignadas.

	ANEXO N° 6	Código:
	MECANISMOS DE ASIGNACION	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 318 de 451

- La devolución de la oficina de apoyo asignada en carácter de adicional deberá efectuarse en un plazo no superior a 30 días corridos, contados desde la fecha de notificación del Concesionario al operador. Lo anterior, con el objeto de no provocar trastornos respecto a las facilidades que debe otorgar el Terminal de Pasajeros a nuevos operadores.

4.2. Requerimiento de Oficina para nuevos operadores, no existiendo oficinas adicionales asignadas.

- Habiéndose asignado la totalidad de oficinas de apoyo disponibles sin utilizar el procedimiento de oficinas adicionales, un nuevo operador podrá postular a una oficina en la forma y oportunidad que se señala en el punto 1 del presente mecanismo, siempre y cuando cumpla con la condición de disponer de una subconcesión de counter.

VII. Mecanismo de Asignación Sistema de Manejo de Equipaje de Llegada y Salida.

1. Introducción

- Según lo establecido en las BALI, numeral 1.10.9.1 letra b), el Concesionario deberá proveer, operar y mantener en carácter obligatorio, continuo e ininterrumpidamente, a su entero cargo, costo y responsabilidad, los equipos y sistemas electromecánicos nuevos y preexistentes que componen el Sistema de Manejo de Equipaje de Llegada y Salida en el edificio terminal.
- El Concesionario, previo a la presentación al Inspector Fiscal de los Mecanismos mencionados, deberá consultar a los usuarios respectivos el Mecanismo que propone implementar, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.10 Letra C.15.
- Será el Concesionario quien asigne las cintas transportadoras de equipaje de llegada a cada compañía aérea de acuerdo con su itinerario de llegada del Aeropuerto y a la posición de estacionamiento.

2. Inspección Diaria y Notificación de Falla

- El sistema de transporte de equipaje es inspeccionado al inicio de cada jornada, por el Supervisor de terminal en turno, quien verificará que los equipos se encuentren en condiciones de prestar el servicio. Cualquier observación al respecto, será registrada por el supervisor de turno.
- Si el Supervisor detecta una falla o anomalía antes, durante o después de la operación, deberá comunicarla por la vía más expedita al Supervisor de Mantenimiento, quien se encargará de verificar la falla, tomando las medidas tendientes a recuperar la servicialidad del equipo.

	ANEXO N° 6 MECANISMOS DE ASIGNACION AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 319 de 451

3. Mecanismo de Asignación

- El mecanismo de asignación para el servicio de manejo de equipaje de llegada contempla utilizar la cinta de equipaje disponible más cercana a la posición de contacto de la aeronave.
- El Supervisor de Terminal en turno, con la información de vuelos del día siguiente, preparará una asignación llamada “Proposición de Asignación de Cintas de Equipaje”, la que será informada a las Compañías Aéreas y a la D.G.A.C
- Recibida la “Proposición de Asignación de Cintas de Equipaje”, por parte de la D.G.A.C., y de las Compañías Aéreas, estas deberán ser revisadas y observadas en caso de detectar alguna observación (si existiera alguna observación esta será remitida vía correo electrónico). Si dos horas posteriores al envío de la planilla señalada no son observadas, se entenderán como aceptadas sin observaciones y serán remitidas a todos los subconcesionario del Aeropuerto, vía correo electrónico.

3.1. Propuesta Asignación Cintas de Equipaje:

- Se incluirá en esta asignación sólo a las compañías aéreas a las que se les haya otorgado una subconcesión para utilizar las cintas de equipaje.
- Las cintas transportadoras de equipaje disponibles serán ocupadas para todos los vuelos nacionales indistintamente, mientras no haya un vuelo internacional. Cuando esto ocurra, la sala y cinta N°1 se aislará 2 horas antes de la llegada del vuelo internacional, quedando esta cinta exclusiva para vuelo internacional.
- La asignación de cintas de equipaje estará definida básicamente por la cinta de equipaje disponible más próxima a la posición de estacionamiento de la aeronave que sea asignada a la compañía aérea.
- Para dos vuelos asignados y que encuentren equidistantes de la cinta de equipaje, se asignará la más próxima a aquella compañía que sea la primera en estar ubicada en su posición de estacionamiento.
- Los cambios a la propuesta de asignación para aeronaves en plataforma se podrán realizar con una antelación no inferior a 20 minutos respecto a la hora confirmada de arribo de la aeronave.
- La asignación de la cinta de equipaje se realiza de acuerdo con los criterios indicados y se presenta el día anterior junto a la asignación de puentes de embarque.

VIII. Mecanismo de Asignación de Rent a Car

1. Antecedentes

	ANEXO N° 6 MECANISMOS DE ASIGNACION AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 320 de 451

De acuerdo con lo establecido en las Bases de Licitación “Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique”, el Concesionario deberá elaborar el Mecanismo de Asignación para las áreas para estacionamiento de vehículos en arriendo (Rent a Car) y áreas para la instalación de mesones de atención al público en el Edificio Terminal, dentro del Área de Concesión, de acuerdo con lo establecido en 1.10.9.3.2 letra e) y en los numerales 1.10.10 puntos A.12 y C.15 y en 2.9.3, letra a) Manual de Operación en su acápite 3ero.

Para lo anterior, 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.

2. Objetivo.

El presente mecanismo tiene por objetivo asignar las áreas de atención a público y estacionamientos, que pueden ser usados por las empresas que prestan el servicio de arriendo de vehículos a los pasajeros del aeropuerto Diego Aracena de Iquique. Dicha asignación, deberá ser de una manera equitativa y que no atente contra la discriminación y la libre competencia, cumpliendo así con la normativa vigente en la legislación chilena y dando cumplimiento a lo establecido en las Bases de Licitación de la obra pública fiscal denominada “Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique”.

Este mecanismo propenderá a la explotación ordenada y permanente del servicio, sin establecer discriminaciones y/o privilegios entre los interesados y/o adjudicados.

2.1. Cantidad de módulos de atención y estacionamientos asociados.

Actualmente la cantidad de módulos de atención y estacionamientos asociados para la operación de empresas de arriendo de vehículos se encuentra determinada por las superficies disponibles, sin perjuicio que se puedan solicitar nuevas áreas de acuerdo con el numeral C.22 del artículo 1.10.10, donde se establece que 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 de Pasajeros, ni el Nivel de Servicio exigido en las Bases de Licitación ni el Estándar Técnico de la obra.

Adicionalmente, podrá(n) existir áreas para la instalación de módulos para auto atención del público, cuya ubicación se informará debidamente a la Inspección Fiscal previo a su entrada en funcionamiento. Dicha ubicación se analizará cuidadosamente con el fin de no afectar el Nivel de Servicio del pasajero ni las áreas públicas de uso común.

	ANEXO N° 6	Código:
	MECANISMOS DE ASIGNACION	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 321 de 451

Asimismo, podrá(n) existir módulos en área de estacionamiento público con el mismo fin anteriormente descrito.

En virtud de lo expuesto, en la actualidad existen siete (7) módulos de atención a público que se ubican en el hall de pasajeros arribados. Cada uno de estos módulos dispone de un estacionamiento ubicado en la calzada del nivel de llegadas del Edificio Terminal (ver Anexo). Para todos los efectos de este documento, se entenderá como Área la combinación de un módulo de atención a público y su estacionamiento asociado.

Adicionalmente se disponen de treinta y cinco calzos como complemento para la operación, los que serán adjudicados de acuerdo con los Mecanismos que se detallan a continuación (ver ubicación en Anexo). Para los estacionamientos adicionales a los adjudicados que requieran cada una de las empresas, las empresas rent a car deberán hacer uso del estacionamiento público, uso para el cual podrán existir tarifas diferenciadas con respecto al estacionamiento a público (descuentos corporativos).

2.2. Asignación de módulos de atención y áreas de estacionamiento para la operación de empresas de arriendo de vehículos.

La asignación de las Áreas se realizará mediante los siguientes mecanismos:

1. Licitación privada a todos los oferentes que cumplan los requisitos mínimos descritos en 02.05.:
Se definirá un precio mínimo para cada una de las Áreas acorde a las condiciones de mercado que incentiven la competencia para cada una de ellas. Las tarifas se definirán a partir del criterio de tamaño de los módulos y proximidad al flujo de salida de los pasajeros en el hall de llegadas y por ende de su visibilidad y facilidad de captación de clientes, de acuerdo con la tabla indicada abajo que representan los mínimos garantizados de oferta para el arriendo de cada módulo con su estacionamiento incluido en carácter mensual.

	ANEXO N° 6	Código:
	MECANISMOS DE ASIGNACION	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 322 de 451

Counter n°	Valor
1	XXX [UF/mes]
2	Área n°1 * 45% [UF/mes]
3	Área n°1 * 45% [UF/mes]
4	Área n°1 * 45% [UF/mes]
5	Área n°1 * 45% [UF/mes]
6	Área n°1 * 45% [UF/mes]
7	Área n°1 * 45% [UF/mes]

2. Trato directo: solo en caso de tener menos adjudicatarios que Áreas disponibles, se podrá proceder por esta vía.

Sin perjuicio de lo anterior, como mínimo se invitará a todos los operadores actuales del aeropuerto.

Para este mecanismo, como regla general, se abogará por incentivar la competencia y establecer un mejor Nivel de Servicio al usuario, siendo un criterio para la adjudicación de los módulos de atención a público y su estacionamiento asociado durante la primera licitación, que cada una de estas Áreas se adjudique a distintos interesados, pudiendo optar hasta un máximo de dos de ellas, salvo que no existieren más interesados.

2.3. Estacionamientos complementarios

Se dispone de treinta y cinco estacionamientos los que serán licitados con un mínimo garantizado de valor XX UF por estacionamiento cada uno. Cada interesado podrá adjudicarse hasta un máximo de diez estacionamientos complementarios. La adjudicación corresponderá entonces a las 35 mejores ofertas recibidas en la licitación.

2.4. Áreas de custodia

En la eventualidad que se habiliten áreas para custodia de vehículos, éstas se licitarían de manera privada con invitación a los operadores del Aeropuerto, o trato directo con posibles interesados. En cualquiera de los casos anteriores, el mecanismo de asignación de dichas áreas que aplicará será de acuerdo con la variable de licitación o lo que fuese acordado con el interesado. En otras palabras, en ese caso se licitarán lotes de áreas con un valor mínimo propuesto como canon mensual y serán adjudicados aquellos oferentes que ofrecieren el mayor valor para cada una de ellas, garantizando de esta manera la competencia. Los posibles lotes estarán en área de concesión pudiendo ser zona pavimentada o terreno eriazo.

	ANEXO N° 6 MECANISMOS DE ASIGNACION AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 323 de 451

2.5. Mecanismo de desempate

En el caso que existieren ofertas iguales para alguno de los casos contemplados en 02.02, 02.03 y 02.04, la Concesionaria se reserva el derecho de convocar a los oferentes que propusieren las ofertas igualadas, a una subasta cerrada con motivo de desempatar las propuestas referidas de ofertas. La referida subasta cerrada, se desarrollará dentro de los cinco (5) días siguientes hábiles contados desde el acto de apertura de las ofertas, notificando a quienes hubieren empatado, a fines de realizar este proceso abreviado dentro de los siguientes dos (2) días hábiles desde el acto de apertura de ofertas. En caso de la no concurrencia de un oferente a la subasta cerrada, se entenderá que renuncia a su derecho de participar en ella, procediéndose a la adjudicación de la Subconcesión al oferente que asista a dicha subasta. En caso de que no asista ninguno de ellos, la Concesionaria podrá adjudicar la subconcesión a cualquiera de ellos por sorteo o bien declarar desierta la licitación.

2.6. Requisitos técnicos y financieros para participar en la subasta

Será de carácter obligatorio para participar de la licitación reunir los siguientes requisitos técnicos y financieros:

- i) El oferente deberá acreditar un patrimonio financiero para garantizar la solvencia económica necesaria para realizar la explotación comercial de la correspondiente área de subconcesión. Este patrimonio no podrá ser inferior a 24 veces al monto mínimo requerido a ser ofertado en la subasta.
- ii) Acreditar una experiencia igual o superior a 3 años en el rubro, ya sea a través de subconcesiones en aeropuertos u otras sucursales.
- iii) Acreditar tener una flota mínima de quince (15) vehículos, los que deberán cumplir con toda la normativa vigente de acuerdo con las directrices de la secretaría de transporte.
- iv) El participante de la licitación deberá entregar una Boleta Bancaria en Unidades de Fomento, pagadera "A la Vista", nominativa, irrevocable, incondicional y de ejecución inmediata, tomada en un banco de la plaza, con el objeto de garantizar la seriedad de la oferta y los eventuales perjuicios que cualquier incumplimiento del Oferente Adjudicado provoque a la Concesionaria, cuya glosa debe señalar "Para Garantizar la seriedad de la Oferta en la licitación de subconcesión en el Aeropuerto Diego Aracena de Iquique", tomada en favor de la "Sociedad Concesionaria Diego Aracena S.A.", RUT 76.822.899-K, por un monto en Unidades de Fomento equivalente a tres (3) veces el Mínimo Mensual Garantizado del Área n°1. La respectiva Boleta de Garantía Bancaria tendrá una vigencia mínima de 60 días corridos contados desde la fecha de entrega de la oferta.



ANEXO N° 7

ENTREGA DE MECANISMOS Y RESPUESTAS AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página 324 de 451

ANEXO N°7 ENTREGA DE MECANISMOS Y RESPUESTAS

I. Entrega Mecanismo de Asignación de Áreas para Servicio de Gestión del Terminal de Carga

a)

 Aeropuerto Iquique

Iquique, 19 de enero de 2018
SCDA/006/2018

Señor(a)
Luis Leal
Jefe de Base Depocargo
Aeropuerto Diego Aracena de Iquique
Presente

Ref.: Mecanismos de Asignación

Estimado señor;

Por medio de la presente y de acuerdo a lo establecido en el numeral C.15 del Artículo 1.10.10 de las Bases de Licitación de la Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique, nos dirigimos a usted a fin de requerir sus comentarios u observaciones, en el caso de existir, a los siguientes "Mecanismos de Asignación"

- Mecanismo de Asignación Gestión Terminal de Carga.

Considerando que la presentación de estos mecanismos a la Inspección Fiscal de la Concesión tiene tiempos acotados, solicitamos a usted que los comentarios u observaciones en caso de existir sean remitidos en un plazo no superior a 10 días corridos contados desde la recepción del presente documento. En caso de no recibir respuesta, se asumirá que no existen observaciones o comentarios al mecanismo adjunto

Muy atentamente,


Emerson Saavedra
Gerente Operaciones
Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.


Luis Leal
19/01/18
DEPOCARGO LTDA.

  Av. Vialdea 2736, Piso 21 | Santiago | Chile  CP 7550667  +56 2 2362 9840  www.aportal

Página 1 de 1



ANEXO N° 7

ENTREGA DE MECANISMOS Y RESPUESTAS AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **325** de **451**

b)



Aeropuerto
Iquique

Iquique, 19 de enero de 2018
SCDA/004/2018

Señor
Sergio Saiz
Jefe de Base Lan Cargo
Aeropuerto Diego Aracena de Iquique
Presente

Ref.: Mecanismos de Asignación

Estimado señor:

Por medio de la presente y de acuerdo a lo establecido en el numeral C.15 del Artículo 1.10.10 de las Bases de Licitación de la Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique, nos dirigimos a usted a fin de requerir sus comentarios u observaciones, en el caso de existir, a los siguientes "Mecanismos de Asignación"

- Mecanismo de Asignación Gestión Terminal de Carga.

Considerando que la presentación de estos mecanismos a la Inspección Fiscal de la Concesión tiene tiempos acotados, solicitamos a usted que los comentarios u observaciones en caso de existir sean remitidos en un plazo no superior a 10 días corridos contados desde la recepción del presente documento. En caso de no recibir respuesta, se asumirá que no existen observaciones o comentarios al mecanismo adjunto

Muy atentamente,



Emerson Saavedra
Gerente Operaciones
Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.



RECIBIDO POR CRISTIAN TAPIA
Cristian Tapia I.
RESPACHADOR DE CARGA
LAN CARGO



Av. Vitacura 2730, Pao 21 | Santiago | Chile | CP 7550597 | +56 2 2362 9840 | www.aport.cl

Página 1 de 1



ANEXO N° 7

ENTREGA DE MECANISMOS Y RESPUESTAS AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **326** de **451**

c)

 Aeropuerto Iquique

Iquique, 19 de enero de 2018
SCDA/004/2018

Señor(a)
Isabel Vega
Jefe de Base Sky Airline S.A.
Aeropuerto Diego Aracena de Iquique
Presente

Ref.: Mecanismos de Asignación

Estimada señora:

Por medio de la presente y de acuerdo a lo establecido en el numeral C.15 del Artículo 1.10.10 de las Bases de Licitación de la Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique, nos dirigimos a usted a fin de requerir sus comentarios u observaciones, en el caso de existir, a los siguientes "Mecanismos de Asignación"

- Mecanismo de Asignación Gestión Terminal de Carga.

Considerando que la presentación de estos mecanismos a la Inspección Fiscal de la Concesión tiene tiempos acotados, solicitamos a usted que los comentarios u observaciones en caso de existir sean remitidos en un plazo no superior a 10 días corridos contados desde la recepción del presente documento. En caso de no recibir respuesta, se asumirá que no existen observaciones o comentarios al mecanismo adjunto

Muy atentamente,


Isabel Vega
Jefe Aeropuerto IQQ.
19-01-18


Emerson Saavedra
Gerente Operaciones
Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.

 Av. Vicuña 2735, Piso 21 | Santiago | Chile | CP 7560997 | +56 2 2362 9840 | www.aport.cl

Página 1 de 1

II. Entrega Mecanismos de asignación de:

- Áreas para Servicios en Plataforma.
- Puentes de Embarque / Desembarque y de Posiciones Remotas.
- Áreas para Oficinas de Apoyo para Compañías Aéreas.
- Counters de apoyo para Compañías Aéreas.
- Manejo de Equipaje de Llegada y Salida.



ANEXO N° 7

ENTREGA DE MECANISMOS Y RESPUESTAS AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **327** de **451**

a)

 **Aeropuerto
Iquique**

Iquique, 19 de enero de 2018
SCDA/002/2018

Señor(a)
Katsuko Sakurai
Gerente Regional Iquique Aerolíneas Amazonas
Aeropuerto Diego Aracena de Iquique
Presente

Ref.: Mecanismos de Asignación

Estimada señora:

Por medio de la presente y de acuerdo a lo establecido en el numeral C.15 del Artículo 1.10.10 de las Bases de Licitación de la Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique, nos dirigimos a usted a fin de requerir sus comentarios u observaciones, en el caso de existir, a los siguientes "Mecanismos de Asignación"

- Mecanismo de Asignación Sistema de Embarque y Desembarque
- Mecanismo de Asignación Sistema Manejo de Equipaje
- Mecanismo de Asignación Servicios en Plataforma
- Mecanismo de Asignación Counter de Apoyo a Compañías Aéreas
- Mecanismo de Asignación Oficinas de Apoyo a Compañías Aéreas

Considerando que la presentación de estos mecanismos a la Inspección Fiscal de la Concesión tiene tiempos acotados, solicitamos a usted que los comentarios u observaciones en caso de existir sean remitidos en un plazo no superior a 10 días corridos contados desde la recepción del presente documento. En caso de no recibir respuesta, se asumirá que no existen observaciones o comentarios al mecanismo adjunto

Muy atentamente,


19 ENE 2018
Emerson Saavedra
Gerente Operaciones
Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.

 **Aeropuerto
Iquique**

 Av. Villaseca 2736, Piso 21 | Santiago | Chile  CP 7550597  +56 2 2362 9840  www.aport.cl

Página 1 de 1



ANEXO N° 7

ENTREGA DE MECANISMOS Y RESPUESTAS AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **328** de **451**

b)

**Aeropuerto
Iquique**

Iquique, 19 de enero de 2018
SCDA/001/2018

Señor(a)
Claudia Gutierrez
Jefe de Base Aerolínea Latam Airlines
Aeropuerto Diego Aracena de Iquique
Presente

Ref.: Mecanismos de Asignación

Estimada señora:

Por medio de la presente y de acuerdo a lo establecido en el numeral C.15 del Artículo 1.10.10 de las Bases de Licitación de la Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique, nos dirigimos a usted a fin de requerir sus comentarios u observaciones, en el caso de existir, a los siguientes "Mecanismos de Asignación"

- Mecanismo de Asignación Sistema de Embarque y Desembarque
- Mecanismo de Asignación Sistema Manejo de Equipaje
- Mecanismo de Asignación Servicios en Plataforma
- Mecanismo de Asignación Counter de Apoyo a Compañías Aéreas
- Mecanismo de Asignación Oficinas de Apoyo a Compañías Aéreas

Considerando que la presentación de estos mecanismos a la Inspección Fiscal de la Concesión tiene tiempos acotados, solicitamos a usted que los comentarios u observaciones en caso de existir sean remitidos en un plazo no superior a 10 días corridos contados desde la recepción del presente documento. En caso de no recibir respuesta, se asumirá que no existen observaciones o comentarios al mecanismo adjunto

Muy atentamente,


19 ENE 2018
Emerson Saavedra
Gerente Operaciones
Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.


Av. Villacorta 2735, Piso 21 | Santiago | Chile | CP 7550007 | +56 2 2362 9840 | www.aport.cl

Página 1 de 1



ANEXO N° 7

ENTREGA DE MECANISMOS Y RESPUESTAS AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **329** de **451**

c)



Iquique, 19 de enero de 2018
SCDA/003/2018

Señor(a)
Isabel Vega
Jefe de Base Aerolínea Sky Airline
Aeropuerto Diego Aracena de Iquique
Presente

Ref.: Mecanismos de Asignación

Estimada señora:

Por medio de la presente y de acuerdo a lo establecido en el numeral C.15 del Artículo 1.10.10 de las Bases de Licitación de la Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique, nos dirigimos a usted a fin de requerir sus comentarios u observaciones, en el caso de existir, a los siguientes "Mecanismos de Asignación"

- Mecanismo de Asignación Sistema de Embarque y Desembarque
- Mecanismo de Asignación Sistema Manejo de Equipaje
- Mecanismo de Asignación Servicios en Plataforma
- Mecanismo de Asignación Counter de Apoyo a Compañías Aéreas
- Mecanismo de Asignación Oficinas de Apoyo a Compañías Aéreas

Considerando que la presentación de estos mecanismos a la Inspección Fiscal de la Concesión tiene tiempos acotados, solicitamos a usted que los comentarios u observaciones en caso de existir sean remitidos en un plazo no superior a 10 días corridos contados desde la recepción del presente documento. En caso de no recibir respuesta, se asumirá que no existen observaciones o comentarios al mecanismo adjunto

Muy atentamente,



Emerson Saavedra
Gerente Operaciones
Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.



Av. Vitacura 2726, Piso 21 | Santiago | Chile | CP 750097 | +56 2 2362 9840 | www.aport.cl

Página 1 de 1



ANEXO N° 7

ENTREGA DE MECANISMOS Y RESPUESTAS AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **330** de **451**

III. Entrega Mecanismo de Asignación de Rent a Car

a)

 Aeropuerto Iquique	
Santiago, 19 de enero de 2018 SCDA/011/2018	
Señor(a) Ximena Díaz L. Jefe de Oficina Rentas y Servicios S.A. AVIS Aeropuerto Diego Aracena de Iquique <u>Presente</u>	
Ref.: Mecanismos de Asignación	
Estimada señora:	
Por medio de la presente y de acuerdo a lo establecido en el numeral C.15 del Artículo 1.10.10 de las Bases de Licitación de la Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique, nos dirigimos a usted a fin de requerir sus comentarios u observaciones, en el caso de existir, a los siguientes "Mecanismos de Asignación"	
- Mecanismo de Asignación de Rent a Car	
Considerando que la presentación de estos mecanismos a la Inspección Fiscal de la Concesión tiene tiempos acotados, solicitamos a usted que los comentarios u observaciones en caso de existir sean remitidos en un plazo no superior a 10 días corridos contados desde la recepción del presente documento. En caso de no recibir respuesta, se asumirá que no existen observaciones o comentarios al mecanismo adjunto	
Muy atentamente,	
 Erickson Saavedra Gerente Operaciones Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.	
 RENTAS Y SERVICIOS S.A. AVISAPT CESAR CORTES ALAYZA	
	
Av. Vitacura 2736, Piso 21 Santiago Chile CP 7550597 +56 2 2362 9940 www.avis.cl	
Página 1 de 1	



ANEXO N° 7

ENTREGA DE MECANISMOS Y RESPUESTAS AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **331** de **451**

b)



Iquique, 19 de enero de 2018
SCDA/017/2018

Señor
Angel Montecinos
Jefe de Oficina Arrendadoras Unidas S.A., American Rent a Car
Aeropuerto Diego Aracena de Iquique
Presente

Ref.: Mecanismos de Asignación

Estimado señor:

Por medio de la presente y de acuerdo a lo establecido en el numeral C.15 del Artículo 1.10.10 de las Bases de Licitación de la Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique, nos dirigimos a usted a fin de requerir sus comentarios u observaciones, en el caso de existir, a los siguientes "Mecanismos de Asignación"

- Mecanismo de Asignación de Rent a Car

Considerando que la presentación de estos mecanismos a la Inspección Fiscal de la Concesión tiene tiempos acotados, solicitamos a usted que los comentarios u observaciones en caso de existir sean remitidos en un plazo no superior a 10 días corridos contados desde la recepción del presente documento. En caso de no recibir respuesta, se asumirá que no existen observaciones o comentarios al mecanismo adjunto

Muy atentamente,

ARRENDADORAS UNIDAS S.A.
78.030.904-4
SUCURSAL IQUIQUE

Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.

Emerson Saavedra
Gerente Operaciones

MARTÍN VILLALBA
12.212.544-6

19/01/2018.



ANEXO N° 7

ENTREGA DE MECANISMOS Y RESPUESTAS AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **332** de **451**

c)

**Aeropuerto
Iquique**

Santiago, 19 de enero de 2018
SCDA/012/2018

Señor
Marcos Silva
Jefe de Oficina Rent a Car, Comercial Serpan Ltda., Econorent
Aeropuerto Diego Aracena de Iquique
Presente

Ref.: Mecanismos de Asignación

Estimado señor;

Por medio de la presente y de acuerdo a lo establecido en el numeral C.15 del Artículo 1.10.10 de las Bases de Licitación de la Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique, nos dirigimos a usted a fin de requerir sus comentarios u observaciones, en el caso de existir, a los siguientes "Mecanismos de Asignación"

- Mecanismo de Asignación de Rent a Car

Considerando que la presentación de estos mecanismos a la Inspección Fiscal de la Concesión tiene tiempos acotados, solicitamos a usted que los comentarios u observaciones en caso de existir sean remitidos en un plazo no superior a 10 días corridos contados desde la recepción del presente documento. En caso de no recibir respuesta, se asumirá que no existen observaciones o comentarios al mecanismo adjunto

Muy atentamente,


Emerson Saavedra
Gerente Operaciones
Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.

19 ENE 2018
Emerson Saavedra
Gerente Operaciones


Av. Vitacura 2738, Piso 21 | Santiago | Chile CP 756697 ☎ +56 2 2362 9840 🌐 www.sport.cl

Página 1 de 1



ANEXO N° 7

ENTREGA DE MECANISMOS Y RESPUESTAS AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **333** de **451**

d)

 **Aeropuerto Iquique**

Iquique, 19 de enero de 2018
SCDA/013/2018

Señor(a)
Anita Palacios
Jefe de Oficina Autorentas del Pacífico S.A., HERTZ
Aeropuerto Diego Aracena de Iquique
Presente

Ref.: Mecanismos de Asignación

Estimada señora:

Por medio de la presente y de acuerdo a lo establecido en el numeral C.15 del Artículo 1.10.10 de las Bases de Licitación de la Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique, nos dirigimos a usted a fin de requerir sus comentarios u observaciones, en el caso de existir, a los siguientes "Mecanismos de Asignación"

- Mecanismo de Asignación de Rent a Car

Considerando que la presentación de estos mecanismos a la Inspección Fiscal de la Concesión tiene tiempos acotados, solicitamos a usted que los comentarios u observaciones en caso de existir sean remitidos en un plazo no superior a 10 días corridos contados desde la recepción del presente documento. En caso de no recibir respuesta, se asumirá que no existen observaciones o comentarios al mecanismo adjunto.

Muy atentamente,


Emerson Saavedra
Gerente Operaciones
Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.


19 ENE 2018
16.982.938-8

 **Aeropuerto Iquique**

Av. Vicuña 2736, Piso 2° | Santiago | Chile CP 7560587 +56 2 2962 3640 www.sport.cl Página 1 de 1



ANEXO N° 7

ENTREGA DE MECANISMOS Y RESPUESTAS AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **334** de **451**

e)

 **Aeropuerto Iquique**

Santiago, 19 de enero de 2018
SCDA/016/2018

Señor
Néida Molina
Jefe de Oficina Rent a Car, Soc. Inversiones Shiva Ltda., Oriental.
Aeropuerto Diego Aracena de Iquique
Presente

Ref.: Mecanismos de Asignación

Estimada señora:

Por medio de la presente y de acuerdo a lo establecido en el numeral C.15 del Artículo 1.10.10 de las Bases de Licitación de la Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique, nos dirigimos a usted a fin de requerir sus comentarios u observaciones, en el caso de existir, a los siguientes "Mecanismos de Asignación"

- Mecanismo de Asignación de Rent a Car

Considerando que la presentación de estos mecanismos a la Inspección Fiscal de la Concesión tiene tiempos acotados, solicitamos a usted que los comentarios u observaciones en caso de existir sean remitidos en un plazo no superior a 10 días corridos contados desde la recepción del presente documento. En caso de no recibir respuesta, se asumirá que no existen observaciones o comentarios al mecanismo adjunto

Muy atentamente,


Emerson Saavedra
Gerente Operaciones
Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.


Cristian Alvarado
19/01/18
19/01/18

 **19/01/18**

Av. Villacura 2736, Piso 21 | Santiago | Chile CP 7500507 +56 2 2362 0640 www.aport.cl

Página 1 de 1



ANEXO N° 7

ENTREGA DE MECANISMOS Y RESPUESTAS AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **335** de **451**

f)



Iquique, 19 de enero de 2018
SCDA/014/2018

Señor
Horacio Saavedra
Jefe de Oficina Rent a Car, Cia de Leasing Tattersall S.A., Europcar
Aeropuerto Diego Aracena de Iquique
Presente

Ref.: Mecanismos de Asignación

Estimado señor:

Por medio de la presente y de acuerdo a lo establecido en el numeral C.15 del Artículo 1.10.10 de las Bases de Licitación de la Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique, nos dirigimos a usted a fin de requerir sus comentarios u observaciones, en el caso de existir, a los siguientes "Mecanismos de Asignación"

- Mecanismo de Asignación de Rent a Car

Considerando que la presentación de estos mecanismos a la Inspección Fiscal de la Concesión tiene tiempos acotados, solicitamos a usted que los comentarios u observaciones en caso de existir sean remitidos en un plazo no superior a 10 días corridos contados desde la recepción del presente documento. En caso de no recibir respuesta, se asumirá que no existen observaciones o comentarios al mecanismo adjunto

Muy atentamente,

Santiago Canales
19 ENE 2018
Europcar

Emerson Saavedra
Emerson Saavedra
Gerente Operaciones
Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.





ANEXO N° 7

ENTREGA DE MECANISMOS Y RESPUESTAS AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **336** de **451**

g)



Iquique, 19 de enero de 2018
SCDA/015/2018

Señor
Diego Rau
Jefe de Oficina Soc. Inversiones Las Vegas Ltda.
Aeropuerto Diego Aracena de Iquique
Presente

Ref.: Mecanismos de Asignación

Estimado señor:

Por medio de la presente y de acuerdo a lo establecido en el numeral C.15 del Artículo 1.10.10 de las Bases de Licitación de la Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique, nos dirigimos a usted a fin de requerir sus comentarios u observaciones, en el caso de existir, a los siguientes "Mecanismos de Asignación"

- Mecanismo de Asignación de Rent a Car

Considerando que la presentación de estos mecanismos a la Inspección Fiscal de la Concesión tiene tiempos acotados, solicitamos a usted que los comentarios u observaciones en caso de existir sean remitidos en un plazo no superior a 10 días corridos contados desde la recepción del presente documento. En caso de no recibir respuesta, se asumirá que no existen observaciones o comentarios al mecanismo adjunto

Muy atentamente,


Emerson Saavedra
Gerente Operaciones
Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.



Fecha: 19 / 01 / 2018





ANEXO N° 7

ENTREGA DE MECANISMOS Y RESPUESTAS AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **337** de **451**

IV. Entrega Mecanismo de Asignación de Infraestructura Asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros.

a)

 Aeropuerto Iquique

Iquique, 19 de enero de 2018
SCDA/009/2018

Señor
Ramón Fernández
Asociación Gremial de Taxistas Independientes de Aeropuerto Diego Aracena de Iquique
Presente

Ref.: Mecanismos de Asignación

Estimado señor:

Por medio de la presente y de acuerdo a lo establecido en el numeral C.15 del Artículo 1.10.10 de las Bases de Licitación de la Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique, nos dirigimos a usted a fin de requerir sus comentarios u observaciones, en el caso de existir, a los siguientes "Mecanismos de Asignación"

- Mecanismo de Asignación Infraestructura Transporte Terrestre

Considerando que la presentación de estos mecanismos a la Inspección Fiscal de la Concesión tiene tiempos acotados, solicitamos a usted que los comentarios u observaciones en caso de existir sean remitidos en un plazo no superior a 10 días corridos contados desde la recepción del presente documento. En caso de no recibir respuesta, se asumirá que no existen observaciones o comentarios al mecanismo adjunto

Muy atentamente,


Emerson Saavedra
Gerente Operaciones
Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.


Diego Armas
E. Aracena 19 ENE 2018



Av. Vitacura 2756, Piso 21 | Santiago | Chile | CP 7560597 | +56 2 2362 9842 | www.aport.cl | Página 1 de 1



ANEXO N° 7

ENTREGA DE MECANISMOS Y RESPUESTAS AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **338** de **451**

b)

 **Aeropuerto
Iquique**

Santiago, 19 de enero de 2018
SCDA/010/2018

Señor(a)
Asociación Gremial de Taxistas de Turismo Aeropuerto Tarapacá
Aeropuerto Diego Aracena de Iquique
Presente

Ref.: Mecanismos de Asignación

Estimado señor:

Por medio de la presente y de acuerdo a lo establecido en el numeral C.15 del Artículo 1.10.10 de las Bases de Licitación de la Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique, nos dirigimos a usted a fin de requerir sus comentarios u observaciones, en el caso de existir, a los siguientes "Mecanismos de Asignación"

- Mecanismo de Asignación Infraestructura Transporte Terrestre

Considerando que la presentación de estos mecanismos a la Inspección Fiscal de la Concesión tiene tiempos acotados, solicitamos a usted que los comentarios u observaciones en caso de existir sean remitidos en un plazo no superior a 10 días corridos contados desde la recepción del presente documento. En caso de no recibir respuesta, se asumirá que no existen observaciones o comentarios al mecanismo adjunto

Muy atentamente,



ASOCIACIÓN GREMIAL
DE TAXISTAS TURISMO
AEROPUERTO TARPACÁ
Fundado 216 Julio 1997
Reg. N° 645-1
Rut: 73.832.000-K



Emerson Saavedra
Gerente Operaciones
Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.

19 ENE 2018



Av. Vitacura 2736, Piso 21 | Santiago | Chile | CP 7500597 | +56 2 2362 9640 | www.sport.cl

Página 1 de 1



ANEXO N° 7

ENTREGA DE MECANISMOS Y RESPUESTAS AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **339** de **451**

c)

 Aeropuerto Iquique

Iquique, 19 de enero de 2018
SCDA/007/2018

Señor(a)
Patricia Delgado
Empresa de Transportes Inti Paka Ltda.
Aeropuerto Diego Aracena de Iquique
Presente

Ref.: Mecanismos de Asignación

Estimado señora:

Por medio de la presente y de acuerdo a lo establecido en el numeral C.15 del Artículo 1.10.10 de las Bases de Licitación de la Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique, nos dirigimos a usted a fin de requerir sus comentarios u observaciones, en el caso de existir, a los siguientes "Mecanismos de Asignación"

- Mecanismo de Asignación Infraestructura Transporte Terrestre

Considerando que la presentación de estos mecanismos a la Inspección Fiscal de la Concesión tiene tiempos acotados, solicitamos a usted que los comentarios u observaciones en caso de existir sean remitidos en un plazo no superior a 10 días corridos contados desde la recepción del presente documento. En caso de no recibir respuesta, se asumirá que no existen observaciones o comentarios al mecanismo adjunto

Muy atentamente,

19 ENE 2018
INTI PAKA.
EMERSON SAAVEDRA
Gerente Operaciones
Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.

 Av. Vitacura 2735, Piso 21 | Santiago | Chile CP 7550597 +56 2 2362 9540 www.aport.cl

Página 1 de 1



ANEXO N° 7

ENTREGA DE MECANISMOS Y RESPUESTAS AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **340** de **451**

d)



Iquique, 19 de enero de 2018
SCDA/008/2018

Señor(a)
Carlos Vargas
Carlos Omar Vargas Toledo, Radiotaxis Manquehue
Aeropuerto Diego Aracena de Iquique
Presente

Ref.: Mecanismos de Asignación

Estimado señor:

Por medio de la presente y de acuerdo a lo establecido en el numeral C.15 del Artículo 1.10.10 de las Bases de Licitación de la Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique, nos dirigimos a usted a fin de requerir sus comentarios u observaciones, en el caso de existir, a los siguientes "Mecanismos de Asignación"

- Mecanismo de Asignación Infraestructura Transporte Terrestre

Considerando que la presentación de estos mecanismos a la Inspección Fiscal de la Concesión tiene tiempos acotados, solicitamos a usted que los comentarios u observaciones en caso de existir sean remitidos en un plazo no superior a 10 días corridos contados desde la recepción del presente documento. En caso de no recibir respuesta, se asumirá que no existen observaciones o comentarios al mecanismo adjunto

Muy atentamente,

19 ENE 2018
CAROL FLORES
MANQUEHUE

Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.


Emerson Saavedra
Gerente Operaciones
Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.





ANEXO N° 7

ENTREGA DE MECANISMOS Y RESPUESTAS AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **341** de **451**

V. Respuestas a los mecanismos de asignación

a) Mecanismo de Asignación de Rent a Car



Santiago, 24 de Enero 2018.

Señores

Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.

Presente.

Atn. Sr.: Emerson Saavedra.

Ref.: SCDA/012/2018

Estimado señor Saavedra:

En respuesta a vuestra carta de fecha 19 de Enero, creemos que es sumamente valioso que se hagan las consultas respectivas, para llevar adelante una licitación en forma correcta y de acuerdo a las necesidades actuales de las empresas del rubro rent a car.

En consideración de lo anterior y con el fin de reforzar algunos puntos que mencionan en el documento enviado, hacemos las siguientes observaciones y/o consultas:

1. Punto 02.01: Se indica que en el sector de estacionamientos públicos podrá existir módulos de atención. ¿Estos podrán ser tipo caseta para concretar una mejor atención a los pasajeros? Hoy los clientes llegan al terminal aéreo con el tiempo muy limitado y el poder contar con algún módulo de recepción en la zona de estacionamientos sería de gran utilidad, sin tener que hacer que el pasajero se dirija necesariamente al counter.
2. Punto 02.04: Respecto a la posibles Áreas de Custodia, esto sería de gran ayuda. Ya implementado en otros aeropuertos, permite entregar una mejor atención a los pasajeros del terminal aéreo, se logra unificar en una sola zona la entregas y devoluciones de vehículos, manteniendo a la vez un orden dentro de la zona de estacionamientos públicos y seguridad. Es importante que el tamaño de este sector no sea muy limitado y permita el estacionamiento de 20 a 30 unidades.
3. ¿Existiría posibilidad de contar con una zona o lugar de lavado de vehículos?, esto es importante por la lejanía del aeropuerto con la ciudad y poder entregar un mejor servicio a los clientes.
4. Es importante que la sociedad concesionaria considere futuros espacios de atención mas amplios y que permitan entregar una mejor atención. El movimiento de pasajeros que transita por el terminal aéreo ha ido en alza y eso hace necesario poder contar con mejores espacios de atención para los clientes de rent a car.

Casa Matriz: Santiago, Av. Américo Vespucio 115, Huechuraba - Santiago / +56 2 2299 7100
Iquique, Calama, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Santiago, Concepción, Temuco, Puerto Montt, Coyhaique, Punta Arenas



ANEXO N° 7

ENTREGA DE MECANISMOS Y RESPUESTAS AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **342** de **451**



5. Si bien en la propuesta se señala que existe un mecanismo para dirimir en caso de empate, ¿Qué sucede o como se define si un oferente queda en segundo lugar ante una determinada posición?, ¿Cómo puede optar por otra ubicación para mantener su presencia en el terminal aéreo? De igual manera, en esta situación, que sucedería si una de estas propuestas es mejor económicamente a las otras presentadas por los otros módulos.

Esperando una favorable acogida a la presente, saluda atentamente a usted,

Marco Silva D.

Jefe de Región, Iquique

Comercial Serpan Ltda. – Econorent.



ANEXO N° 7

ENTREGA DE MECANISMOS Y RESPUESTAS AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **343** de **451**

b) Mecanismo de Asignación de Infraestructura Asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros.

I.

Iquique, 31 de enero de 2018

SEÑORES

SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA

PRESENTE

De mi consideración:

Que vengo dentro de plazo en contestar la solicitud de observaciones respecto del mecanismo de "asignación de infraestructura y transporte terrestre" y así dar cumplimiento a lo establecido en las Bases de Licitación de la obra pública fiscal denominada Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique.

En relación con las condiciones de Asignación de Infraestructura se hacen las siguientes observaciones:

1.-En el punto 5 se indica "el concesionario se encargará que en todo momento exista una amplia y correcta difusión a los usuarios, de los modos de transporte terrestre existente 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". Para la Asociación de Taxis Aeropuerto Diego Aracena, es urgente poder regularizar la modalidad de "taxi compartido", un servicio de las mismas características en cuanto a calidad, pero de mucho menor costo y muy apetecido en el mercado por los usuarios, este no resulta discriminatorio ni dotado de algún privilegio entre los subcontratistas, pues el costo es algo mayor para el cliente, pero con ahorro sustancial en tiempos de espera, para nuestra institución siempre ha sido prioridad como política institucional cumplir con el contrato de subcontratación y consecuentemente con las obligaciones que este impone, por lo que para nosotros este punto es fundamental a la hora de comenzar un nuevo periodo.

2.-En relación con el mismo punto ya transcrito, pero vinculado a la publicidad que se oferta en las afueras de las puertas de desembarque, se solicita mayor fiscalización por parte de la concesionaria y el curso de las correspondientes infracciones. Consta en los contratos suscritos la modalidad y lugares donde se pueden ofertar los servicios de transporte autorizado en aeropuerto, de igual forma se encuentra contenida en el decreto ley 212 del Ministerio de Transporte de 1992, que reza "prohibese el empleo de voceros y agentes encargados de atraer pasajeros para los vehículos que efectúen servicios de locomoción colectiva y de taxis", esto impide que personas pertenecientes a subconcesionarias ofrezcan servicios de transporte en lugares distinto a los autorizados".

Desde ya, esperamos nuestras observaciones sean consideradas y acogidas, la Asociación de Taxis Aeropuerto Diego Aracena, durante años se ha caracterizado por ser una



ANEXO N° 7

ENTREGA DE MECANISMOS Y RESPUESTAS AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **344** de **451**

institución respetuosa de los contratos suscritos, cumpliendo a cabalidad con las obligaciones contraídas y contando siempre con un espíritu de superación en mejorar los servicios prestados a nuestros usuarios, esperando con la misma reciprocidad se acceda a nuestras peticiones.

Atentamente,

EMERSON SAAVEDRA OYARZON
Gerente Operaciones

31.01.2018

ASOCIACION DE TAXI AEROPUERTO DIEGO ARACENA
PRESIDENTE



ANEXO N° 7

ENTREGA DE MECANISMOS Y RESPUESTAS AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **345** de **451**

II.

De: JOSE DANIEL MEDINA CORTEZ [<mailto:jmedinacortez@gmail.com>]

Enviado el: lunes, 29 de enero de 2018 16:53

Para: Emerson Saavedra

Asunto: CONFIDENCIAL

Estimado Don Emerson:

Junto con saludarlo , acuso recibo de carta enviada SCDA/010/2018. Que refiere al Mecanismo de Asignacion.

Al respecto nuestra postura esta de acuerdo con todo lo medular del ofico ya que es el fiel reflejo de lo que existe en estos momentos, no obstante me gustaria precisar o mas bien sugerir lo sgte.

1.- se deberia subconcesionar el mismo metodo aplicado hasta este momento.

2.- Nos gustaria ver la forma de incluir o si se quiere, seleccionar o establecer un mecanismo que controle a los moviles cuyos conductores tengan una u otras actividad que son suficiente para sus necesidades tales como jubilaciones, negocios etc, que van directamente en perjuicio de quienes vivimos de esta actividad y que el grado de responsabilidad es minimo a la hora de cubrir los vuelos nocturnos o fines de semana y son los primeros en desaparecer provocando grandes problemas a la operacion y recargando el trabajo a los que por necesidad tenemos que hacerlo.

3.- Con relacion al punto anterior sera posible de darle mayor atribuciones o beneficios a quien uds. por estadisticas comprueben que estan cumpliendo con las normas del contrato?. Me explico, mi gremio cumple y los otros no, nosotros poner moviles en reemplazo de los que no cumplen y obviamente desvincular a los que no cumplen.

Con lo anterior, son sugerencias que podriamos analizar sin perjuicio de mantener lo que ya esta y por el tiempo que apremia ya que nuestro contrato expira el 31 de Marzo del 2018, dicho sea de paso tenemos la mejor dispocion para prorrogar si asi Uds. Lo proponen.

Sin mas saluda atentamente

JOSE D.MEDINA CORTEZ
Presidente A.G.Taxis Tarapaca



ANEXO N° 7

ENTREGA DE MECANISMOS Y RESPUESTAS AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **346** de **451**

III.



Trans IntiPaka

Iquique, 29 de Enero de 2018

Señor
Emerson Saavedra
Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A
Iquique
Presente.

Ref.: Mecanismos de Asignación SCDA/007/2018

Mediante el presente documento y en relación a lo consultado en referencia, damos a conocer a usted nuestra opinión en lo que consideramos que es lo mejor para la asignación de los lugares para transporte terrestre de pasajeros en aeropuerto Diego Aracena y las cuales son las siguientes:

- Las áreas de estacionamientos deberían ser utilizadas previa asignación establecidas, esto con la finalidad de no tener disputa entre sub concesionario por el uso de estas áreas y minimizar los riesgos de discusiones o excesos de velocidad para acceder a esas áreas y determinada por la tarifa propuesta y cantidad de estacionamientos licitados.
- En relación a los counter de atención de público, si estos permanecen en las mismas ubicaciones actuales no habría problema en que se mantenga el sistema propuesto, sin embargo si la proyección de los counter es de acuerdo al video promocional de las nuevas instalaciones, creo que lo más justo es que quien logra presentar la mejor oferta tenga la opción de elegir la posición del counter de atención al público.

Atte.

Heriberto Morales Echeverría
Gerente General
Transportes Inti Paka Ltda
76.022.555-K

Las Gardenias #1954 Iquique / Fonos 057-431347 - 057-434300 / www.intipaka.cl



ANEXO N° 7

ENTREGA DE MECANISMOS Y RESPUESTAS AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Código:

Revisión: 0

Página **347** de **451**

c) Mecanismo de Asignación de:

- Asignación de Áreas para oficinas de apoyo
- Asignación de counters y Oficinas.
- Asignación Servicios en Plataforma.
- Asignación Manejo de equipajes llegada y salidas.
- Asignación de puentes de embarque

De: Isabel Vega [<mailto:isabel.vega@skvaldine.com>]

Enviado el: martes, 30 de enero de 2018 12:34

Para: Emerson Saavedra

Asunto: Asignación de Áreas APORT

Estimado Emerson,

Junto con saludarte, te hago algunas preguntas que me llaman la atención. En realidad existe la posibilidad de modificar algún punto..?

1.- Asignación de Áreas para oficinas de apoyo.

Pág. 5 04 Otras situaciones

En el caso de la oficina adicional entregada a SKY me la podrías solicitar en caso de llegar un nuevo operador..?

Que sucede en el caso de SKY ya que la actual oficina back of. No tiene espacio suficiente para Melissa y para mi..?

2.- Asignación de counters y Oficinas.

Pág. 4 02.01.03 Periodos de check in esta información esta errada, de donde sacaron este estándar..?

En SKY los pasajeros son citados con 02,5 hrs antes de la salida de Itinerario y los vuelos se cierran 30 min. antes del ITIN.

Pág. 6 Ubicación de counters

La ubicación actual que tiene SKY, existe la posibilidad que un operador con mayor cantidad de pasajeros transportados solicite las posiciones actuales..?

3.- Asignación Servicios en Plataforma.

02.02 Que sucede en el caso de que la compañía con mayor operaciones comerciales use su 40%, el 60% restante se asigna proporcionalmente a las otras líneas aéreas...?

el concesionario habilitara otra área para los equipos que no puedan estacionarse en la plataforma..?

Porque el concesionario se da 90 días corridos y a las líneas aéreas solo les asigna 30 para las devoluciones..?

En el caso que se instale una compañía de GH que no tiene operaciones aéreas, si no presta servicios a distintas compañías como se hará la asignación..?

4.- Asignación Manejo de equipajes llegada y salidas.

Pág. 4 03.01 Entiendo que la sala de embarque #1 quede bloqueada solo para uso del vuelo Inter 2 horas antes. Lo que no me parece que también bloquee la cinta de equipajes #1 02:00 hrs antes de la llegada del vuelo Inter. Solo tenemos 03 cintas de equipajes y bloquear una por 2 horas afectara el servicio de las otras líneas aéreas si tenemos 03 vuelos nacionales arribando en ese lapsus de tiempo.



ANEXO N° 7

Código:

Revisión: 0

ENTREGA DE MECANISMOS Y RESPUESTAS AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Página **348** de **451**

5.- Asignación de puentes de embarque.

Pag. 4 03.01 Porque limitas el TA de los vuelos, si eso lo define el Itinerario de la compañía y más aún lo condicionas a un tiempo mayor solo para los 767.

Pag. 6 El concesionario tiene la facultada de impedir el uso del puente cuando el trabajador de la línea aérea no ha recibido la capacitación.

Muy de acuerdo con esta medida, antes si debes abrir talleres para esta capacitación y además entregar a la línea aérea algún documento que certifique a las personas habilitadas.

Saludos cordiales,



Isabel Vega Veliz
Jefe de Aeropuerto Iquique
+56 2 22905373 Anexo 5373
isabel.vega@skyairline.com
skyairline.com

	ANEXO N° 7 ENTREGA DE MECANISMOS Y RESPUESTAS AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 349 de 451

ANEXO N°8: PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA



PROGRAMA DE SEGURIDAD

EDICIÓN N°1 SEPTIEMBRE 2018

CONCESIÓN: AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE.

CONCESIONARIO: SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA S.A.

EJEMPLAR N°: 1

Septiembre 2018



ANEXO N° 8

Código:

PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE
CONTINGENCIA
AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Revisión: 0

Página 350 de 451

REGISTRO DE ACTUALIZACIONES Y ENMIENDAS

[illegible]

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 351 de 451

CONTENIDO

1.	GENERALIDADES.....	353
1.1	PROPÓSITO	353
1.2	ANTECEDENTES REGLAMENTARIOS	353
1.3	ANTECEDENTES ESPECIFICOS	353
1.4	DEPENDENCIAS EN EL AERÓDROMO.....	354
1.5	DATOS OPERACIONALES	354
1.6	INFORMACIÓN Y COORDINACIÓN	355
1.7	DOCUMENTACIÓN DE SEGURIDAD	356
2.	ORGANIZACIÓN DE SEGURIDAD.....	356
2.1	ORGANIZACIÓN DE SEGURIDAD	356
2.2	COORDINADOR DE SEGURIDAD.....	359
2.3	EQUIPAMIENTO DE SEGURIDAD.....	361
2.4	INSTRUCCIÓN.....	363
3.	PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD	364
3.1	SEGURIDAD DE LA AERONAVE:	364
3.2	DOCUMENTOS DE VIAJE Y PRESENTACIÓN DE LOS PASAJEROS	364
3.3	SEGURIDAD DE LOS PASAJEROS Y SU EQUIPAJE:	364
3.4	EQUIPO DE INSPECCION DE PASAJEROS Y DE EQUIPAJE DE MANO:	364
3.5	SEGURIDAD DEL EQUIPAJE DE BODEGA:	364
3.6	EQUIPOS DE INSPECCION DEL EQUIPAJE DE BODEGA:	365
3.7	SEGURIDAD DE LA CARGA, CORREO, COURIER Y SUMINISTROS:	365
3.7.1	Medidas de seguridad para la carga, correo, courier y suministros.....	365
3.7.2	Tratamiento de la carga proveniente de agentes acreditados.....	365
3.7.3	Tratamiento de la carga proveniente de agentes que no son acreditados.....	365
3.7.4	Tratamiento de las mercancías peligrosas.....	365
3.7.5	Carga en tránsito y/o transbordo.....	365
3.7.6	Tratamiento de la carga, correo o Courier de riesgo elevado	365
3.7.7	Medidas de seguridad de las instalaciones donde se acepta e inspecciona la carga	365
3.8	EQUIPOS DE INSPECCION DE CARGA, CORREO Y COURIER:	366
3.9	APROVISIONAMIENTO A BORDO:.....	366

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 352 de 451

3.10	PROVISIONES Y ARTICULOS PARA SERVICIOS EN VUELO:	366
3.11	OPERACIONES DE LIMPIEZA DE AERONAVES:	366
3.12	SEGURIDAD DE SUS INSTALACIONES:	366
3.12.1	Control de acceso a sus instalaciones	366
3.12.2	Control de acceso a parte aeronáutica:	368
3.12.3	Cámaras de vigilancia	368
3.12.4	Seguridad Física	369
3.13	SEGURIDAD DE LAS ÁREAS DE MANTENIMIENTO DE AERONAVES:	370
3.14	SEGURIDAD DE LOS TERMINALES AÉREOS CONCESIONADOS	370
3.14.1	Control de acceso a sus Instalaciones	370
3.14.2	Control de acceso a la parte aeronáutica:	370
3.14.3	Control de seguridad en las áreas públicas	371
3.14.4	Separación de los pasajeros inspeccionados y no inspeccionados	373
3.14.5	Cámaras de vigilancia	373
3.14.6	Seguridad Física	374
3.14.7	Sistema de acreditación a los subconcesionarios	375
3.15	SEGURIDAD DEL PERSONAL	376
3.15.1	Contratación de personal	376
3.15.2	Verificación de antecedentes	377
3.15.3	Credenciales aeroportuarias	377
4.	CONTROL DE CALIDAD, MEJORAS Y ENMIENDAS	379
4.1	CONTROL DE CALIDAD	379
4.2	PRUEBAS DE SEGURIDAD	379
4.3	EJERCICIOS DE SEGURIDAD	380
4.4	CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	380
4.5	CAMBIOS Y ENMIENDAS	380
5.	DOCUMENTOS ADJUNTOS Y COMPLEMENTARIOS	381
5.1	Documentos Adjuntos	381
5.2	Documentos Complementarios	401
6.	APROBACIÓN Y VIGENCIA DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD	401

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 353 de 451

1. GENERALIDADES

1.1. PROPÓSITO

El Programa de Seguridad de la SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA S.A., tiene como objetivo fundamental establecer los procedimientos y medidas de seguridad para resguardar las instalaciones del terminal, los pasajeros, subconcesiones y usuarios en general. La Sociedad Concesionaria es responsable de prestar los servicios básicos para el cual fue constituida en conformidad a lo establecido en el artículo 1.10 de las “Bases de Licitación Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique”.

Para lograr este propósito, la Sociedad Concesionaria mantendrá coordinaciones periódicas y permanentes con la Autoridad Aeroportuaria local, las que se realizarán a través del Inspector Fiscal de la Obra y del Comité de Seguridad del Aeropuerto, a fin de sistematizar la aplicación de planes, medidas y procedimientos de seguridad.

1.2. ANTECEDENTES REGLAMENTARIOS

- a) Reglamento Seguridad para la protección de la Aviación Civil Contra Actos de Interferencia ilícita DAR 17.
- b) Programa Nacional de Seguridad de Aviación Civil.
- c) Programa Nacional de Control de Calidad para la Seguridad de la Aviación Civil.
- d) Programa Nacional de Instrucción de Seguridad de la Aviación Civil.
- e) Programa Nacional de Seguridad de Carga.
- f) Norma Aeronáutica sobre los servicios de seguridad privada en los recintos aeronáuticos. DAN 17-02. Resolución DGAC exenta N° 0811 del 29 de diciembre de 2016, aprueba segunda edición. aeronáuticos.
- g) Programa Nacional de Seguridad de Aviación Civil (PNSAC) Res. Exenta N°463 de 31/ago/2016.

1.3. ANTECEDENTES ESPECIFICOS

- b) **Razón social:** Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.
- c) **Rut Empresa:** 76.822.899-K
- d) **Rubro o actividad a que se dedica:** Construcción, Conservación Explotación de Obras Públicas.
- e) **Certificación aeronáutica:** Decreto Supremo Ministerio de Obras Públicas N°82, de fecha 24 de julio del 2017, publicado en el Diario Oficial el 12 de octubre del 2017.
- f) **Nacionalidad de la empresa:** Chilena.
- g) **Representante legal:** Felipe Andres Fraser Gonzalez
- h) **Dirección oficial:** Av. Vitacura, 2736, Piso 21, Of. 2101, Las Condes, Santiago. Fono: +56 2 3629840, código postal N° 7550597.
- i) **Medios de contacto del representante legal:**
E-mail: f Fraser@aport.cl
Dirección: Av. Vitacura, 2736, Piso 21, Of. 2101, Las Condes, Santiago.
Teléfono: 2 23629840
- j) **Medios de contacto oficina principal:**
E-mail: f Fraser@aport.cl

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 354 de 451

Dirección: Av. Vitacura, 2736, Piso 21, Of. 2101, Las Condes, Santiago.

Teléfono: 2 23629840

k) Medios de contacto oficina Iquique:

E-mail: esaavedra@aport.cl

Dirección: Aeropuerto Diego Aracena s/n, Iquique.

Teléfono: 57 2473473

l) Orgánica de la Empresa: La orgánica de la empresa se establece en el organigrama señalado en el adjunto N° 1.

1.4. DEPENDENCIAS EN EL AERÓDROMO

a) Representante en el aeródromo:

Emerson Saavedra Oyarzún

Gerente de Operaciones

b) Representante Subrogante en el Aeródromo:

Victor Flores Mesías

Jefe de Operaciones

c) Medios de contacto del representante en el aeródromo:

E-mail: esaavedra@aport.cl

Dirección: Aeropuerto Diego Aracena s/n, Iquique.

Teléfono: 57 2473473; celular: +56 9 95096505

d) Dirección oficial en el aeródromo:

El Aeropuerto se encuentra ubicado, a 40 Km de la ciudad de Iquique cuya dirección es Aeropuerto Diego Aracena s/n, Iquique.

e) Horario de funcionamiento aeródromo:

Horario de atención al público: 24 horas de lunes a domingo.

Teléfono: 57 2421991

Persona de contacto después de horario: Supervisor de turno de la Concesionaria.

f) Dependencias en el aeródromo:

El área de concesión es de 185.132 m² aprox., que corresponde a:

- Terminal de Pasajeros y estacionamientos públicos.
- Áreas de carga ubicadas al norte del Terminal de Carga con sus respectivos estacionamientos y vialidad de acceso.
- Áreas exteriores tales como subestación eléctrica, planta de agua potable y planta de tratamiento de aguas servidas, entre otras.

Las dependencias no cuentan con acceso directo a la parte aeronáutica.

En adjunto N° 5 se incorpora Plano del Área de Concesión.

1.5. DATOS OPERACIONALES

a) Aeródromos donde se opera:

Aeropuerto Diego Aracena de Iquique, I región de Tarapacá.

b) Servicios de limpieza:

Datos empresa: Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.

Representante en el Aeródromo: Emerson Saavedra Oyarzún.

Contactos: esaavedra@aport.cl, fono: 57 2421991 (Todo Horario).

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 355 de 451

- c) **Servicios de mantenimientos:**
 Datos empresa: Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.
 Representante en el Aeródromo: Emerson Saavedra O.
 Contactos: esaavedra@aport.cl, fono: 57 2421991 (Todo Horario).
- d) **Servicios de transporte de valores:**
Datos empresa: Brink's. (Contrato para retiro de remesas)
 Representante en el Aeródromo: Saha Roldán (Iquique)
 Contactos: 57-241431; 57-2472060. SRoldan@brinks.cl (Todo Horario).
- e) **Servicios de seguridad privada:** (Externo)
 Datos empresa: Seguridad y Aseo E.I.R.L.
 Representante en el Aeródromo: Sergio San Juan San Juan
 Contactos: ssanjuan@segaseo.cl fono: 57 2325849 celular +56 9 99691972 (Todo Horario).
 Adjunto 8, Directivas de Seguridad y acreditación de empresa prestadora de servicios de seguridad privada externa.
- f) **Servicio de Aprovisionamiento abordo:** No Aplica.
- g) **Servicios de ground handling:** No Aplica.
- h) **Servicio de gestión de carga:** No Aplica
- i) **Servicio de Almacenamiento:** No Aplica.
- j) **Agencias de Carga:** No aplica.
- k) **Estadística de pasajeros:** No aplica.
- l) **Estadística de carga:** No aplica.
- m) **Estadística de carga valorada:** No aplica.
- n) **Estadística de mercancías peligrosas:** No aplica.
- o) **Material de vuelo:** No aplica.
- p) **Rutas:** No aplica.
- q) **Rutas de alto riesgo:** No aplica.
- r) **Historial de actos ilícitos locales:** No aplica.

1.6. INFORMACIÓN Y COORDINACIÓN

El responsable de la seguridad de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A. recae en el Sr. Omar Becerra Mella, y en ausencia de este, la persona responsable de las coordinaciones con la Oficina AVSEC a nivel local y/o nivel interno con el personal de la Sociedad Concesionaria, será el Jefe de Seguridad Subrogante, así como también, en casos de no contar con el Jefe de Seguridad titular, las funciones las asumirá el Supervisor de Turno en Aeropuerto.

Los medios de comunicación y coordinación que posee para darle eficacia a los procedimientos de seguridad son:

- a) **Coordinación AVSEC a nivel local:**
- Jefe AVSEC Iquique:
 Sr. Carlos Muñoz Calderón
 - Celular: +56 9 93599896
 - e-mail: cmunozc@dgac.gob.cl
 - Dirección: Aeropuerto Diego Aracena s/n Iquique.
- b) **Coordinación de Seguridad:**

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 356 de 451

- Jefe de Seguridad de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A. (titular):
Sr. Omar Becerra M. ; Tel.: +56 2 23629840; e-mail: obecerra@aport.cl
Dirección: Av. Vitacura 2736, Oficina 2101, Las Condes, Santiago. Código Postal: 7550597
- Jefe de Seguridad de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A. (subrogante):
Sr. Emerson Saavedra O.; Cel.: 95096505; e-mail: esaavedra@aport.cl
Dirección: Aeropuerto Diego Aracena de Iquique s/n, sin código postal.

1.7. DOCUMENTACIÓN DE SEGURIDAD

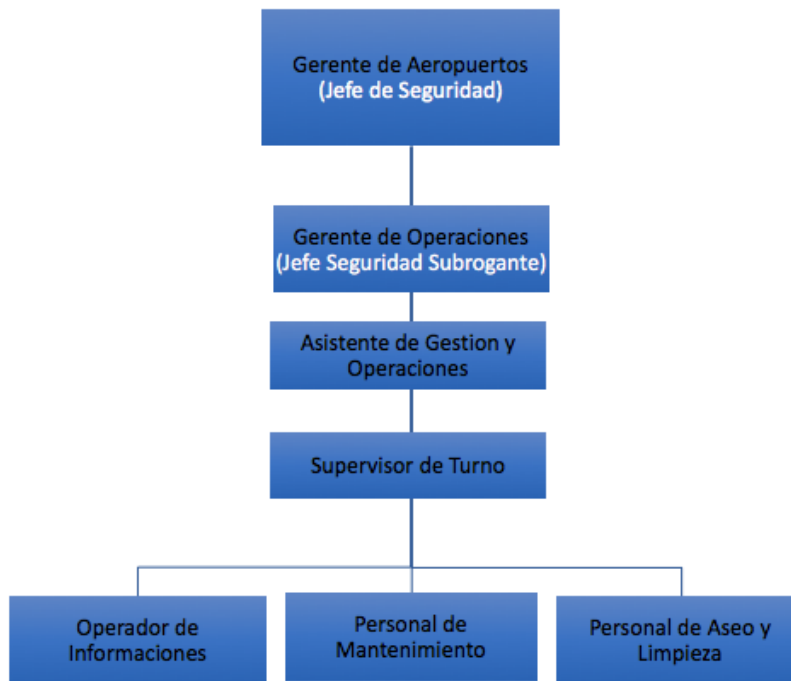
- a) **Clasificación de documentos:** Sociedad Concesionaria establece como condiciones de confidencialidad que el Programa de Seguridad será de conocimiento y dominio exclusivo del personal de la Sociedad Concesionaria.
- b) **Boletines de seguridad:** Sociedad Concesionaria mantendrá como política de información interna y cuando corresponda, boletines de seguridad, señalando la situación actual de seguridad, de contingencia e información relevante que debe ser conocida por el personal de la empresa.
- c) **Comunicaciones Oficiales:** Sociedad Concesionaria mantendrá comunicación oficial con la DGAC, a través de correo electrónico dirigido al Jefe de Aeropuerto y/o Jefe de AVSEC, considerando aspectos relacionados con información de amenazas, posibles aspectos de vulnerabilidades, a comisión de actos ilícitos y actos de interferencia ilícita, entre otros, que tenga información la Sociedad Concesionaria.
- d) **Distribución del Programa de Seguridad:** Sociedad Concesionaria mantendrá un ejemplar debidamente aprobado y actualizado ubicado en sus oficinas administrativas del Terminal de Pasajeros a cuyo acceso tendrán los Supervisores de Turno. El Jefe de Seguridad de la empresa tendrá un ejemplar digital, el que se mantendrá codificado y actualizado cuando se requiera.

2. ORGANIZACIÓN DE SEGURIDAD

2.1. ORGANIZACIÓN DE SEGURIDAD

- a) **Organigrama:** Su estructura actual se compone de un Gerente de Aeropuertos, con residencia en la ciudad de Santiago, un Gerente de Operaciones con residencia en la ciudad de Iquique, quien en ausencia del Jefe de Seguridad Titular, será responsable del cumplimiento general del Programa de Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A., de esta forma, el cargo y funciones de Jefe de Seguridad de la Sociedad Concesionaria, recae en el Gerente de Operaciones.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 357 de 451



b) Organizaciones Internas:

Las dependencias en que la empresa tendrá control en materias de seguridad y en la solución de conflictos, son los espacios entregados en Concesión para Explotación, que contarán con intervención de Carabineros de Chile, en los casos que lo requiera la Sociedad Concesionaria, con excepción de aquellos que son considerados “Áreas Públicas” de intervención directa de Carabineros de Chile y “zonas estériles” que se encuentren bajo la fiscalización y control directo de la Autoridad Aeronáutica.

Cada subconcesionario se interrelaciona en temas de seguridad con el Gerente de Operaciones, manteniendo informado a este último respecto las condiciones que pueden afectar dicha seguridad.

Los Supervisores de la Sociedad Concesionaria, dispuestos en turnos las 24 horas cumplen con los procedimientos dispuestos por la empresa, los que permiten proceder e identificar posibles amenazas en la operación diaria del terminal aéreo.

La organización interna se distribuye en dos grandes grupos, correspondiente al personal de participación **directa y activa**, en el evento que se produzca un acto de interferencia ilícita y un segundo grupo de personas o empresas que les corresponderá una participación **indirecta o pasiva** ante la ocurrencia de un evento que afecte la seguridad.

Es preciso señalar que esta división sólo tiene incidencia en la participación activa de las personas en un eventual acto de interferencia ilícita y en ningún caso exime a cualquiera de las personas o empresas, independientemente del grupo en que se encuentren encasilladas, del cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad aeroportuaria.

	ANEXO N° 8	Código:
	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 358 de 451

En el primer grupo se incorporará a aquel personal que le corresponderá una participación activa en el logro del objetivo del Programa de seguridad, mientras que el segundo grupo estará integrado por personas que, sin tener una participación activa en el momento de presentarse un acto de interferencia ilícita, deberán cumplir aquellas disposiciones que para ellos se emitan.

- **Personal de participación activa o directa ante un acto de interferencia:**

- **Gerente de Operaciones:** En ausencia del Gerente de Aeropuertos (Jefe de Seguridad Titular), le corresponderá la dirección y el control de todos y cada uno de los servicios que se prestan en el área de concesión.

Para los efectos de este Programa de Seguridad, será quien desempeñe las funciones de Jefe de Seguridad Subrogante de la empresa.

Fono: (57) - 2473473

- **Supervisor de Terminal en Turno:** Esta función la desempeña un total de cuatro personas, las que, distribuidos en un rol de turnos, ejecutan sus tareas durante todo el horario de funcionamiento del Terminal de Pasajeros.

Su función principal es la de supervisar el correcto funcionamiento de todos y cada uno de los componentes o sistemas del Terminal de Pasajeros.

Para los efectos del presente Programa de Seguridad, en ausencia del Gerente de Operaciones será el Supervisor de Terminal en Turno quien dirija o coordine las acciones con la Autoridad Aeronáutica ante un eventual acto de interferencia ilícita.

Fono: (57) - 2421991

- **Operador de la Oficina de Informaciones:** Esta función es desempeñada por un total de cuatro personas que forman parte de un sistema rotatorio de turnos que abarca todo el horario de funcionamiento del Terminal de Pasajeros.

Fono: (57) - 2421991

- **Personal de Mantenimiento:** Personal que desarrolla básicamente tareas de mantenimiento menor a la infraestructura y equipos del edificio terminal, el que, ante una situación de emergencia reorienta su actividad desempeñando las tareas que se le asignen.

Fono: (57) - 2421991

- **Personal de Aseo y Limpieza:** Esta función la desempeña un total de 4 personas distribuidas en turnos, las que cuentan con comunicación radial con el Supervisor de Terminal en turno y ejecutan tareas diarias de aseo durante todo el horario de funcionamiento del Terminal de Pasajeros. Su función principal es la de mantener en óptimas condiciones de limpieza las áreas concesionadas. Fono: (57) – 2421991

- **Personal de empresas subconcesionadas que les corresponderá una participación pasiva o indirecta:**

	ANEXO N° 8	Código:
	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 359 de 451

En esta condición se encuentran todas las empresas subconcesionadas que a continuación se detallan:

- **Personal dependiente del servicio de alimentación y bebidas (restaurante).**

Fono: (57) – 2421712

- **Personal dependiente de los locales comerciales en el área pública.**

Cafetería Solange: Fono: (09) - 85793270

Britt Shop: Fono: (09) – 76691450

- **Personal dependiente de las empresas de arriendo de vehículos**

Econorent: Fono: (09) - 78133148

Europcar: Fono: (57) – 2412355

Hertz: Fono: (57) – 2510432

Avis: Fono: (57) – 410919

Oriental: Fono: (09) – 92991392

American: Fono: (57) – 2472612

- **Personal que presta los servicios de transporte público.**

Taxis Tarapacá: Fono: (57) – 2419004

Taxis Diego Aracena: Fono: (57) – 2413368

Transfer Intipaka: Fono: (57) – 2434300

Transfer Manquehue: Fono: (57) – 2311184

- **Personal que presta servicios en el salón VIP.**

Fono: (57) – 2471393

c) **Servicio de seguridad propio:** Sociedad Concesionaria no cuenta con servicio de Seguridad propio.

d) **Servicio de Seguridad Privada Externo:** Sociedad Concesionaria cuenta con un servicio de Seguridad Privada externo que dependerá del Jefe de Seguridad Titular o del Gerente de Operaciones de la Concesionaria Sr. Emerson Saavedra Oyarzún. Además, se considera un Supervisor Externo que tiene como función principal velar por el cumplimiento del Programa de Seguridad y Plan Emergencia, verificar que el personal de vigilancia esté en su puesto de trabajo y que cuente con el equipamiento necesario para desarrollar sus funciones.

En adjunto N° 8, se incorporan la Directivas de Seguridad y autorizaciones de la empresa prestadora de servicios de seguridad privada externa; empresa “Seguridad y Aseo E.I.R.L”

2.2. COORDINADOR DE SEGURIDAD

2.2.1. Jefe de Seguridad de la empresa o coordinador de seguridad:

a) **Nombre completo:** Omar Arturo Becerra Mella

b) **Nacionalidad:** Chilena.

c) **Run:** 6.789.875-3

d) **Dirección comercial:** Aeropuerto Diego Aracena s/n, Iquique, Región de Tarapacá.

e) **Teléfonos de contacto:** +56 2 23629840 ; +56 9 9827 3111

	ANEXO N° 8	Código:
	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 360 de 451

f) **Correo electrónico:** obecerra@aport.cl

g) **Dependencia orgánica:** Felipe Fraser González – Gerente General.

h) **Responsabilidades:**

- Será responsable de: planificar, coordinar, dirigir y controlar las actividades del Terminal de Pasajeros, para asegurar continuidad de servicio y oportuna actuación en situaciones de emergencia.
- Elaborar, mantener y actualizar procedimientos operacionales y administrativos que aseguren la continuidad de los servicios del Terminal de Pasajeros con altos niveles de calidad de servicio.
- Establecer los sistemas de actuación de emergencia que ocurran en el área concesionada, asegurando la coordinación con los organismos correspondientes.

i) **Funciones:**

- Mantener actualizado el Programa de Seguridad de la Sociedad Concesionaria.
- El Concesionario tendrá derecho a participar en el Comité de Seguridad del Aeropuerto Diego Aracena.
- El Gerente de Operaciones y/o Jefe de Seguridad de la Concesionaria será participe del Plan de Seguridad del Aeropuerto, elaborado por la DGAC-Aeropuerto Diego Aracena.
- El Concesionario, los subconcesionarios y contratistas deberán cumplir con las disposiciones emitidas por la Autoridad Aeroportuaria.

j) **Atribuciones:**

El Jefe de Seguridad cuenta con las atribuciones en materias de seguridad en el ámbito de su jurisdicción, de acuerdo a las directrices establecidas por el Gerente General de la Sociedad Concesionaria. Además, tiene bajo su responsabilidad las subconcesiones; se integra al Centro Operaciones de Seguridad y apoya a la Autoridad Aeroportuaria local con los recursos disponibles, para actuar de forma coordinada ante una interferencia ilícita y/o acto que comprometan la seguridad en el terminal de pasajeros.

k) **Formación:**

- Oficial de la FACH especialista en Inteligencia
- Administrador de Aeropuertos de la DGAC
- Curso General de Prevención de Riesgos dictado por el Consejo Nacional de Seguridad
- Diplomado Internacional en Gestión Aeroportuaria dictado por ITAérea Aeronautical Business School
- Curso de Jefe de Seguridad dictado por Libercap Seguridad
- Taller de Implementación de la Toma de Decisiones en Colaboración a nivel aeropuerto (A-CDM) – dictado por la Oficina Sudamericana de OACI

l) **Nombres y medios de contacto del coordinador de seguridad**

Nombre: Emerson Saavedra Oyarzún

Correo Electrónico: esaavedra@aport.cl

Fono Celular: 56 995096505

Fono Fijo: 572 473473

2.2.2. Representante de seguridad:

a) **Nombre completo:** Emerson Saavedra Oyarzún

b) **Nacionalidad:** Chilena.

c) **Run:** 9.915.916-2

d) **Dirección comercial:** Aeropuerto Diego Aracena s/n, Iquique, Región de Tarapacá.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 361 de 451

Teléfonos de contacto: 57 2473473; celular: +56 9 95096505

e) **Correo electrónico:** esaavedra@aport.cl

f) **Dependencia orgánica:** Felipe Fraser González – Gerente General.

g) **Responsabilidades:**

- Será responsable de: planificar, coordinar, dirigir y controlar las actividades del Terminal de Pasajeros, para asegurar continuidad de servicio y oportuna actuación en situaciones de emergencia.
- Elaborar, mantener y actualizar procedimientos operacionales y administrativos que aseguren la continuidad de los servicios del Terminal de Pasajeros con altos niveles de calidad de servicio.
- Establecer los sistemas de actuación de emergencia que ocurran en el área concesionada, asegurando la coordinación con los organismos correspondientes.

h) **Funciones:**

- Mantener actualizado el Programa de Seguridad de la Sociedad Concesionaria.
- El Concesionario tendrá derecho a participar en el Comité de Seguridad del Aeropuerto Diego Aracena.
- El Gerente de Operaciones y/o Jefe de Seguridad de la Concesionaria será participe del Plan de Seguridad del Aeropuerto, elaborado por la DGAC-Aeropuerto Diego Aracena.
- El Concesionario, los subconcesionarios y contratistas deberán cumplir con las disposiciones emitidas por la Autoridad Aeroportuaria.

i) **Atribuciones:**

El Jefe de Seguridad cuenta con las atribuciones en materias de seguridad en el ámbito de su jurisdicción, de acuerdo a las directrices establecidas por el Gerente General de la Sociedad Concesionaria. Además, tiene bajo su responsabilidad las subconcesiones; se integra al Centro Operaciones de Seguridad y apoya a la Autoridad Aeroportuaria local con los recursos disponibles, para actuar de forma coordinada ante una interferencia ilícita y/o acto que comprometan la seguridad en el terminal de pasajeros.

j) **Formación:**

- Ingeniero Ejecución Mecánico
- Curso Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional SMS. OACI-DOC 9859 AN/460
- Diplomado Internacional en Gestión Aeroportuaria dictado por ITAérea Aeronautical Business School
- Curso de Jefe de Seguridad dictado por Libercap Seguridad
- Diplomado de Gestión Integrada de Calidad, Seguridad y Medioambiente dictado por la Universidad de Chile.

2.3. EQUIPAMIENTO DE SEGURIDAD

a) **Equipamiento para el control de acceso:** La Sociedad Concesionaria no cuenta con instalaciones propias con acceso desde y hacia la parte aeronáutica.

Sin perjuicio de lo anterior, Sociedad Concesionaria mantiene las puertas de embarque y mamparas de acceso a las salas de arribo y embarque Internacional. Para lo anterior, considera lo siguiente:

	ANEXO N° 8	Código:
	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 362 de 451

- Sociedad Concesionaria entregó al Servicio de AVSEC un juego de llaves de todas las chapas de las puertas de embarque, para que AVSEC entregue dichas llaves a las compañías aéreas que lo requieran, considerando la asignación de puentes de embarque. La compañía aérea retira las llaves del puesto de control de AVSEC, abre las puertas para la salida y entrada de sus pasajeros al puente de embarque y terminada la operación cierra las puertas para hacer devolución de las llaves en el puesto de control AVSEC.
- Sociedad Concesionaria entregó al Servicio de AVSEC un juego de llaves de todas las chapas de las mamparas de la sala de embarque internacional, para que AVSEC entregue dichas llaves a los funcionarios de Policial Internacional, quienes retiran las llaves del puesto de control de AVSEC, abre las mamparas e inicial el control migratorio para luego de terminado el control, dejar las llaves en el puesto de control AVSEC. Previo a lo anterior y antes de la llegada de un vuelo internacional, es el personal de la Sociedad Concesionaria es quien desocupa la sala de embarque internacional de todos los pasajeros nacionales que se encuentran en el sector (aproximadamente dos horas antes de la llegada del vuelo internacional), para luego cerrar las mamparas. Además, Sociedad Concesionaria informa a todo su personal y a las empresas subconcesionadas respecto a evitar transitar por los puestos de control de policía internacional, mientras se está haciendo el control migratorio.

Además y sin perjuicio de lo anterior, Sociedad Concesionaria cuenta con un sistema de Cámaras DVR que permite monitorear entre otras cosas los controles de acceso desde y hacia el terminal, permitiendo grabar imágenes hasta cinco días distribuidas en el Terminal de Pasajeros.

Son 18 cámaras DVR distribuidas según la siguiente tabla:

CAMARA	UBICACIÓN
N° 1	Ubicada en sala de embarque remoto N°5, apuntando hacia puerta automática de ese sector.
N° 2	Ubicada en Hall Principal Sobre counter de informaciones, apuntando hacia puerta Automática sur.
N° 3	Ubicada en Oficina Supervisores de la concesionaria.
N° 4	Ubicada en comedor de la concesionaria.
N° 5	Ubicada en Bodega tercer piso de la concesionaria.
N° 6	Ubicada en embarque nacional sobre puerta de Emb. N°2, apuntando hacia sala embarque internacional
N° 7	Ubicada sobre cinta de maletas N°3 en arribo nacional.
N° 8	Ubicada en salida de arribo internacional.
N° 9	No disponible actualmente.
N° 10	Ubicada en techo sur de terminal, apuntando hacia estacionamiento sur y acceso sala de basuras.
N° 11	No disponible actualmente.
N° 12	Ubicada Sobre cinta de maletas N°2, apuntando hacia puerta automática arribo nacional.
N° 13	Ubicada sobre counter de compañías aéreas.
N° 14	Ubicada en pasillo rentacar, apuntando hacia salida de arribo nacional.
N° 15	Ubicada sobre puerta de Emb. N°4, apuntando hacia centro de sala de embarque nacional
N° 16	Ubicada en arribo internacional, apuntando hacia cinta de maletas N°1.
N° 17	Ubicada en Pasillo oficina concesionaria tercer piso.
N° 18	Ubicada en Pasillo oficina concesionaria tercer piso.

	ANEXO N° 8	Código:
	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 363 de 451

Para el control de personas que ingresan hacia las instalaciones propias, se utiliza además de las cámaras, una puerta provista de brazo hidráulico para cierre automático de la puerta, timbre sonoro y además en los horarios de oficina se controla acceso mediante personal de administración.

Para el terminal de carga se cuenta con:

- Portón Automático corredero de 8 mts, motor FACC 600 K, modelo 746 ER Z16.
- Central Citofonia, una central y 4 salidas, modelo BL Sprint P/prog Escen.
- Una caseta de control de vigilancia acceso a recinto terminal de carga.

Adicionalmente se cuenta con 5 cámaras IP:

CAMARA	UBICACIÓN
N° 19	Área terminal de carga sector poniente, frente a oficinas terminal de carga
N° 20	Acceso a galpón terminal de carga.
N° 21	Acceso a galpón Depocargo.
N° 22	Puesto de control y portón de acceso vehicular a recinto terminal de carga.
N° 23	Caseta de Control acceso peatonal terminal de carga

Adicionalmente para la sala de basura se dispone de:

- Chapa eléctrica control de acceso a sala de basuras
- Cámara DVR control de acceso sala de basuras.

- b) **Equipamiento para revisión de pasajeros:** No Aplica.
- c) **Equipamiento para revisión de equipajes de bodega:** No Aplica.
- d) **Equipamiento para revisión de carga y correo:** No Aplica.

2.4. INSTRUCCIÓN

a) Capacitación en seguridad de aviación.

i) Personal de Seguridad:

El personal de seguridad externo, cuenta con todo lo establecido bajo los alcances de la DAN 17 02, cumpliendo con todos los cursos necesarios para desarrollar todas las funciones conforme al cargo que desempeña tanto el Guardia de Seguridad, así como el Supervisor correspondiente.

ii) Personal que no sea de seguridad:

El Gerente de Operaciones, establecerá un Programa de Instrucción para concientizar a todos los trabajadores con las medidas y técnicas preventivas en el ámbito de la seguridad de aviación civil, de manera que dichos trabajadores contribuyan a la prevención de actos de sabotaje u otras formas de interferencia ilícita. Considerando las siguientes materias dentro del citado programa:

- Materias de seguridad de aviación, aplicable al personal de la Sociedad Concesionaria.
- Actuación ante equipaje abandonado.
- Comunicación de información falsa que afecte a las medidas de seguridad del aeropuerto.
- Difusión del Programa de Seguridad.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 364 de 451

- Difusión Plan de Contingencias.
- Credenciales aeroportuarias.

Además, la Sociedad Concesionaria en coordinación con la Autoridad Aeroportuaria local, a través de la Oficina AVSEC del Aeropuerto Diego Aracena, establecerá mediante documento oficial el requerimiento de capacitación y/o charlas informativas a su personal, cuyas funciones les exige normalmente intervenir en el aeropuerto, o estén implicados en las actividades de la aviación civil, de manera que se familiaricen con las medidas de seguridad contempladas en los documentos normativos; estas charlas se realizarán siempre y cuando, así lo disponga la Autoridad Aeroportuaria local, a solicitud del Gerente de Operaciones de la Sociedad Concesionaria.

Con Respecto al personal de seguridad, estos contarán con todas las instrucciones y cursos necesarios para prestar el servicio, así como lo establece la DAN 17 02 “**Servicios de seguridad privada en los recintos aeronáuticos**”.

Tales como:

- Asesor y Jefe de Seguridad: Con curso de “Gestión de Seguridad de Aviación para Privados”
- Supervisor: Con curso de “Supervisor de Seguridad Privado para Recintos Aeronáuticos”.
- Guardia de Seguridad: Con curso de “Guardia OS 10 de Carabineros de Chile” y Haber aprobado curso complementario de “Guardia de Seguridad Privado para Recintos Aeronáuticos”.

iii) Operadores de equipos de seguridad:

Personal de Supervisión de terminal en turno, posee la pericia y conocimiento para el manejo de cámaras y monitores de vigilancia DVR.

- b) Capacitación de mercancías peligrosas:** No Aplica.
- c) Capacitación en seguridad de la carga:** No Aplica.

3. PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD

3.1. SEGURIDAD DE LA AERONAVE:

No Aplica.

3.2. DOCUMENTOS DE VIAJE Y PRESENTACIÓN DE LOS PASAJEROS:

No Aplica.

3.3. SEGURIDAD DE LOS PASAJEROS Y SU EQUIPAJE:

No Aplica.

3.4. EQUIPO DE INSPECCION DE PASAJEROS Y DE EQUIPAJE DE MANO:

No Aplica

3.5. SEGURIDAD DEL EQUIPAJE DE BODEGA:

No Aplica.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 365 de 451

3.6. EQUIPOS DE INSPECCION DEL EQUIPAJE DE BODEGA:

No Aplica.

3.7. SEGURIDAD DE LA CARGA, CORREO, COURIER Y SUMINISTROS:

3.7.1. Medidas de seguridad para la carga, correo, courier y suministros.

No aplica

3.7.2. Tratamiento de la carga proveniente de agentes acreditados

No aplica

3.7.3. Tratamiento de la carga proveniente de agentes que no son acreditados

No aplica

3.7.4. Tratamiento de las mercancías peligrosas

No aplica

3.7.5. Carga en tránsito y/o transbordo

No aplica

3.7.6. Tratamiento de la carga, correo o Courier de riesgo elevado

No aplica

3.7.7. Medidas de seguridad de las instalaciones donde se acepta e inspecciona la carga

El Control perimetral sector terminal de carga es prestado por la empresa “Seguridad y Aseo E.I.R.L”, cuya función es supervisar el perímetro del Terminal de Carga tanto para personal de la concesionaria, como cualquier otro ajeno a la concesión, manteniendo registro en el libro de novedades, cuando se requiera. Debido a que las instalaciones no se encuentran en la parte aeronáutica, no se requiere tramitación de permiso para acceder.

Las novedades ocurridas en el perímetro de acceso al Terminal de Carga, se las entregarán turno a turno los Supervisores de Terminal en turno, manteniendo registro en el libro de novedades u otro medio electrónico e informando al jefe de seguridad o Gerente de Operaciones las observaciones relevantes del turno.

Para el debido control de acceso se utiliza un portón eléctrico y un sistema de citofonía, que permite la comunicación directa entre los usuarios que requieren ingresar al área y los prestadores de servicio del Terminal de Carga, permitiendo el acceso a sus clientes. Además, se mantendrá el control del perímetro del sector del Terminal de Carga, en los horarios de operación de este.

En caso de ingreso de personal ajeno a las instalaciones, se mantendrá un registro de novedades y observaciones por medio de libro de novedades o por otro medio electrónico de información. Dicha información, se mantendrá hasta el término de la concesión.

En el caso de algún incumplimiento o contingencia se notificará al Supervisor de Terminal en turno y este a su vez al Jefe de Seguridad o Gerente de Operaciones, el cual dispondrá las acciones a seguir.

Ante cualquier observación y/o situación de contingencia en el perímetro del terminal de carga, el Jefe de Seguridad de la Concesión o en su defecto con el Supervisor de Terminal en turno, informará a la Autoridad Aeronáutica. A su vez, el Supervisor de Terminal mantendrán un nexo permanente con personal de Seguridad de la DGAC y/o Carabineros de Chile dispuestos en el Terminal de Pasajeros a objeto de mantener una gestión eficaz y

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 366 de 451

permanente en las medidas de seguridad que se aplican dentro del perímetro del terminal de carga.

3.8. EQUIPOS DE INSPECCION DE CARGA, CORREO Y COURIER:

No Aplica.

3.9. APROVISIONAMIENTO A BORDO:

No Aplica.

3.10. PROVISIONES Y ARTICULOS PARA SERVICIOS EN VUELO:

No Aplica.

3.11. OPERACIONES DE LIMPIEZA DE AERONAVES:

No Aplica.

3.12. SEGURIDAD DE SUS INSTALACIONES:

3.12.1. Control de acceso a sus instalaciones

Control en Terminal de Pasajeros

- a) **Identificación:** "Seguridad de las instalaciones".
- b) **Identificación del procedimiento:** Control de acceso a las instalaciones.
- c) **Empresa que provee el servicio:** Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A
- d) **Responsabilidades:** Supervisar el acceso a las instalaciones ubicadas en la parte pública tanto para personal de la concesionaria, como cualquier otro ajeno a la concesión manteniendo registro en el libro de novedades cuando se requiera. Debido a que las instalaciones no se encuentran en la parte aeronáutica, no se requiere tramitación de permiso para acceder.
- e) **Lugar físico donde se aplica el procedimiento:** Oficinas de la concesionaria ubicadas en el tercer piso del edificio terminal.
- f) **Protocolos de comunicación:** Las novedades ocurridas dentro de la instalación, se las entregarán turno a turno los Supervisores de Terminal, manteniendo registro en el libro de novedades u otro medio electrónico, informando a su superior directo cuando se requiera.
- g) **Medios para ejecutar la tarea:** Para el debido control se utiliza puerta provista de brazo hidráulico para cierre automático de la puerta, timbre sonoro y además en los horarios de oficina se controla acceso mediante personal de administración.
- h) **Mantenimiento de registros:** Solo en caso de ingreso de personal ajeno a la concesionaria, se realiza registro en el libro de novedades del supervisor de terminal en turno, el cual se mantiene hasta el término de la concesión.
- i) **Notificaciones internas:** En el caso de algún incumplimiento o contingencia se notificará a supervisor de terminal en turno y este su vez al jefe de seguridad, el cual dispondrá las acciones a seguir.
- j) **Notificación autoridad aeronáutica:** Ante cualquier observación y/o situación de contingencia en sus instalaciones, el Jefe de Seguridad de la concesión o en su defecto con el Supervisor de terminal en turno informará a la autoridad aeronáutica; y a su vez, mantendrán un nexos permanente con personal de Seguridad de la DGAC y/o Carabineros

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 367 de 451

de Chile en Servicio ubicado en el Terminal de Pasajeros del Aeropuerto. Todo lo anterior, con el objeto, de mantener una gestión eficaz y permanente en las medidas de seguridad que se aplican dentro de las oficinas de administración de la Sociedad Concesionaria.

Control perimetral sector Terminal de Carga

- a) **Identificación:** “Seguridad explotación Terminal de Carga”.
- b) **Identificación del procedimiento:** Control perimetral sector terminal de carga.
- c) **Empresa que provee el servicio:** “Seguridad y Aseo E.I.R.L”
- d) **Responsabilidades:** Supervisar el perímetro del Terminal de Carga tanto para personal de la concesionaria, como cualquier otro ajeno a la concesión, manteniendo registro en el libro de novedades, cuando se requiera. Debido a que las instalaciones no se encuentran en la parte aeronáutica, no se requiere tramitación de permiso para acceder.
- e) **Lugar físico donde se aplica el procedimiento:** Perímetro de acceso al Terminal de Carga.
- f) **Protocolos de comunicación:** Las novedades ocurridas en el perímetro de acceso al Terminal de Carga, se las entregarán turno a turno los Supervisores de Terminal en turno, manteniendo registro en el libro de novedades u otro medio electrónico e informando al jefe de seguridad o Gerente de Operaciones las observaciones relevantes del turno.
- g) **Medios para ejecutar la tarea:** Para el debido control de acceso se utiliza un portón eléctrico y un sistema de citofonía, que permite la comunicación directa entre los usuarios que requieren ingresar al área y los prestadores de servicio del Terminal de Carga, permitiendo el acceso a sus clientes. Además, se mantendrá el control del perímetro del sector del Terminal de Carga, en los horarios de operación de este.
- h) **Mantenimiento de registros:** En caso de ingreso de personal ajeno a las instalaciones, se mantendrá un registro de novedades y observaciones por medio de libro de novedades o por otro medio electrónico de información. Dicha información, se mantendrá hasta el término de la concesión.
- i) **Notificaciones internas:** En el caso de algún incumplimiento o contingencia se notificará al Supervisor de Terminal en turno y este su vez al Jefe de Seguridad o Gerente de Operaciones, el cual dispondrá las acciones a seguir.
- j) **Notificación autoridad aeronáutica:** Ante cualquier observación y/o situación de contingencia en el perímetro del terminal de carga, el Jefe de Seguridad de la Concesión o en su defecto con el Supervisor de Terminal en turno, informará a la Autoridad Aeronáutica. A su vez, el Supervisor de Terminal mantendrán un nexo permanente con personal de Seguridad de la DGAC y/o Carabineros de Chile dispuestos en el Terminal de Pasajeros a objeto de mantener una gestión eficaz y permanente en las medidas de seguridad que se aplican dentro del perímetro del terminal de carga.

Control de acceso Sala de Basura

- a) **Identificación:** “Seguridad acceso sala de basura”.
- b) **Identificación del procedimiento:** Control de acceso sala de basura.
- c) **Empresa que provee el servicio:** Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 368 de 451

- d) **Responsabilidades:** El acceso será controlado por el supervisor de turno con apoyo del personal de operaciones de la Concesionaria cuando operativamente se requiera el retiro de basura, así mismo este acceso es monitoreado por cámaras DVR.
- e) **Lugar físico donde se aplica el procedimiento:** Sala de basura ubicada en sector estacionamiento costado sur del edificio terminal.
- f) **Protocolos de comunicación:** Las novedades ocurridas dentro de la instalación se las entregarán turno a turno por los Supervisores del Terminal, manteniendo registro en el libro de novedades u otro medio electrónico e informando al jefe de seguridad o Gerente de Operaciones, cuando corresponda. La Sociedad Concesionaria coordinará e informará a AVSEC que los cierros entre el lado tierra y el lado aire se encuentren cerrados, Sociedad Concesionaria mantiene monitoreado por cámaras DVR y cierre hidráulico el portón de acceso al lado aire, informando cualquier anomalía al servicio AVSEC.
- g) **Medios para ejecutar la tarea:** chapa de control y monitoreo con cámaras DVR.
- h) **Mantenimiento de registros:** Solo en caso de ingreso de personal ajeno a las instalaciones, se realiza registro en el libro de novedades del supervisor de turno, el cual se mantiene hasta el término de la concesión.
- i) **Notificaciones internas:** En el caso de algún incumplimiento o contingencia se notificará al jefe de seguridad o Gerente de Operaciones, el que dispondrá las acciones a seguir.
- j) **Notificación autoridad aeronáutica:** El personal de la Concesionaria, ante cualquier observación y/o situación de contingencia en esta instalación, informará a través del Jefe de Seguridad de la Concesionaria o en su efecto el Supervisor de Terminal en turno, quienes a su vez mantendrán un nexo permanente con personal de Seguridad de la DGAC y/o Carabinero de Servicio en el Aeropuerto. A objeto, de mantener una gestión eficaz y permanente en las medidas de seguridad que se aplican en esta área.

3.12.2. Control de acceso a parte aeronáutica:

El personal de Sociedad Concesionaria y subconcesionarios al ingresar a las zonas estériles con herramientas u otros elementos, se declaran en el puesto de control AVSEC ubicado en el hall principal del terminal de pasajeros. Dicha relación de herramientas queda registrada en el formulario de control de herramientas de AVSEC las que son fiscalizadas por la autoridad aeronáutica.

3.12.3. Cámaras de vigilancia

- a) **Identificación:** “Seguridad de las instalaciones”.
- b) **Identificación del procedimiento:** Control de acceso a las instalaciones.
- c) **Empresa que provee el servicio:** Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.
- d) **Responsabilidades:** El jefe de seguridad o el Gerente de Operaciones de la Concesionaria tendrá las imágenes registradas en las cámaras de monitores Operacional DVR durante 5 días o el tiempo que este sistema mantenga las grabaciones obtenidas, de modo que estas estén a disposición de la autoridad Aeronáutica o Carabineros de Chile, cuando sean requeridas.

	ANEXO N° 8	Código:
	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 369 de 451

- e) **Lugar físico donde se aplica el procedimiento:** Oficina de admiración de la Sociedad Concesionaria, tercer nivel edificio terminal de pasajeros Aeropuerto Diego Aracena de Iquique.
- f) **Protocolos de comunicación:** Ocurrido algún hecho o ilícito que pudiese vulnerar la seguridad operacional de las instalaciones propias, el Supervisor de Terminal en Turno informará al jefe de seguridad o Gerente de Operaciones para que independiente o conjuntamente revisen las cámaras de monitores operacional DVR. En caso de detectar alguna anomalía que vulnere la seguridad, será el jefe de seguridad o Gerente de Operaciones de la Concesionaria, quien informe a Carabineros de Chile, y en el caso de que a raíz de este hecho ilícito pueda verse afectada también la seguridad aeronáutica, se informará al personal de seguridad AVSEC.
De estos hechos señalados, se llevara un registro en libro de novedades o en medio electrónico.
- g) **Medios para ejecutar la tarea:** Sistema de cámaras de monitoreo operacional DVR.
 - a) Marca: Camscan
 - b) Modelo: DVR 7000 Series
 - c) Este modelo de DVR tiene la capacidad de almacenar hasta 5 días de grabación, cuenta hasta con 32 canales de entrada y con menú digital de reproducción.
 - d) No se cuenta con otro medio tecnológico de seguridad.
 - e) Existen 5 cámaras de seguridad dentro de las instalaciones de la concesionaria.
- h) **Mantenimiento de registros:** En caso de observaciones o contingencias detectadas por el Supervisor de Terminal en turno, serán registradas en el libro de novedades u otro medio electrónico, cuyo registro se mantendrá hasta el término de la concesión.
- i) **Notificaciones internas:** En el caso de algún incumplimiento o contingencia, el Supervisor de Terminal en turno informara al jefe de seguridad o Gerente de Operaciones de la Concesionaria, el que dispondrá las acciones a seguir.
- j) **Notificación autoridad aeronáutica:** En el caso de que a raíz de algún hecho ilícito en las instalaciones propias, pueda también verse afectada la seguridad aeronáutica, se informará al personal de seguridad AVSEC, y será el Jefe de Seguridad o Gerente de Operaciones de la Concesionaria quien pondrá a disposición las imágenes registradas, a solicitud del personal de Seguridad de la DGAC.

3.12.4. Seguridad Física

- a) **Identificación:** "Seguridad de las instalaciones".
- b) **Identificación del procedimiento:** Seguridad Física.
- c) **Empresa que provee el servicio:** Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.
Responsabilidades: La concesionaria será responsable de mantener la operatividad de las distintas puertas automáticas ubicas en el edificio terminal. Además, mantendrá los cercos de seguridad dentro del área de concesión, así como también mantendrá la operatividad de las puertas de embarque.
- d) **Lugar físico donde se aplica el procedimiento:** Hall principal, salas de llegadas, salas de embarque y cercos de seguridad, todos dentro del área de concesión.
- e) **Protocolos de comunicación:** El Supervisor de Terminal en turno, mantendrá rondas periódicas por el edificio terminal e informara turno a turno al jefe de seguridad o Gerente de

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 370 de 451

Operaciones de la Concesionaria cuando ocurra una anomalía que afecte la seguridad aeroportuaria. Será el jefe de seguridad o al que este designe, quien informara al personal de seguridad AVSEC respecto a dicha anomalía e implementara una medida mitigatoria en caso necesario, mientras se soluciona la anomalía.

- f) **Medios para ejecutar la tarea:** Sociedad Concesionaria dispone de personal en turno orientado a la mantención de equipos, lo que permite que en un mínimo tiempo de reacción, se proceda a solucionar las anomalías de las puertas automáticas, cercos y puertas de embarque.
- g) **Mantenimiento de registros:** En caso de observaciones o contingencias relevantes detectadas por el Supervisor de Terminal en turno o informadas por el personal de seguridad AVSEC, se llevará un registro en el libro de novedades del supervisor u otro medio electrónico, registro que se mantendrá hasta el término de la Concesión.
- k) **Notificaciones internas:** En el caso de algún incumplimiento o contingencia, el Supervisor de terminal en turno informara al jefe de seguridad o Gerente de Operaciones de la Concesionaria, el que dispondrá las acciones a seguir.
- a) **Notificación autoridad aeronáutica:** Personal de la Concesionaria, ante cualquier observación y/o situación de contingencia, informará al Supervisor de Terminal en turno, el que informará a su vez al Jefe de Seguridad de la Concesión o Gerente de Operaciones, quien mantendrán un nexo permanente con personal de Seguridad de la DGAC, respecto a la seguridad física de las dependencias.

3.13. SEGURIDAD DE LAS ÁREAS DE MANTENIMIENTO DE AERONAVES:

No Aplica.

3.14. SEGURIDAD DE LOS TERMINALES AÉREOS CONCESIONADOS

3.14.1. Control de acceso a sus Instalaciones

Ídem al punto N° 3.11.1

3.14.2. Control de acceso a la parte aeronáutica:

La Sociedad Concesionaria coordinará e informará a AVSEC que los cierros en la sala de basura entre el lado tierra y el lado aire se encuentren cerrados, Sociedad Concesionaria mantiene monitoreado por cámaras DVR y cierre hidráulico el portón de acceso al lado aire, informando cualquier anomalía al servicio AVSEC.

El restaurante opera una cafetería en la sala de embarque internacional para prestar el servicio a los pasajeros y usuarios que lo requieran. Para lo anterior, cuenta con una ventanilla pasaplatos exclusivamente orientada a pasar alimentos preparados desde la cocina a la cafetería.

El Acceso desde la parte pública hacia la parte aeronáutica, específicamente al sector montacarga ubicado posterior a máquina de rayos x de equipaje facturado, la concesionaria mantiene cerradas las puertas metálicas ubicadas en el primer piso (parte aeronáutica), una

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 371 de 451

vez finalizadas las operaciones aéreas. Para esto dispone de cerradura para poder mantener el cierre y su posterior apertura una vez que comiencen las operaciones.

3.14.3. Control de seguridad en las áreas públicas

- a) **Identificación:** “Control de seguridad de las áreas públicas concesionadas”.
- b) **Identificación del procedimiento:** Control de seguridad de las áreas públicas.
- c) **Empresa o institución que provee el servicio:** Carabineros de Chile en Coordinación con la Sociedad Concesionaria.

Responsabilidades: La Sociedad Concesionaria, dentro de los alcances establecidos en las Bases de Licitación, aplica procedimientos destinados a la protección de sus instalaciones en el Terminal de Pasajeros, zonas de estacionamiento y áreas públicas en general. Así también, en los lugares públicos con 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 de personal, dispone del apoyo de Carabinero de Chile, apostados en las dependencias del Terminal de pasajeros. Además, cuenta con el apoyo del sistema de CCTV que es administrado y operado por personal AVSEC de la DGAC. Adicionalmente la Sociedad Concesionaria dispone de cámaras DVR, que mantiene el monitoreo (grabando hasta cinco días), las áreas públicas más sensibles en la operación diaria.

Ante la detección de un bulto o equipaje abandonado en las áreas públicas concesionadas, este se mantendrá a la vista, sin mover ni tocar dicho artículo, y se actuará de acuerdo al procedimiento N°8 del Plan de Contingencia “Descubrimiento de artículos sospechosos o prohibidos en instalaciones”.

Para el caso de abastecimiento del cajero automático, ubicado en el segundo piso del Terminal de Pasajeros, la Sociedad Concesionaria mantiene un Contrato vigente con el Banco de Chile, el que debe cumplir todos los protocolos y normativas vigentes ante Carabineros de Chile, para la prestación de este servicio.

Para el caso de manifestaciones o tomas de las áreas públicas concesionadas que afecte la operación del terminal aéreo, el Supervisor del Terminal en Turno informará al Jefe de Seguridad de la Concesionaria o Gerente de Operaciones, quien tomará contacto con personal AVSEC, e informará al Carabinero de Chile, disponiendo de los medios y personal que estén a su alcance, para apoyar la contingencia.

Las labores de la empresa de vigilancia definidas en la directiva de funcionamiento considera:

Terminal de Pasajeros

- Debe dejar registro o avisar al supervisor de cada daño a la infraestructura. Y será función del guardia entrante tomar su turno con todas las novedades y registros del turno anterior y avisar al supervisor.
- Una vez terminado el movimiento diario hacer un registro nocturno de patentes de los vehículos que se queden en el estacionamiento, así mismo de cualquier situación anómala que se encuentre (Ventanas abiertas, luces prendidas, etc.), informando todo lo que suceda al supervisor de turno.
- En caso de encontrar equipaje abandonado o algún artefacto sospechoso dar aviso inmediatamente al supervisor de turno, sin intervenir dicho objeto pero manteniéndolo siempre a la vista.
- Al haber terminado sus funciones, se necesitará apoyo en el orden de los carros portaequipajes, para evitar accidentes con pasajeros y/o vehículos de estos en el estacionamiento público o en el terminal de pasajeros.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 372 de 451

- Dado que los pasajeros comienzan a arribar aproximadamente 1 hora y media antes de los vuelos, es necesario que el guardia de turno esté con esa antelación haciendo presencia en el área de estacionamiento.

Terminal de Carga

- El guardia de turno que se encuentre en el terminal de carga deberá anotar cada una de las patentes de los vehículos que hagan ingreso a estas instalaciones, sin excepción. En el caso excepcional que ingrese una persona caminando, se anotará su cédula de identidad.
 - Serán las empresas subconcesionadas quien abra el portón de acceso vehicular a sus clientes. El guardia de seguridad mantendrá un registro de los vehículos entrados y salidos (placa patente), abriendo el portón cuando se requiera la salida de un vehículo.
 - Efectúa vigilancia preventiva en el sector de parque de estacionamientos, informando al supervisor de todas las novedades encontradas.
 - Coordina y/o informa constantemente y a cualquier hora con el Supervisor, respecto a novedades que se produzcan en el sector, en caso de no encontrarse en el lugar, la coordinación será vía telefónica.
- d) **Lugar físico donde se aplica el procedimiento:** Áreas de estacionamientos, zonas de espera y pre embarque de pasajeros en hall principal, áreas públicas de llegada de pasajeros y en general las áreas públicas Concesionadas en el Terminal de Pasajeros.
- e) **Protocolos de comunicación:** Las novedades ocurridas en las áreas públicas del Terminal de Pasajeros, se las entregarán turno a turno los Supervisores de Terminal, manteniendo registro en el libro de novedades u otro medio electrónico, informando a su superior directo las observaciones relevantes, manteniendo la coordinación e información cuando la situación lo amerite con personal de AVSEC y Carabineros de Chile.
- f) **Medios para ejecutar la tarea:** El supervisor de terminal en turno, mantendrá la coordinación con el jefe de Seguridad de la Concesionaria, personal de AVSEC y Carabineros de Chile mediante comunicación radial, teléfono fijo y móvil, con apoyo de cámaras de monitoreo DVR.
- g) **Mantenimiento de registros:** En caso de observaciones o contingencias relevantes, se realiza registro en el libro de novedades del Supervisor de Terminal en Turno o a través de medio electrónico, el que se mantendrá disponible, hasta el término de la concesión.
- h) **Notificaciones internas:** En el caso de algún ilícito o contingencia ocurrida en el área publica, se notificará a Supervisor de Terminal en Turno y este su vez al jefe de seguridad o Gerente de Operaciones, el cual dispondrá las acciones a seguir.
- i) **Notificación autoridad aeronáutica:** Personal de la Concesionaria, ante cualquier observación y/o situación de contingencia en las áreas públicas, informará al Supervisor de Terminal, el que informará a su vez al Jefe de Seguridad de la Concesión o Gerente de Operaciones, quienes a su vez mantendrán un nexo permanente con personal de Seguridad de la DGAC y Carabineros de Chile dispuestos en el Terminal de Pasajeros. Todo lo anterior con el objeto, de mantener una gestión eficaz y permanente en las medidas de seguridad que se aplican dentro de los espacios concesionados.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 373 de 451

3.14.4. Separación de los pasajeros inspeccionados y no inspeccionados

- a) **Identificación:** “Seguridad de los terminales aéreos concesionados”.
- b) **Identificación del procedimiento:** Separación de los pasajeros inspeccionados y no inspeccionados.
- c) **Empresa o institución que provee el servicio:** Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.
- d) **Responsabilidades:** La concesionaria mantendrá debidamente operativas las puertas automáticas de los sectores de llegadas que separan los pasajeros inspeccionados de los no inspeccionados, así mismo la Concesionaria mantendrá señalética informativa de carácter disuasivo, para mantener la separación de pasajeros inspeccionados de los no inspeccionados.
- e) **Lugar físico donde se aplica el procedimiento:** Salas de llegadas de pasajeros.
- f) **Protocolos de comunicación:** Las novedades del servicio serán entregadas turno a turno por el Supervisor de terminal, manteniendo registro en el libro de novedades u otro medio electrónico cualquier observación al respecto.
- g) **Medios para ejecutar la tarea:** Puertas automáticas e imágenes de cámaras de monitoreo DVR.
- h) **Mantenimiento de registros:** Se mantendrá un registro en libro de novedades o a través de un medio electrónico manejado por el Supervisor de Terminal en turno, el que se mantendrá hasta el término de la concesión.
- i) **Notificaciones internas:** En el caso de algún incumplimiento o contingencia se notificará a supervisor de turno y este su vez al jefe de seguridad, el cual dispondrá las acciones a seguir.
- j) **Notificación autoridad aeronáutica:** Personal de la Concesionaria, ante una observación y/o situación de contingencia en las áreas públicas, informará al Supervisor de Terminal, el que informará a su vez al Jefe de Seguridad de la Concesión o Gerente de Operaciones, quien mantendrán un nexo permanente con personal de Seguridad de la DGAC y Carabineros de Chile dispuestos en el Terminal de Pasajeros. Todo lo anterior, con el objeto de mantener una gestión eficaz y permanente en las medidas de seguridad que se aplican dentro de los espacios concesionados.

3.14.5. Cámaras de vigilancia

- a) **Identificación:** “Seguridad de las instalaciones”.
- b) **Identificación del procedimiento:** Cámaras DVR de Monitoreo Operacional.
- j) **Empresa que provee el servicio:** Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.
- c) **Responsabilidades:** El jefe de seguridad o Gerente de Operaciones de la Concesionaria tendrá las imágenes registradas en las cámaras de monitores Operacional DVR durante 5 días o el tiempo que este sistema mantenga las grabaciones obtenidas, de modo que estas estén a disposición de la autoridad Aeronáutica o Carabineros de Chile, cuando sean requeridas.
- d) **Lugar físico donde se aplica el procedimiento:** Oficina de administración de la Sociedad Concesionaria, tercer nivel edificio terminal de pasajeros Aeropuerto Diego Aracena de Iquique.

	ANEXO N° 8	Código:
	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 374 de 451

- e) **Protocolos de comunicación:** Ocurrido algún hecho o ilícito que pudiese vulnerar la seguridad operacional de edificio terminal, el Supervisor de Terminal en Turno informará al jefe de seguridad o Gerente de Operaciones para que independiente o conjuntamente revisen las cámaras de monitores operacional DVR. En caso de detectar alguna anomalía que vulnere la seguridad aeroportuaria, será el jefe de seguridad o Gerente de Operaciones de la Concesionaria, quien informe al personal de seguridad AVSEC o a Carabineros de Chile, según corresponda. De estos hechos señalados, se llevara un registro en libro de novedades o en medio electrónico.
- f) **Medios para ejecutar la tarea:** Sistema de cámaras de monitoreo operacional DVR.
 - f) Marca: Camscan
 - g) Modelo: DVR 7000 Series
 - h) Este modelo de DVR tiene la capacidad de almacenar hasta 5 días de grabación, cuenta hasta con 32 canales de entrada y con menú digital de reproducción.
 - i) No se cuenta con otro medio tecnológico de seguridad.
- g) **Mantenimiento de registros:** En caso de observaciones o contingencias detectadas por el Supervisor de Terminal en turno, serán registradas en el libro de novedades u otro medio electrónico, cuyo registro se mantendrá hasta el término de la concesión.
- h) **Notificaciones internas:** En el caso de algún incumplimiento o contingencia, el Supervisor de Terminal en turno informara al jefe de seguridad o Gerente de Operaciones de la Concesionaria, el que dispondrá las acciones a seguir.
- i) **Notificación autoridad aeronáutica:** Ante una observación y/o situación de contingencia de seguridad aeroportuaria en las áreas públicas y que disponga de imágenes del sistema de cámaras de monitoreo DVR operacional, será el Jefe de Seguridad o Gerente de Operaciones de la Concesionaria quien pondrá a disposición dichas imágenes, a solicitud del personal de Seguridad de la DGAC.

3.14.6. Seguridad Física

- a) **Identificación:** “Seguridad de las instalaciones”.
- b) **Identificación del procedimiento:** Seguridad Física.
- c) **Empresa que provee el servicio:** Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.
Responsabilidades: La concesionaria será responsable de mantener la operatividad de las distintas puertas automáticas ubicas en el edificio terminal. Además, mantendrá los cercos de seguridad dentro del área de concesión, así como también mantendrá la operatividad de las puertas de embarque.
- d) **Lugar físico donde se aplica el procedimiento:** Hall principal, salas de llegadas, salas de embarque y cercos de seguridad, todos dentro del área de concesión.
- e) **Protocolos de comunicación:** El Supervisor de Terminal en turno, mantendrá rondas periódicas por el edificio terminal e informara turno a turno al jefe de seguridad o Gerente de Operaciones de la Concesionaria cuando ocurra una anomalía que afecte la seguridad aeroportuaria. Será el jefe de seguridad o al que este designe, quien informara al personal de seguridad AVSEC respecto a dicha anomalía e implementara una medida mitigatoria en caso necesario, mientras se soluciona la anomalía.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 375 de 451

- f) **Medios para ejecutar la tarea:** Sociedad Concesionaria dispone de personal en turno orientado a la mantención de equipos, lo que permite que en un mínimo tiempo de reacción, se proceda a solucionar las anomalías de las puertas automáticas, cercos y puertas de embarque.
- g) **Mantenimiento de registros:** En caso de observaciones o contingencias relevantes detectadas por el Supervisor de Terminal en turno o informadas por el personal de seguridad AVSEC, se llevará un registro en el libro de novedades del supervisor u otro medio electrónico, registro que se mantendrá hasta el término de la Concesión.
- j) **Notificaciones internas:** En el caso de algún incumplimiento o contingencia, el Supervisor de terminal en turno informará al jefe de seguridad o Gerente de Operaciones de la Concesionaria, el que dispondrá las acciones a seguir.
- k) **Notificación autoridad aeronáutica:** Personal de la Concesionaria, ante cualquier observación y/o situación de contingencia, informará al Supervisor de Terminal en turno, el que informará a su vez al Jefe de Seguridad de la Concesión o Gerente de Operaciones, quien mantendrán un nexo permanente con personal de Seguridad de la DGAC, respecto a la seguridad física de las dependencias.

3.14.7. Sistema de acreditación a los subconcesionarios

- a) **Identificación:** “Seguridad de los terminales aéreos concesionados”.
- b) **Identificación del procedimiento:** Sistema de acreditación a los subconcesionarios.
- c) **Empresa o institución que provee el servicio:** Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).
- d) **Responsabilidades:** Tanto para trabajadores de la Sociedad Concesionaria como para subconcesionarios, el Jefe de Seguridad o Gerente de Operaciones la Concesionaria recibirá la documentación exigida por la autoridad aeronáutica para las tramitaciones de las correspondientes credenciales de ingreso, validando el requerimiento, para posterior tramitación en AVSEC.
- e) **Lugar físico donde se aplica el procedimiento:** Oficinas de administración de la Concesionaria ubicadas en el tercer piso del edificio terminal de pasajeros.
- f) **Protocolos de comunicación:** Los subconcesionarios y trabajadores de la Concesionaria, presentarán los antecedentes solicitados por la Autoridad Aeronáutica, el jefe de Seguridad o Gerente de Operaciones verificará la vigencia del contrato de la empresa que requiere acreditación previa a visar el requerimiento que será presentado en AVSEC, informando a este último, en caso de detectar alguna anomalía que pudiese afectar la seguridad aeroportuaria.
- g) **Medios para ejecutar la tarea:** Fotografías, Certificado de antecedentes, copia de cedula de identidad, contrato de trabajo vigente y formato de solicitud de credencial debidamente firmada.
- h) **Mantenimiento de registros:** Se mantendrán un listado del personal que fue visada la solicitud de credencial y la empresa subconcesionada a la que pertenece.
- i) **Notificaciones internas:** En el caso de incumplimiento que pudiese afectar la seguridad aeroportuaria, el jefe de seguridad o Gerente de Operaciones notificará a las personas o subconcesionarios para que verifiquen internamente sus antecedentes.

	ANEXO N° 8	Código:
	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 376 de 451

- j) **Notificación autoridad aeronáutica:** El jefe de seguridad o Gerente de Operaciones, ante cualquier observación y/o incumplimiento de la documentación necesaria para tramitar permisos, informara el personal de AVSEC, a objeto, de mantener una gestión eficaz y permanente en las medidas de seguridad. Además, y en caso de hacer mal uso o ser utilizada para un objetivo distinto para el que fue otorgada la credencial, el Jefe de Seguridad o Gerente de Operaciones solicitara formalmente a AVSEC, se revoque la acreditación.

3.15. SEGURIDAD DEL PERSONAL

3.15.1. Contratación de personal

- a) **Identificación:** “Seguridad de personal”.
- b) **Identificación del procedimiento:** Contratación de personal.
- c) **Empresa o institución que provee el servicio:** Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A
- d) **Responsabilidades:** La Sociedad Concesionaria, para la contratación de personal se registrá según lo establecido en el Código del Trabajo vigente de la República de Chile.
Para la contratación de personal extranjero, los contratos se registrarán según las disposiciones del Código del Trabajo, el D.S. N° 597 que aprueba nuevo Reglamento de Extranjería, artículo 11°, y la fiscalización efectuada por la Policía de Investigaciones de Chile, en uso de las facultades establecidas en el Reglamento de Extranjería.
- e) **Lugar físico donde se aplica el procedimiento:** Oficinas de la concesionaria ubicadas en el tercer piso del edificio terminal.
- f) **Protocolos de comunicación:** El personal o postulante, presentará su curriculum con los antecedentes de respaldo, se procederá con una entrevista personal para corroborar que el postulante cumpla con la descripción del cargo a que postula. En caso de ser aceptado, se llenara un registro o ficha de ingreso con los antecedentes requeridos para confección del Contrato de Trabajo. Dicho contrato tendrá una duración inicial de 30 días y una renovación por 60 días. Si en ambos periodos el nuevo personal cumple con la descripción del cargo, el contrato pasa a ser indefinido.
- g) **Medios para ejecutar la tarea:** Entrevista laboral, curriculum, ficha de contrato, copia de cedula de identidad, y antecedentes que acreditan cumplimiento de descripción del cargo.
- h) **Mantenimiento de registros:** Se mantendrán registro en carpetas individuales de cada trabajador que contengan, derecha a saber, entrega de reglamento de Higiene y Seguridad, entrega de elementos de protección personal, curriculum, contrato de trabajo, copias de liquidaciones de sueldo y en general todos los registros según lo establecido en el Código del Trabajo vigente el República de Chile, hasta el término de la concesión.
- i) **Notificaciones internas:** En el caso de algún incumplimiento, falta al verdad en los antecedentes debidamente comprobada, el Supervisor de Terminal informara al jefe de seguridad o Gerente de Operaciones, el cual dispondrá las acciones a seguir.
- j) **Notificación autoridad aeronáutica:** Personal de la concesionaria, ante cualquier observación y/o coordinación relativa a controles de seguridad aeroportuaria donde personal contratado se vea involucrado en algún ilícito, informará al jefe de seguridad o Gerente de Operaciones quien mantendrá comunicación con el personal de Seguridad de la DGAC, Carabineros de Chile o Personal de la PDI Extranjería en el Aeropuerto, según corresponda.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 377 de 451

3.15.2. Verificación de antecedentes

- a) **Identificación:** “Seguridad de personal”.
- b) **Identificación del procedimiento:** Verificación de antecedentes.
- c) **Empresa o institución que provee el servicio:** Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.
- d) **Responsabilidades:** La Sociedad Concesionaria, para la verificación de antecedentes de ciudadanos nacionales, se registrará conforme a las disposiciones consagradas por la autoridad aeronáutica en la normativa DAN-17 03 “Credenciales Aeroportuarias”, y la Ley 19.477 que aprueba ley Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación: “Certificado de Antecedentes para Fines Especiales”, en los casos que corresponda.
Para la verificación de antecedentes de extranjeros, los contratos se ajustaran a las disposiciones del Código del Trabajo y a las Normas establecidas por la Autoridad Aeronáutica.
Para trabajadores externos que realizan trabajos temporales y/o vienen de visita, se solicitarán los ingresos y presentarán los antecedentes que la Autoridad Aeronáutica disponga.
- e) **Lugar físico donde se aplica el procedimiento:** Oficinas de la concesionaria ubicadas en el tercer piso del edificio terminal de pasajeros.
- f) **Protocolos de comunicación:** El jefe de cada área entrevistará al personal nuevo o postulante, informará conjuntamente a su superior directo y jefa de recursos humanos en casa matriz, remitiendo los antecedentes del postulante.
- g) **Medios para ejecutar la tarea:** Entrevista laboral, curriculum, ficha de antecedentes de Contrato, copia de cedula de identidad, certificado de antecedentes.
- h) **Mantenimiento de registros:** Se mantendrán registro en carpetas individuales de cada trabajador que contengan, derecha a saber, entrega de reglamento de Higiene y Seguridad, entrega de elementos de protección personal, curriculum, contrato de trabajo, copias de liquidaciones de sueldo y en general todos los registros según lo establecido en el Código del Trabajo vigente el República de Chile, hasta el término de la concesión.
- i) **Notificaciones internas:** En el caso de algún incumplimiento o contingencia se notificará a supervisor de turno y este su vez al jefe de seguridad o Gerente de Operaciones, el cual dispondrá las acciones a seguir.
- j) **Notificación autoridad aeronáutica:** Personal de la concesionaria, ante alguna observación relevante relativa a controles de seguridad aeroportuaria donde personal contratado por la Sociedad Concesionaria se vea involucrado en algún ilícito, informará al jefe de seguridad o Gerente de Operaciones quien mantendrá comunicación con el personal de Seguridad de la DGAC, Carabineros de Chile o Personal de la PDI Extranjería en el Aeropuerto, según corresponda.

3.15.3. Credenciales aeroportuarias

- a) **Identificación:** “Seguridad de personal”.
- b) **Identificación del procedimiento:** Credenciales aeroportuarias.
- c) **Empresa o institución que provee el servicio:** Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.

	ANEXO N° 8	Código:
	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 378 de 451

d) Responsabilidades: La credenciales tanto para personal permanente como temporal, se otorgarán conforme a las disposiciones establecidas por la autoridad aeronáutica en la normativa DAN-17 03 “Credenciales Aeroportuarias”, y la Ley 19.477 que aprueba ley Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación: “Certificado de Antecedentes para Fines Especiales”.

En el caso de pérdidas de la credencial aeroportuaria la Sociedad Concesionaria, procederá de conformidad a lo establecido en el artículo 7.2 de la DAN – 17 03 Credenciales Aeroportuarias:

- Notificar de inmediato sobre el extravío de su credencial en la Unidad Policial más cercana. Asimismo, deberá notificar sobre este hecho al representante legal de su empresa u organismo al que pertenece.
- Completar el formulario “Acta Extravío/Deterioro de TICA” (Adjunto N°6), anexando la constancia policial, y remitirla a través de del representante legal a la autoridad aeroportuaria.

Devolución de las credenciales aeroportuarias, para este caso la Sociedad Concesionaria, antes de poner término al contrato de un trabajador y/o aceptar la renuncia de este, requerirá de la TICA de forma oportuna, siendo remitida a la autoridad aeroportuaria local mediante carta formal.

En el caso que de que un trabajador se auto desvincule de la empresa y no haya hecho entrega de su credencial TICA, se procederá de la siguiente forma:

- Se dejará constancia de dicha situación en la Unidad Policial más cercana.
- Se dará aviso formal de este auto desvinculación a personal de AVSEC. Adjuntando copia de constancia Policial.
- Se comunicará a través de todos los medios disponibles con el involucrado y se le informará que para hacer efectivo sus días trabajados y su finiquito, deberá hacer entrega previa de su cargo en conjunto con su credencial TICA.
- Si aun así después de lo anterior, no fuese posible recuperar la credencial TICA, se procederá a Informar por escrito a AVSEC.

e) Lugar físico donde se aplica el procedimiento: Oficinas de la Concesionaria ubicadas en el tercer piso del edificio terminal.

f) Protocolos de comunicación: En caso de detectar anomalía en la información entregada para la obtención de la credencial TICA, el Jefe de seguridad o Gerente de Operaciones informara al personal de AVSEC de dicha anomalía, de modo que la autoridad aeronáutica proceda según sus procedimientos.

g) Medios para ejecutar la tarea: Ficha de solicitud de credencial, contrato de trabajo, copia de cedula de identidad, 2 fotos tamaño carnet y certificado de antecedentes.

h) Mantenimiento de registros: Se mantendrá un listado de todo el personal de la Sociedad Concesionaria que dispone de credencial TICA, así también de las que han sido devueltas en AVSEC, hasta el término de la concesión.

i) Notificaciones internas: En el caso de algún incumplimiento o contingencia se notificará al Supervisor de Terminal en turno y este su vez al jefe de seguridad o Gerente de Operaciones, el cual dispondrá las acciones a seguir.

j) Notificación autoridad aeronáutica: Ante cualquier observación y/o coordinación relativa a controles de seguridad aeroportuaria en lo que a la credencial aeroportuaria respecta, se informará a personal de Seguridad de la DGAC y/o Carabineros de Chile, según corresponda.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 379 de 451

4. CONTROL DE CALIDAD, MEJORAS Y ENMIENDAS

4.1. CONTROL DE CALIDAD

Auditorias

La Sociedad Concesionaria presentará una programación anual de inspecciones internas, para velar por el cumplimiento de las medidas de seguridad estipuladas en su Programa de Seguridad y Plan de Contingencias, con el debido registro documental, con el fin de ser presentados a los Inspectores de Seguridad AVSEC.

Inspecciones:

En cumplimiento a la normativa vigente y las políticas internas de la Sociedad Concesionaria, será de responsabilidad del Jefe de Seguridad el efectuar continuas inspecciones, evaluaciones en terreno de las medidas de seguridad Aeroportuarias, instalaciones, movimientos de personas y otros que el caso amerite. Consignando en el presente programa de seguridad, las mejoras y enmiendas que procedieran.

Además, el personal que tenga injerencia en el programa de seguridad de la Concesionaria, instalaciones, medios y servicios; serán sometidos por la autoridad aeronáutica a inspecciones permanentes e imprevistas, con el fin de detectar deficiencias y/o correcciones de las mismas. Como asimismo mejorar la calidad de la seguridad aeroportuaria en las instalaciones de la Sociedad Concesionaria.

4.2. PRUEBAS DE SEGURIDAD

Con el fin de evaluar la participación del personal de la Sociedad Concesionaria, en la aplicación de los procedimientos y cartillas operativas de Plan de Contingencia, el Jefe de Seguridad de la Concesionaria, realizará pruebas y/o ejercicios independientes o coordinados con la Autoridad Aeronáutica local, a lo menos una vez al año, con el propósito de verificar la eficacia del plan de contingencia.

La Sociedad Concesionaria estará sujeta a las pruebas que pueda realizar la DGAC, con el fin de detectar fallas y/o deficiencias en el cumplimiento de las medidas previstas en el Programa de Seguridad y Plan de Contingencia, el DASA, Sección AVSEC programará pruebas totales o parciales, a lo menos cada dos años.

	ANEXO N° 8												Código:			
	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA												Revisión: 0			
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE												Página 380 de 451			

4.3. EJERCICIOS DE SEGURIDAD

A continuación se presenta el Programa anual de Ejercicio de Seguridad

Programa Anual de Ejercicios de Seguridad	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
1.- PLAN DE SEGURIDAD	Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.
1.1 SEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES																								
1.1.1 LIMITES Y AREAS DE CONCESION					X						X						X						X	
1.1.2 ABASTECIMIENTO DE CAJERO AUTOMATICO					X						X						X						X	
1.1.3 MANIFESTACIONES DE TERCEROS					X						X						X						X	
1.2 SEGURIDAD DE LOS PASAJEROS Y SUS EQUIPAJES																								
1.2.1 INSPECCION DE CORREAS DE EQUIPAJE					X						X						X						X	
1.2.2 INTERFERENCIA ILICITA DE TERCEROS					X						X						X						X	
1.2.3 REVISION DE PUERTAS DE ACCESO A SALAS DE ARRIBO					X						X						X						X	
1.3 SEGURIDAD DE LA CARGA, CORREO, COURIER Y SUMINISTROS																								
1.3.1 PLAN DE SUBCONCESIONES					X						X						X						X	
1.3.2 INSPECCION DE PORTON N°2					X						X						X						X	
1.4 SEGURIDAD DEL PERSONAL																								
1.4.1 SOLICITUD DE CREDENCIALES AEROPORTUARIAS					X						X						X						X	
1.4.2 DEVOLUCION DE CREDENCIALES AEROPORTUARIAS					X						X						X						X	
2.- PLAN DE CONTINGENCIA	Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.
2.1 CONTROL DE CALIDAD																								
2.1.1 AUDITORIAS					X						X						X						X	
2.1.2 INSPECCIONES					X						X						X						X	
2.2 PRUEBAS																								
2.2.1 REALIZACION DE PRUEBAS					X						X						X						X	
2.2.2 REALIZACION DE EJERCICIOS DE SEGURIDAD					X						X						X						X	
2.3 DIVULGACION DE LA INFORMACION																								
2.3.1 DIVULGACION DE INFORMACION AL PERSONAL DE LA CONCESIONARIA					X						X						X						X	
2.4 ENMIENDAS																								
2.4.1 REGISTRO ENMIENDAS PLAN DE SEGURIDAD					X						X						X						X	
2.4.2 REGISTRO ENMIENDAS PLAN DE CONTINGENCIA					X						X						X						X	

4.4. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El programa de seguridad y el plan de contingencia son documentos con información confidencial, cuyo conocimiento debe ser restringido, esta información será divulgada al personal de la Sociedad Concesionaria que determine el Jefe de Seguridad o Gerente de Operaciones y canalizada a la autoridad aeronáutica.

4.5. CAMBIOS Y ENMIENDAS

Las enmiendas al presente Programa de Seguridad y Plan de Contingencia de la Sociedad Concesionaria surgirán producto de auditorías, pruebas y/o ejercicios de seguridad. Así como también, aquellas propuestas por el Gerente de Operaciones y/o la Autoridad Aeronáutica.

Toda enmienda aprobada, será registrada en la Hoja de Enmienda del Programa de Seguridad y Plan de Contingencia de la Sociedad Concesionaria.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 381 de 451

5. DOCUMENTOS ADJUNTOS Y COMPLEMENTARIOS

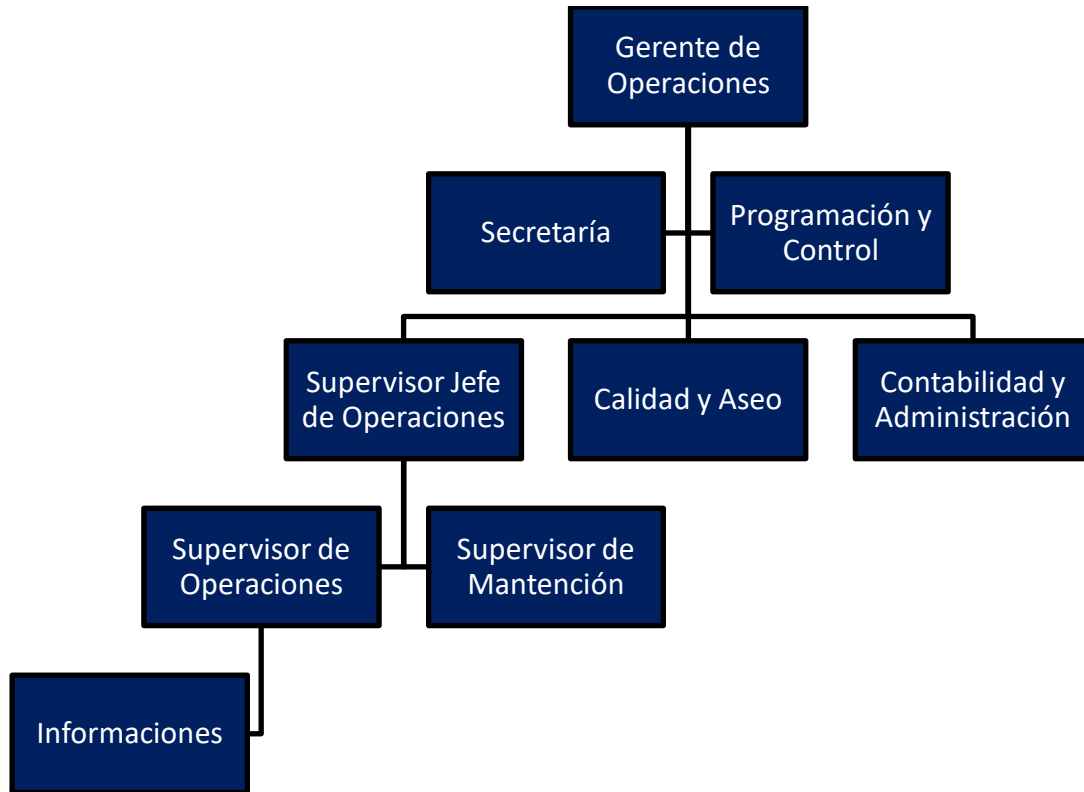
5.1. Documentos Adjuntos

Como anexos del programa de Seguridad, se incorporan los siguientes documentos:

Adjunto N° 1	Organigrama de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.
Adjunto N° 2	Listado telefónico
Adjunto N° 3	Plano de detalle terminal de pasajeros primer nivel dependencias Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.
Adjunto N° 4	Plano de detalle de terminal de pasajeros segundo nivel dependencias Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.
Adjunto N° 5	Plano del área de Concesión
Adjunto N° 6	Listado de servicio prestados en áreas Concesionadas
Adjunto N° 7	Acta Extravío/Deterioro de TICA
Adjunto N° 8	Directivas de seguridad y autorizaciones de empresa prestadora de servicios de seguridad privada externa. <i>(Directiva enviada a DASA, a la espera de la aprobación correspondiente)</i>
Adjunto N°9	Formulario Control de herramientas ingreso AVSEC

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 382 de 451

Adjunto N° 1: Organigrama de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.



	ANEXO N° 8	Código:
	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 383 de 451

Adjunto N°2: Listado telefónico

INSPECCION FISCAL:

DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL.

AEROPUERTO IQUIQUE	57 2461200
JEFE AEROPUERTO	57 2461202
JEFE SEI	57 2461234
JEFE AVSEC	57 2461350
OFICINA OPERACIONES	57 2461210

SERVICIOS DE EMERGENCIAS.

CARABINEROS	133
BOMBEROS	132
INVESTIGACIONES	134
AMBULANCIA	131

CONCESIONARIA.

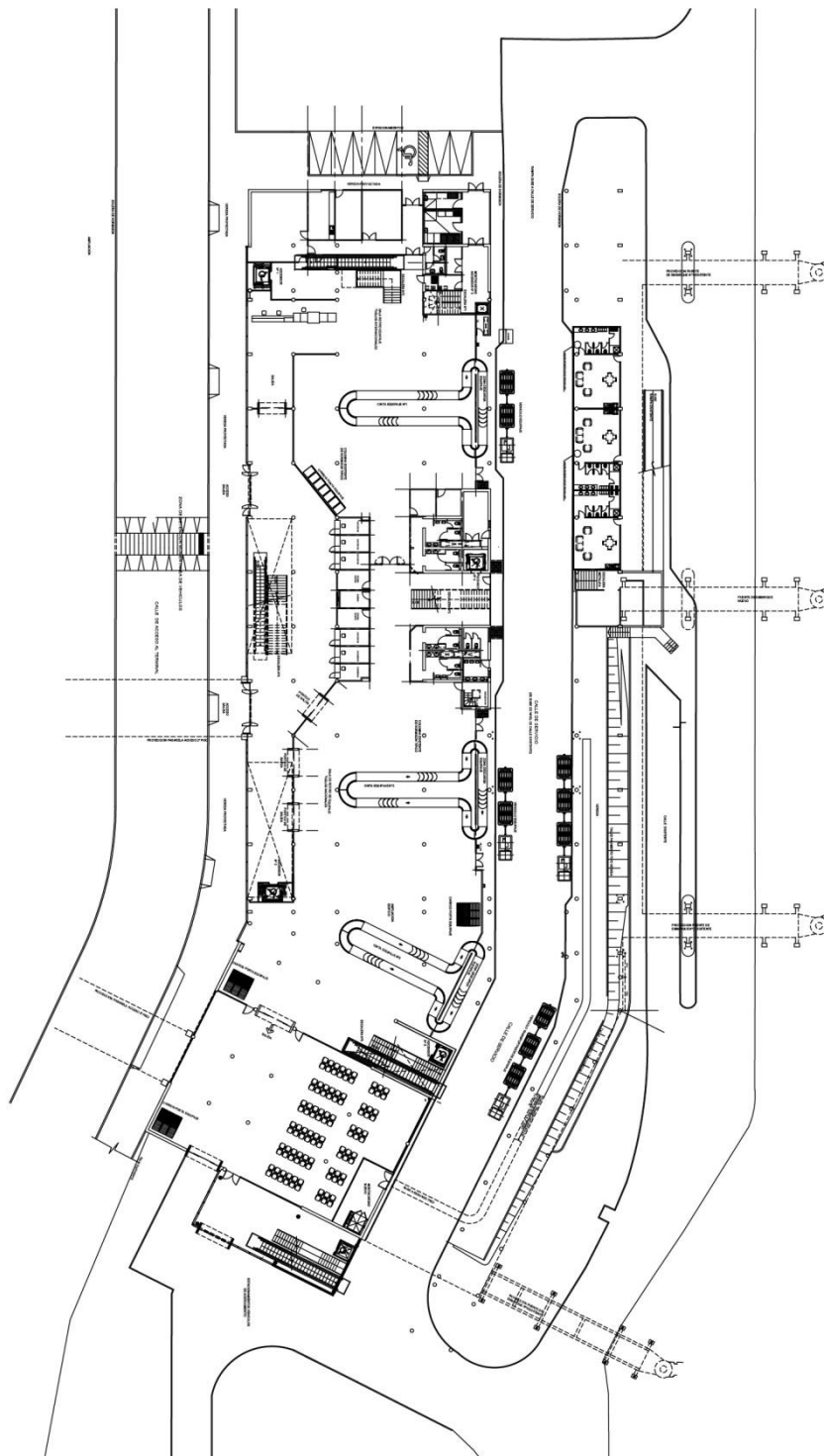
GERENTE DE OPERACIONES	+56 9 95096505
JEFE DE SEGURIDAD	+56 2 23629840
SECRETARIA	57 2 473473
OFICINA DE INFORMACIONES	57 2 421991
SUPERVISORES	57 2 426825
	56 9 32283109

SUBCONCESIONADOS

BRITT SHOP	+56 9 76691450
RESTAURANT COSTA CAVANCHA Y SALON VIP	+56 9 74310697

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 384 de 451

Adjunto N°3: Plano de detalle terminal de pasajeros primer nivel dependencias Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.



Adjunto N°4: Plano de detalle terminal de pasajeros segundo nivel dependencias Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.



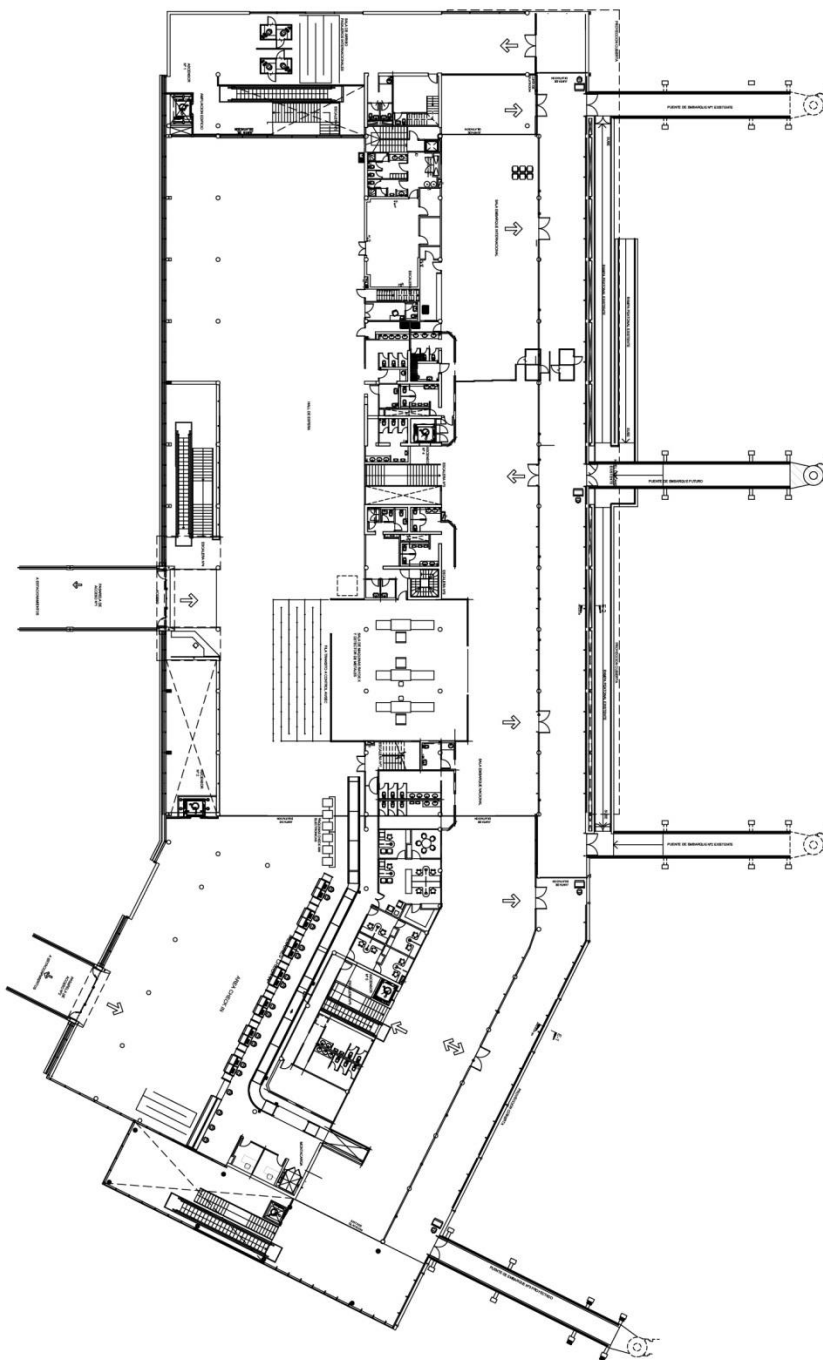
ANEXO N° 8

PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

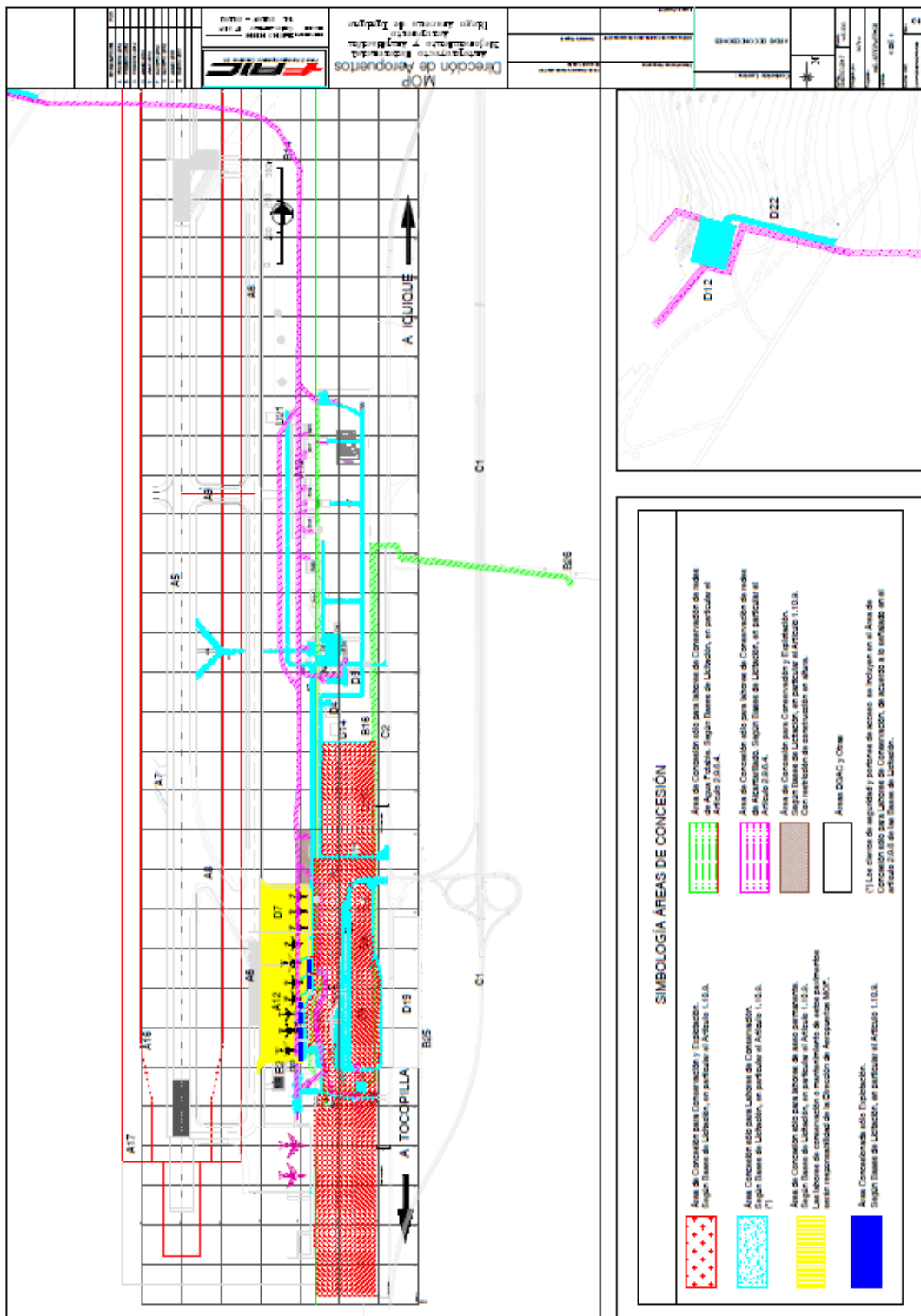
Código:

Revisión: 0

Página **385** de **451**



Adjunto N°5: Plano de Área de Concesión



	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 387 de 451

Adjunto N°6: Listado de Servicios Prestados en Áreas Concesionadas

Servicio		Soc.Cons./Subconcesionario/Contratista				
Letra	Tipo de servicio	S.C	Subcon.	Contr.	Razon Social	Rut
1.10.9.1 Servicios Aeronáuticos						
a)	Sistema de Embarque/Desembarque		x		LATAM Airlines Group S.A (LAN)	89.862.200-2
			x		Transporte Aéreo S.A.(LAN PASS)	96.951.280-7
			x		Cía. De Serv. De Transporte Aéreo Amazonas SA.	59.204.440-4
			x		SKY Airline SA.	88.717.000-1
			x		Aerovías Dap SA	89.428.000-K
			x		Acciona Airport Services Chile Spa	76.611.528-4
b)	Sistema de Manejo de Equipaje de Llegada y Salida	x			Soc. Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.	76.822.899-K
c) i)	Servicios de Plataforma Áreas para servicios en plataforma		x		Transporte Aéreo S.A.(LAN PASS)	96.951.280-7
			x		Cía. De Serv. De Transporte Aéreo Amazonas S.A.	59.204.440-4
			x		SKY Airline SA.	88.717.000-1
			x		Aerovías Dap SA.	89.428.000-K
			x		Acciona Airport Services Chile Spa	76.611.528-4
			x		Servicios Anexos Aeroportuarios y Transporte Privado Enrique Juvenal Navarrete Sagredo E.I.R.L	76.315.239-1
			x		Prosegur Ltda.	86.269.900-9
			x		BRINKS CHILE LTDA	86.413.800-2
1.10.9.2 Servicios No Aeronáuticos No Comerciales						
d)	Servicio de Gestión de Basura y Residuos			x	Sociedad de Servicio de Aseo Asemir Limitada	76.039.191-3
i)	Servicio de Vigilancia			x	Seguridad y Aseo Sergio San Juan San Juan E.I.R.L	76.717.339-1
p)	Servicio de gestión de la infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros		x		Asoc. Gremial de Taxistas Indep. Aeropuerto Diego Aracena	71.548.500-1
			x		Asoc. Gremial de Taxistas de Turismo, Aeropuerto Tarapacá	73.832.000-K
			x		Carlos Omar Vargas Toledo, Radiotaxi Manquehue	5.926.153-3
			x		Empresa de Transportes Intipaka Ltda.	76.022.555-K
1.10.9.3.1 Servicios No Aeronáuticos Comerciales Obligatorios						
a)	Servicio de alimentación y Bebida		x		Servicios Aeroportuarios S.A.	96.988.630-8
b)	Áreas para Servicio de Comunicaciones		x		CIP Chile S.A.	96.856.550-8
			x		Telefónica Chile S.A.	90.635.000-9
			x		Arinc Incorporated	53-0023720
c)	Counters para Cias. Aéreas		x		LATAM Airlines Group S.A (LAN)	89.862.200-2
			x		Cía. De Serv. De Transporte Aéreo Amazonas SA.	59.204.440-4
			x		Aerovías Dap SA.	89.428.000-K
			x		Acciona Airport Services Chile Spa	76.611.528-4

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 388 de 451

			x		SKY Airline SA.	88.717.000-1
	Oficinas de Apoyo para Cias. Aéreas		x		LATAM Airlines Group S.A (LAN)	89.862.200-2
			x		Cía. De Serv. De Transporte Aéreo Amazonas SA.	59.204.440-4
			x		Acciona Airport Services Chile Spa	76.611.528-4
			x		SKY Airline SA.	88.717.000-1
					Soc. Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A	76.822.899-K
d)	Estacionamientos Públicos para Vehículos en General	x				
e)	Áreas para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero		x		Banco de Chile	97.004.000-5
i)	Servicio de Gestión de Terminales de Carga		x		Depocargo SA.	96.888.200-7
			x		Lan Cargo S.A.	93.383.000-4
			x		SKY Airline SA.	88.717.000-1
			x		Cía. De Serv. De Transporte Aéreo Amazonas S.A.	59.204.440-4
			x		Acciona Airport Services Chile Spa	76.611.528-4
1.10.9.3.2 Servicios No aeronáuticos Comerciales Facultativos						
a)	Áreas para Locales Comerciales		x		BRITT CHILE LTDA.	76.661.640-2
			x		Comercializadora Relax-in E.I.R.L	76.092.265-K
b)	Áreas para Publicidad y Propaganda	x			Soc. Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A	76.822.899-K
d)	Servicios de pasajeros Primera Clase y Ejecutivos		x		Servicios Aeroportuarios S.A.	96.988.630-8
e)	Estacionamiento para Vehículos en arriendo (Rent a Car)		x		Autorentas del Pacífico S.A., Hertz	83.547.100-4
			x		Cía. De Leasing Tattersall S.A., Europcar	96.565.580-8
			x		Comercial Serpan Ltda., Econorent	77.313.060-4
			x		Rentas y Servicios S.A., AVIS	76.095.267-2
			x		Soc. Inv. Las Vegas Ltda. (Rent a Car West)	79.578.880-8
			x		Soc. Inversiones Shiva Limitada	76.322.789-8
			x		Arrendadoras Unidas de Vehiculos de las Americas S.A.	76.030.904-4

	ANEXO N° 8	Código:
	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 389 de 451

Adjunto N°7: Acta extravío/deterioro de TICA

	ACTA DE EXTRAVÍO O DETERIORO DE CREDENCIAL AEROPORTUARIA		
---	---	--	--

Aeródromo		Fecha	
Empresa / Institución			

I.- CREDENCIAL AFECTADA (marcar con "x" lo que corresponde)			
TICA		PASE ACCESO VEHICULAR	
DA CUENTA DE :	EXTRAVÍO	DETERIORO	

II.- INDIVIDUALIZACIÓN DEL TITULAR / REPRESENTANTE LEGAL :	
Nombre y apellidos	
N° Cédula de Identidad	
Placa patente	

III.- EVIDENCIA DE LA CONSTANCIA DE EXTRAVÍO :			
Unidad Policial			
N° Folio		Fecha	

Firma del Representante Legal

Firma del titular

IV.- CONTROL DE LA UNIDAD AEROPORTUARIA :	
TICA extraviada N°	
PAV extraviado N°	

Firma encargado de Credenciales AD.

	ANEXO N° 8	Código:
	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 390 de 451

Adjunto N°8: Directivas de seguridad y autorizaciones de empresa prestadora de servicios de seguridad privada externa. Empresa “Seguridad y Aseo E.I.R.L.”

CARABINEROS DE CHILE
PREFECTURA DE IQUIQUE
OF. SEGURIDAD PRIVADA

020110030035

AUTORIZACIÓN

En Iquique a 03 días de Octubre del año dos mil Dieciséis, el Coronel y Prefecto de la Prefectura de Carabineros Iquique, que suscribe:

CONCEDE LA RENOVACIÓN DE AUTORIZACIÓN, a la empresa de Recursos Humanos denominada **“SERGIO SAN JUAN SAN JUAN E.I.R.L., R.U.T. N° 76.117.339-1,** con domicilio comercial en calle Almirante Latorre Nro. 417, comuna de Iquique, para continuar desarrollando actividades como **EMPRESA DE RECURSOS HUMANOS, EN MATERIAS INHERENTES A SEGURIDAD PRIVADA.** (Renovar con 30 días de anticipación a la fecha de vencimiento).

Se concede la presente autorización, conforme a lo dispuesto en los Arts. 5° y 6° del Decreto Supremo N° 93, del 06.09.1985 y Decreto Supremo N° 53 de fecha 10.10.994, que aprobó el Reglamento para la aplicación del Art. 5° Bis del Decreto Ley N° 3.607 de 1981 y sus modificaciones.

EL PRESENTE DOCUMENTO TIENE VIGENCIA HASTA EL MES DE **OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL DIECIOCHO.**



ORLANDO MENARES HURTUBIA
Coronel de Carabineros
PREFECTO

CMH/ncj
DISTRIBUCIÓN:
1.- Emp. RR.HH. Sergio San Juan San Juan EIRL.
2.- Dpto. de Seguridad Privada O.S.10.
3.- Archivo Kardex Entidad.
4.- Archivo Ofsegpriv. Iqge.

	ANEXO N° 8	Código:
	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 391 de 451

CARABINEROS DE CHILE
PREFECTURA DE IQUIQUE
OF. SEGURIDAD PRIVADA

020103030044

AUTORIZACIÓN

En Iquique a 12 de Octubre del año dos mil Dieciséis, el Teniente Coronel y Prefecto Subrogante de la Prefectura de Carabineros Iquique, que suscribe:

CONCEDE LA RENOVACIÓN, a
SERGIO PATRICIO SAN JUAN SAN JUAN, R.U.T. N°
07.475.172-5, con domicilio en calle Almirante Latorre Nro. 417, comuna Iquique, para desarrollar actividades como **CAPACITADOR NATURAL, EN MATERIAS INHERENTES A SEGURIDAD PRIVADA EN LAS SIGUIENTES ÁREAS; "VALORES Y ÉTICA, PROTECCIÓN DE INSTALACIONES, CONTROL DE EMERGENCIAS, ADMINISTRACIÓN DE SEGURIDAD Y CONOCIMIENTO DE ARMA Y TIRO."** (Renovar con 30 días de anticipación a la fecha de vencimiento).

Lo anterior, por haber dado cumplimiento a los requisitos establecidos en la normativa legal vigente sobre el particular, Ley N° 19.329 del 05.IX.994., que modificó el Decreto Ley N° 3.607 del año 1981 y demás disposiciones al respecto.

EL PRESENTE DOCUMENTO TIENE
VIGENCIA HASTA EL MES DE **NOVIEMBRE DEL AÑO DOS MIL DIECIOCHO.-**



ROLANDO ILABACA BUSTAMANTE
Tte. Coronel de Carabineros
PREFECTO SUBROGANTE

DISTRIBUCIÓN:
1.- Sergio San Juan San Juan.
2.- Archivo Kardex Capacitador Natural.
3.- Archivo Ofseppriv. Iqge.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 392 de 451

CARABINEROS DE CHILE
PREFECTURA DE IQUIQUE
OF. SEGURIDAD PRIVADA

0 2 0 1 1 0 0 3 0 0 3 5

AUTORIZACIÓN

En Iquique a 03 días de Octubre del año dos mil Dieciséis, el Coronel y Prefecto de la Prefectura de Carabineros Iquique, que suscribe:

CONCEDE LA RENOVACIÓN DE AUTORIZACIÓN, a la empresa de Recursos Humanos denominada **“SERGIO SAN JUAN SAN JUAN E.I.R.L., R.U.T. N° 76.117.339-1**, con domicilio comercial en calle Almirante Latorre Nro. 417, comuna de Iquique, para continuar desarrollando actividades como **EMPRESA DE RECURSOS HUMANOS, EN MATERIAS INHERENTES A SEGURIDAD PRIVADA**. (Renovar con 30 días de anticipación a la fecha de vencimiento).

Se concede la presente autorización, conforme a lo dispuesto en los Arts. 5° y 6° del Decreto Supremo N° 93, del 06.09.1985 y Decreto Supremo N° 53 de fecha 10.10.994, que aprobó el Reglamento para la aplicación del Art. 5° Bis del Decreto Ley N° 3.607 de 1981 y sus modificaciones.

EL PRESENTE DOCUMENTO TIENE VIGENCIA HASTA EL MES DE **OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL DIECIOCHO.**



ORLANDO MENARES HURTUBIA
Coronel de Carabineros
PREFECTO

OMH/ign/
DISTRIBUCIÓN :
1.- Emp. RR.HH. Sergio San Juan San Juan EIRL.
2.- Dpto. de Seguridad Privada O.S.10.
3.- Archivo Kardex Entidad.
4.- Archivo Ofsepriv. Iqqe.

	ANEXO N° 8	Código:
	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 393 de 451

AUTORIZACION

N° 006 - 2018

En Santiago, a 25 días del mes de Abril del año **2018**, la Dirección General de Aeronáutica Civil, en conformidad a las atribuciones otorgadas en el Artículo 1° de la Ley 3.607, que establece normas sobre el funcionamiento de los Servicios de Vigilancia Privada, y en la DAN 17 02, "Servicios de Seguridad Privada en los Recintos Aeronáuticos" suscribe:

AUTORIZA, a la Empresa "**SERGIO SAN JUAN SAN JUAN E.I.R.L. o SEGURIDAD Y ASEO E.I.R.L.**" R.U.T N° **76.117.339-1** , con domicilio ubicado en **Almirante Juan José Latorre N° 417, Iquique**, para desarrollar actividades como:

PRESTADORA DE SERVICIOS EN MATERIAS INHERENTES A SEGURIDAD PRIVADA AEROPORTUARIA, EN EL ÁREA DE:

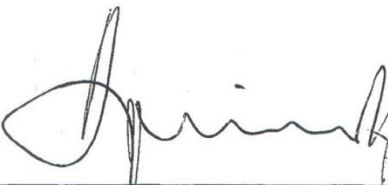
► **RECURSOS HUMANOS**

Se concede la presente autorización, en conformidad a lo estipulado en el Decreto Ley N° 3.607 y Reglamento del Artículo 5° bis del citado cuerpo legal y la DAN 17 02.

Establécese que esta autorización faculta a la entidad, para ejercer funciones solamente en los aeródromos u otros espacios sometidos al control de la Autoridad Aeronáutica; por lo tanto, prohíbese bajo cualquier circunstancia ofrecer, brindar o cumplir sus actividades respecto a emplear sus guardias de seguridad en recintos o espacios no sometidos al control de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

El presente documento tiene vigencia hasta el **día 31 de Octubre de 2018**, debiendo solicitar su renovación con treinta días hábiles de antelación; por tanto, el no renovar dará origen a su eliminación inmediata de los archivos físicos y computacionales de la Institución.

El presente certificado, no exime en ningún modo de todos los trámites legales que el recurrente debe realizar ante los organismos pertinentes.


FERNANDO GONZÁLEZ BRUZZONE
 DIRECTOR DE AERODROMOS Y SERVICIOS AERONAUTICOS



	ANEXO N° 8	Código:
	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 394 de 451

DIRECTIVA DE FUNCIONAMIENTO PARA IMPLEMENTAR SERVICIOS DE GUARDIAS DE SEGURIDAD PRIVADA AEROPORTUARIA

"Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A."
Rut. N° 76.822.899-k

I.- ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA:	
Nombre o razón social	"Seguridad y Aseo Sergio San Juan San Juan E.:R:L"
Rut	76.117.339-1
Domicilio	Almirante Latorre N° 417 Iquique
Ciudad	IQUIQUE
Teléfono	57-2 325846
E-mail	ssanjuan@segaseo.cl

Fecha elaboración de la Directiva	07	05	2018
	DIA	MES	AÑO

II.- ANTECEDENTES DEL REPRESENTANTE LEGAL:	
Nombre	SERGIO PATRICIO SAN JUAN SAN JUAN
Rut	7.475.172-5
Domicilio	Almirante Latorre N° 417 Iquique
Ciudad	IQUIQUE
Teléfono	57-2 325846
E-mail	ssanjuan@segaseo.cl

III.- USO EXCLUSIVO DE LA AUTORIDAD AERONAUTICA:	
Fecha recepción de la Directiva	

Revisado por: DASA Encargado Servicios Vigilancia Privada	Aprobado por: DASA Jefe Sección AVSEC	V° B° Director D.A.S.A.
Fecha	Fecha	Fecha
Firma	Firma	Firma

	ANEXO N° 8	Código:
	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 395 de 451

IV.- ANTECEDENTES REFERIDOS A LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS

1.-	Lugar específico donde se prestarán los servicios: recinto, área, espacio, otros; con la indicación de calles:	
	Sitio cercado costado norte de Aeropuerto lugar de Cargo compañías aéreas, Sector de los estacionamientos y 1ro y 2do. Nivel de embarque y arribo de Público.	
2.-	Nombre de la entidad contratante del servicio:	
	Sociedad concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.	
3.-	Nombre del Representante Legal de la empresa:	
	Felipe Andrés Fraser González Rut. N° 8.016.879-9	
4.-	Domicilio comercial, fonos, e-mail:	
	Vitacura N° 2731 Piso N°21 Oficina N°2101 Las Condes Santiago. Correo ; ffraser@aport.cl	
5.-	Horarios del servicio a proporcionar: (Desde / Hasta)	
	Lunes a domingo, de 08:00 a 17:00 ; 16:00 a 24:00 ; 24:00 a 08:00, horas, las 24 horas del día	
6.-	Personal: Guardia de Seguridad.	
6.1	Cantidad total de personal que cubrirá el servicio:	7 GGSS
6.2	División de turnos en el servicio (hora de inicio y término): 08:00 a 16:00; 16:00 a 24:00; 24:00 a 08:00, horas, las 24 horas del día. Otros horarios y fines de semana a requerimiento.	
6.3	Horas que durará cada turno:	8 horas
7.-	Objetivos y tareas a cumplir:	
7.1	Señalar el objetivo general que persigue la prestación de servicios:	
	- Servicio de Vigilancia y Seguridad en sector de carga de Aerolíneas.	
7.2	Especificar las tareas de seguridad a ejecutar:	
Terminal de Pasajeros • Debe dejar registro o avisar al supervisor de cada daño a la infraestructura. Y será función del guardia entrante tomar su turno con todas las novedades y registros del turno anterior y avisar al supervisor. • Una vez terminado el movimiento diario hacer un registro nocturno de patentes de los vehículos que se queden en el estacionamiento, así mismo de cualquier situación anómala que se encuentre (Ventanas abiertas, luces prendidas, etc.), informando todo lo que suceda al supervisor de turno. • En caso de encontrar equipaje abandonado o algún artefacto sospechoso dar aviso inmediatamente al supervisor de turno, sin intervenir dicho objeto pero manteniéndolo siempre a la vista. • Al haber terminado sus funciones, se necesitará apoyo en el orden de los carros portaequipajes, para evitar accidentes con pasajeros y/o vehículos de estos en el estacionamiento público o en el terminal de pasajeros.		

	ANEXO N° 8	Código:
	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 396 de 451

Dado que los pasajeros comienzan a arribar aproximadamente 1 hora y media antes de los vuelos, es necesario que el guardia de turno esté con esa antelación haciendo presencia en el área de estacionamiento.	
Terminal de Carga	
- El guardia de turno que se encuentre en el terminal de carga deberá anotar cada una de las patentes de los vehículos que hagan ingreso a estas instalaciones, sin excepción. En el caso excepcional que ingrese una persona caminando, se anotará su cédula de identidad. - Serán las empresas subconcesionadas quien abra el portón de acceso vehicular a sus clientes. El guardia de seguridad mantendrá un registro de los vehículos entrados y salidos (placa patente), abriendo el portón cuando se requiera la salida de un vehículo.	
Efectúa vigilancia preventiva en el sector de parque de estacionamientos, informando al supervisor de todas las novedades encontradas. Coordina y/o informa constantemente y a cualquier hora con el Supervisor, respecto a novedades que se produzcan en el sector, en caso de no encontrarse en el lugar, la coordinación será vía telefónica.	
8.-	Descripción de la tenida que utilizarán los Guardias de seguridad:
Camisa Celeste, Pantalón negro o azul marino , calzados de Seguridad Negro, Cinturón de pantalón tipo militar, Corbata, Corta viento o Parka (Tenida de Verano sin corbata), Gorro con logo.	
9.-	Implementos que utilizarán en el servicio:
Linterna, teléfono celular. Bastón retráctil	

V.- COMUNICACIONES Y SISTEMA DE ALARMA	
1.-	Equipo de radio tipo Handy y teléfono celular
2.-	Frecuencia de comunicaciones radiales:
Equipo de radio tipo Handy, frecuencia asignada a la Empresa "Seguridad y Aseo Sergio San Juan San Juan", Rut. N° 76.117339-1	
Número y fecha de Resolución de la Subsecretaría de Transporte y Telecomunicaciones, que autoriza la operación de los equipos: Resolución Exenta N° 726 de fecha 24 de Abril 2017. Domicilio Comercial, Almirante Latorre N° 417 Iquique.	
3.-	

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 397 de 451

VI.- TELEFONOS DE EMERGENCIA

1.-	Empresa prestadora del servicio (mesa central)	Fono: 57-2325846
2.-	Representante Legal	Fono: 999691972
3.-	Supervisores de Seguridad	Fono: 999691811
4.-	Portería o Secretaria	Fono: 57-2325846
5.-	Organismo de Seguridad interno (cuando aplique)	Fono: No Aplica
6.-	Central de alarma donde está conectada la empresa	Fono: No Aplica
7.-	Otros contactos (RR-HH Empresa SegAseo).	Fono: 956371206

SERGIO PATRICIO SAN JUAN SAN JUAN

Nombre de Representante Legal

Fecha 07 de Mayo 2018

Firma



[Handwritten signature in blue ink]

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 398 de 451

Subsecretaría de
Telecomunicaciones

Telecomunicaciones
con sentido ciudadano

OTORGA PERMISO DE SERVICIO LIMITADO DE TELECOMUNICACIONES.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 726

SANTIAGO, 24 de marzo de 2017

VISTOS:

- El Decreto Ley N° 1.762 de 1977, que crea la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en adelante la Subsecretaría.
- La Ley N° 18.168 de 1982, Ley General de Telecomunicaciones.
- La Resolución Exenta N° 391 de 1985, de la Subsecretaría, que aprueba el Marco Técnico relativo a los Servicios Limitados de Telecomunicaciones, y sus modificaciones posteriores.
- Resolución Exenta N° 352 de 1985, de la Subsecretaría, que Aprueba el Instructivo relativo a los Servicios Limitados.
- La Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón.
- La Resolución Exenta N° 470 de 2013, de la Subsecretaría, que faculta a los Jefes de División y de Departamento para firmar "Por orden del Subsecretario de Telecomunicaciones" y delega facultades que indica, y sus modificaciones posteriores.

CONSIDERANDO:

Lo solicitado por la peticionaria, mediante ingreso SUBTEL N° 43.351 del 30.03.2017 (SL-0114/2017).

RESUELVO:

1.- Otórgase un Permiso de Servicio Limitado de Radiocomunicaciones a SEGURIDAD Y ASEO SERGIO SAN JUAN SAN JUAN, R.U.T. N° 76.117.339-1, con domicilio en Almirante Latorre N° 417, comuna de Iquique, I Región, en adelante la permisionaria, en los términos que se señala.

2.- El período de este permiso será de diez (10) años a contar de la total tramitación de esta Resolución.

3.- El plazo para iniciar la construcción de las obras, será de un (1) mes y para su término de seis (6) meses; asimismo, el plazo para iniciar el servicio será de ocho (8) meses. Todos estos plazos se contarán desde la fecha de la total tramitación de esta Resolución.

- 2 -

4.- Las características técnicas y ubicación de las instalaciones del sistema que se autoriza, son las que se indican a continuación:

SISTEMA VHF.

Características técnicas comunes:

Frecuencia : F1 = 139,125 MHz.
Tono subaudible : T1 = 123,0 Hz.
Tipo de emisión : 11K0F3EJN.
Desviación máxima : $\pm 2,5$ kHz.
Modo de operación : Simplex.

ESTACIÓN O CANTIDAD	FRECUENCIAS (Tx,Rx)	POTENCIA MAXIMA (W)	GANANCIA ANTENA (dBd)	UBICACIÓN O ZONA DE SERVICIO	COMUNA	REG	COORDENADAS GEOGRÁFICAS	
							LATITUD	LONGITUD
FB Central	(F1,F1)	25	6,0	Almirante Latorre N° 417.	Iquique	I	20°12'55"	70°09'04"
MO (1)	(F1,F1)	25	6,0	I Región.	---	---	---	---
ML (2)	(F1,F1)	25	3,0	60 Km. entorno a la estación base y móviles operativos.	---	---	---	---
PT (30)	(F1,F1)	5	---	8 Km. entorno a la estación base y móviles operativos y móviles.	---	---	---	---

Nota: Estas Frecuencias no podrán ser utilizadas para el servicio de taxi en ninguna de sus modalidades, ni para el servicio de transporte privado remunerado de pasajeros.

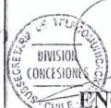
La frecuencia señalada deberá ser compartida con otros permisionarios, según los requerimientos de utilización del espectro radioeléctrico que determine la Subsecretaría.

5.- La permisionaria no podrá iniciar servicios sin que las obras e instalaciones hayan sido previamente autorizadas por la Subsecretaría; para estos efectos deberá solicitar, por carta certificada, que se verifique que dichas obras e instalaciones se encuentran correctamente ejecutadas y corresponden al proyecto aprobado.

6.- Es obligación la permisionaria, el conocimiento y cumplimiento de las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones, de sus Reglamentos y sus modificaciones, en lo que le sean aplicables, atendida la calidad que adquiere en virtud de esta Resolución.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y NOTIFIQUESE.
POR ORDEN DEL SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES**

Lo que transcribe por su conocimiento
Cadastral



ENOC ARAYA CASTILLO



	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 400 de 451

Adjunto N°9: Formulario Control de herramientas ingreso AVSEC

	SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA S.A AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE CONTROL DE HERRAMIENTAS INGRESO AVSEC		
---	---	--	--

SUPERVISOR DE TURNO		FECHA:	
OP. DE MANTENCION:		HORA:	

ITEM	HERRAMIENTAS	ESTADOS			OBSERVACIONES
		CANT	BUENO	REGULAR	
1	Flexómetro				
2	Atornillador de cruz				
3	Atornillador de paleta				
4	Brocha				
5	Alicate de punta				
6	Alicate de universal				
7	Alicate cortante				
8	Tester				
9	Espatula				
10	Llana				
11	Plana				
12	Patacho				
13	Martillo				
14	Sierra de mano				
15	Brocas				
16	Llave stillson				
17	Llave ajustable				
18	Nivel de mano				
19	Llaves punta corona				
20	Chicharra				
21	Remachadora				
22	Taladro; Atornillador inalalmblico				
23	Esmeril angular				
24	Disco de corte				
25	Tornillos				
26	Clavos				
27	Cartonero				
28	Llaves Allen				

OBSERVACIONES GENERALES

_____ FIRMA AVSEC	_____ FIRMA SUPERVISOR

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 401 de 451

5.2. Documentos Complementarios

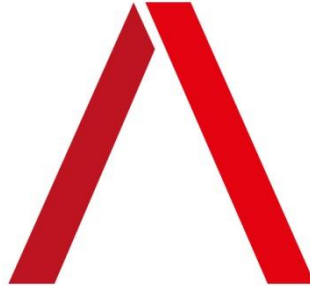
Adicionalmente Sociedad Concesionaria mantendrá en sus oficinas un registro documental que considera ente otros:

- a) Un listado del Personal de la Sociedad Concesionaria dependientes o subcontratados que cumplen labores de seguridad
- b) Un listado del Personal de la Sociedad Concesionaria dependiente o subcontratado, que desarrolla labores de aseo y servicios de atención de pasajeros.
- c) Listado de credenciales aeroportuarias y pases de acceso vehicular
- d) Registros de capacitación del personal de la Sociedad Concesionaria que cumple labores de seguridad dependiente o subcontratado.
- e) Registro de auditorías, inspecciones, pruebas, ejercicios y/o estudios de seguridad.

6. APROBACIÓN Y VIGENCIA DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD

El Programa de Seguridad de la Empresa Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A. cumple los requerimientos normativos establecidos por la autoridad aeronáutica y ha sido aprobado por la Autoridad Aeronáutica por medio de la Resolución Exenta N°.de fecha..... siendo puesto en vigencia en un plazo de 30 días desde la fecha de aprobación.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 402 de 451



PLAN DE CONTINGENCIA

CONCESIÓN: AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE.

CONCESIONARIO: SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA S.A.

EJEMPLAR N°: 1

Agosto 2018



ANEXO N° 8

Código:

PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE
CONTINGENCIA
AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

Revisión: 0

Página 403 de 451

REGISTRO DE ACTUALIZACIONES Y ENMIENDAS

[illegible]

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 404 de 451

CONTENIDO

1.	PROPÓSITO.....	405
2.	ANTECEDENTES REGLAMENTARIOS.....	405
3.	ORGANIZACIÓN INTERNAS PARTICIPANTES	405
4.	COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN	405
5.	NOTIFICACIÓN ANTE EL INCREMENTO DE LA AMENAZA	406
6.	NOTIFICACIÓN DE SITUACIONES QUE AFECTAN LA SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN	407
7.	EJERCICIOS DEL PLAN	407
8.	DOCUMENTACIÓN DE SEGURIDAD	407
9.	CONFIDENCIALIDAD Y DIVULGACIÓN.....	407
10.	PROCEDIMIENTOS CONTRA ACTOS DE INTERFERENCIA ILÍCITA.....	407
11.	APROBACIÓN Y VIGENCIA DEL PLAN DE CONTINGENCIA	418
12.	CARTILLAS OPERACIONALES.....	419

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 405 de 451

1. PROPÓSITO

El presente Plan de Contingencia, tiene como objetivo general establecer las medidas que se tomarán para responder de forma oportuna y coordinada a los actos de interferencia ilícita contra la aviación civil, por las personas comprendidas en la estructura de la Gerencia de Operaciones, estableciendo sus responsabilidades y tareas específicas; que deberán asumir, para brindar un apoyo oportuno y coordinado ante el requerimiento de la autoridad aeronáutica en el terminal de pasajeros, y volver a la normalidad de las operaciones aéreas en el más breve plazo posible.

2. ANTECEDENTES REGLAMENTARIOS

Los documentos normativos nacionales relacionados y que dan origen a la formulación del plan de contingencia, son los siguientes:

- a) Reglamento Seguridad para la protección de la Aviación Civil Contra Actos de Interferencia ilícita DAR 17.
- b) Programa Nacional de Seguridad de Aviación Civil.
- c) Programa Nacional de Control de Calidad para la Seguridad de la Aviación Civil.
- d) Programa Nacional de Instrucción de Seguridad de la Aviación Civil.
- e) Programa Nacional de Seguridad de Carga.
- f) Norma Aeronáutica.

3. ORGANIZACIÓN INTERNAS PARTICIPANTES

- **Gerente de Operaciones:** En ausencia del Gerente de Aeropuertos (Jefe de Seguridad Titular), le corresponderá la dirección y el control de todos y cada uno de los servicios que se prestan en el área de concesión.

Para los efectos de este Plan de Contingencia, será quien desempeñe las funciones de Jefe de Seguridad Subrogante de la empresa.

- **Supervisor de Terminal de Turno:** Esta función la desempeña un total de cuatro personas, las que, distribuidos en un rol de turnos, ejecutan sus tareas durante todo el horario de funcionamiento del Terminal de Pasajeros.

Su función principal es la de supervisar el correcto funcionamiento de todos y cada uno de los componentes o sistemas del Terminal de Pasajeros.

Para los efectos del presente Plan de Contingencia, en ausencia del Gerente de Operaciones será el Supervisor de Terminal de Turno quien dirija o coordine las acciones con la Autoridad Aeronáutica ante un eventual acto de interferencia ilícita.

4. COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN

El responsable de la seguridad de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A. recae en el Sr. Omar Becerra M. Además, y en ausencia de este, la persona responsable de las coordinaciones con la Oficina AVSEC a nivel local y/o nivel interno con el personal de la Sociedad Concesionaria será el Jefe de Seguridad Subrogante, así como también, en los casos de no contar con el Jefe de Seguridad titular.

Los medios de comunicación y coordinación que posee para darle eficacia al Plan de Contingencia son:

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 406 de 451

a) Coordinación AVSEC a nivel nacional:

- Jefe AVSEC DASA:
Sr. Claudio Hernández Espinoza
- Celular: +56 9 91581849
- e-mail: chernandez@dgac.gob.cl
- Dirección: San Pablo 8381, Pudahuel Santiago.

b) Coordinación AVSEC a nivel local:

- Jefe AVSEC Iquique:
Sr. Carlos Muñoz Calderón
- Celular: +56 9 93599896
- e-mail: cmunozc@dgac.gob.cl
- Dirección: Aeropuerto Diego Aracena s/n Iquique.

c) Coordinación de Seguridad:

- Jefe de Seguridad de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A. (titular):
Sr. Omar Becerra M. ; Tel.: +56 2 23629840; e-mail: obecerra@aport.cl
Dirección: Av. Vitacura 2736, Oficina 2101, Las Condes, Santiago. Código Postal: 7550597
- Jefe de Seguridad de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A. (subrogante):
Sr. Emerson Saavedra O. ; Cel.: 95096505; e-mail: esaavedra@aport.cl
Dirección: Aeropuerto Diego Aracena de Iquique s/n, sin código postal.

Los sistemas de comunicación a utilizar, son los disponibles y dispuestos en el aeropuerto, tales como: radios de comunicación, teléfonos fijos, teléfonos móviles, megáfono y alto parlantes.

5. NOTIFICACIÓN ANTE EL INCREMENTO DE LA AMENAZA

Acorde al riesgo que representan, se han establecido tres (03) niveles de amenaza, identificados por una descripción las que corresponde a:

- a) Nivel de Amenaza Baja:** Condición de funcionamiento permanente (normal) para todas las unidades aeroportuarias de bajo riesgo y poca probabilidad de actividades ilícitas.
- b) Nivel de Amenaza Media:** Será declarado cuando exista una presunción fundada de que ocurrirá un acto de interferencia ilícita informado por la Agencia Nacional de Inteligencia o se reciba información fidedigna de un explotador aéreo, de un estado o del sistema de la Organización de Aviación Civil Internacional.
Ante este nivel de amenaza, se pondrán a disposición de la DGAC, todos los recursos disponibles de la concesionaria para efectos de comunicar, controlar y/o mitigar la amenaza, y será el Jefe de Seguridad o Supervisor en Turno, quien comunique internamente la Activación o Desactivación de las alertas correspondientes derivadas de dicha amenaza.
- c) Nivel de Amenaza Alta:** Será declarado cuando exista un riesgo alto de actos de interferencia ilícita.
Ante este nivel de amenaza, se pondrán a disposición de la DGAC, todos los recursos disponibles de la concesionaria para efectos de comunicar, controlar y/o mitigar la amenaza, y será el Jefe de Seguridad o Supervisor en Turno, quien comunique internamente la Activación o Desactivación de las alertas correspondientes derivadas de dicha amenaza.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 407 de 451

6. NOTIFICACIÓN DE SITUACIONES QUE AFECTAN LA SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN

El responsable de notificar a la DGAC o en su efecto a AVSEC ante situaciones que afecten la seguridad de la aviación es el Sr. Omar Becerra Mella, quien ante este tipo de situaciones informará de forma inmediata o la brevedad posible de forma verbal y/o utilizando cualquier otro medio de comunicación disponible.

En casos de no contar con el Jefe de Seguridad titular, las funciones antes descritas las asumirá el Gerente de Operaciones Sr. Emerson Saavedra Oyarzun o el supervisor de terminal en turno de la Sociedad Concesionaria.

7. EJERCICIOS DEL PLAN

Programa Anual de Ejercicios de Seguridad		ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
2.- PLAN DE CONTINGENCIA		Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.	Proyec.	Ejec.
2.1 CONTROL DE CALIDAD																									
2.1.1	AUDITORIAS					X						X						X						X	
2.1.2	INSPECCIONES					X						X						X						X	
2.2 PRUEBAS																									
2.2.1	REALIZACION DE PRUEBAS					X						X						X						X	
2.2.2	REALIZACION DE EJERCICIOS DE SEGURIDAD					X						X						X						X	
2.3 DIVULGACION DE LA INFORMACION																									
2.3.1	DIVULGACION DE INFORMACION AL PERSONAL DE LA CONCESIONARIA					X						X						X						X	
2.4 ENMIENDAS																									
2.4.1	REGISTRO ENMIENDAS PLAN DE SEGURIDAD					X						X						X						X	
2.4.2	REGISTRO ENMIENDAS PLAN DE CONTINGENCIA					X						X						X						X	

8. DOCUMENTACIÓN DE SEGURIDAD

No existen documentos adicionales de seguridad para este plan.

9. CONFIDENCIALIDAD Y DIVULGACIÓN

El presente Plan será clasificado como “**SECRETO**” y se desarrollará como anexo al Programa de Seguridad de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A. Este plan quedará en tres ejemplares, quedando uno en poder de la DGAC, otro en poder de la Concesionaria y el último como respaldo en casa matriz. Este mismo será divulgado por el Jefe de Seguridad a través de capacitaciones y reuniones periódicas con el personal.

10. PROCEDIMIENTOS CONTRA ACTOS DE INTERFERENCIA ILÍCITA

El Plan de Contingencia comprende procedimientos de seguridad, que se especifican y detallan a continuación:

- **Procedimiento N° 1:** Apoderamiento ilícito de aeronaves en vuelo. **(No Aplica.)**
- **Procedimiento N° 2:** Apoderamiento ilícito de aeronaves en tierra. **(No Aplica.)**
- **Procedimiento N° 3:** Toma de rehenes a bordo de aeronaves o en los aeródromos.
- **Procedimiento N° 4:** Intrusión por la fuerza a bordo de una aeronave, en un aeródromo o en el recinto de una instalación aeronáutica.

	ANEXO N° 8	Código:
	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 408 de 451

- **Procedimiento N° 5:** Introducción a bordo de una aeronave o en un aeródromo, de armas o de artefactos (o sustancias) peligrosos con fines criminales.
- **Procedimiento N° 6:** Comunicación de información falsa que compromete la seguridad de una aeronave en vuelo, o en tierra, o la seguridad de los pasajeros, tripulación, personal de tierra y público en un aeródromo o en el recinto de una instalación de aviación civil.
- **Procedimiento N° 7:** Amenaza de bomba en instalaciones de la empresa de servicios y organismos públicos.
- **Procedimiento N° 8:** Descubrimiento de artículos sospechosos o prohibidos en instalaciones.
- **Procedimiento N° 9:** Robos o hurtos a personas e instalaciones de la empresa y/o organismos.
- **Procedimiento N° 10:** Atención de vuelos o aeronaves de alto riesgo. **(No Aplica.)**
- **Procedimiento N° 11:** Incidentes graves con mercancías peligrosas ocurridos en sus dependencias.
- **Procedimiento N° 12:** Accidentes de personas o vehículos con resultados de lesiones graves o muerte en la parte aeronáutica.
- **Procedimiento N° 13:** Actuación frente a fallas en los equipos de inspección utilizados en seguridad. **(No Aplica.)**

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 409 de 451

PROCEDIMIENTO N°3

a) IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Toma de rehenes a bordo de aeronaves o en los aeródromos.

b) ORGANIZACIONES INTERNAS INVOLUCRADAS:

Jefe de Seguridad, Supervisor de Turno de la Sociedad Concesionaria.

c) PROTOCOLOS DE ACCIÓN:

Cuando el personal de la Sociedad Concesionaria detecte una situación de toma de rehenes en el Aeropuerto, comunicará de inmediato al Supervisor de Turno, quien a su vez hará llegar lo más rápido posible la información al Jefe de Seguridad, quedando a disposición de lo que este le instruya, manteniéndose a una distancia segura de la situación.

El Jefe de Seguridad y/o Supervisor de Turno (en Representación del Jefe de Seguridad), tan pronto tenga o reciba información de este hecho ilícito, deberá por el medio más rápido posible, notificar a la Autoridad Aeroportuaria local del hecho y/o al personal AVSEC, poniendo a disposición de la autoridad aeronáutica los recursos humanos y materiales de la Concesionaria que estén disponibles, con el objetivo de apoyar la contingencia.

d) NOTIFICACIÓN AUTORIDAD AERONÁUTICA:

Una vez detectada la situación, el Jefe de Seguridad y Supervisor de Turno de la Concesionaria, notificará a la brevedad posible a la autoridad aeronáutica, al Jefe de la Oficina AVSEC y en su efecto a Carabinero de servicio en el Aeropuerto si así lo requiere personal de AVSEC. Esto se realizará utilizando todos los medios disponibles y dispuestos en el Aeropuerto.

e) MANTENIMIENTO DE REGISTROS:

Los registros documentales se mantendrán en poder del Jefe de Seguridad de la Concesionaria hasta el término de la concesión.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 410 de 451

PROCEDIMIENTO N°4

a) IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Intrusión por la fuerza a bordo de una aeronave, en un aeródromo o en el recinto de una instalación aeronáutica.

b) ORGANIZACIONES INTERNAS INVOLUCRADAS:

Jefe de Seguridad, Supervisor de Turno de la Sociedad Concesionaria.

c) PROTOCOLOS DE ACCIÓN:

El Personal de la Sociedad Concesionaria, tan pronto tenga o reciba información, o esté en presencia de una acción de ingreso a la fuerza en alguna instalación, deberá por el medio más rápido posible informar al Supervisor de la Concesionaria, quien notificará al Jefe de Seguridad de la Concesionaria, quien a su vez informarán a la Autoridad Aeroportuaria, personal AVSEC de Turno y/ o a Carabinero en servicio, si la autoridad aeronáutica lo solicita.

En caso de que a raíz de un situación de este tipo, la estructura o accesos se vean afectados, el Jefe de Seguridad y/o Supervisor de turno, hará uso de todo el personal disponible de la Concesionaria y herramientas que se encuentren disponibles en el terminal de pasajeros, para poder resguardar y reparar los accesos o estructura, a la brevedad posible.

d) NOTIFICACIÓN AUTORIDAD AERONÁUTICA:

El Jefe de Seguridad y/o Supervisor de Turno, notificará a la brevedad posible a la autoridad aeroportuaria, o al Jefe de la Oficina AVSEC, mediante teléfono, correo electrónico, o documento oficial.

e) MANTENIMIENTO DE REGISTROS:

Los registros documentales se mantendrán en poder del Jefe de Seguridad de la concesionaria hasta el término de la concesión.

	ANEXO N° 8	Código:
	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 411 de 451

PROCEDIMIENTO N°5

a) IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Introducción a bordo de una aeronave o en un aeródromo, de armas o de artefactos (o sustancias) peligrosos con fines criminales.

b) ORGANIZACIONES INTERNAS INVOLUCRADAS:

Jefe de Seguridad, Supervisor de Turno de la Sociedad Concesionaria.

c) PROTOCOLOS DE ACCIÓN:

El Jefe de Seguridad y/o Supervisor de Turno, tan pronto tenga o reciba información sobre introducción de armas o artefactos (o sustancias) peligrosos al interior del Aeropuerto, solicitará el apoyo de personal Especialista SSEI y/o Bomberos, a objeto de superar la emergencia. Para lo anterior, informará lo más rápido posible a la Autoridad Aeroportuaria, o al personal AVSEC de Turno, sobre la emergencia y a solicitud de ésta, procederá a aislar el lugar afectado.

d) NOTIFICACIÓN AUTORIDAD AERONÁUTICA:

El Jefe de Seguridad y Supervisor de Turno de la Concesionaria, notificarán a la brevedad posible a la autoridad aeroportuaria y/o al Jefe de la Oficina AVSEC e informará respecto a introducción de armas o artefactos (o sustancias) peligrosos al interior del aeropuerto, mediante teléfono, correo electrónico, o documento oficial.

e) MANTENIMIENTO DE REGISTROS:

Los registros documentales se mantendrán en poder del Jefe de Seguridad de la concesionaria hasta el término de la concesión.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 412 de 451

PROCEDIMIENTO N°6

a) IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Comunicación de información falsa que compromete la seguridad de una aeronave en vuelo, o en tierra, o la seguridad de los pasajeros, tripulación, personal de tierra y público en un aeródromo o en el recinto de una instalación de aviación civil

b) ORGANIZACIONES INTERNAS INVOLUCRADAS:

Jefe de Seguridad, Supervisor de Turno de la Sociedad Concesionaria.

c) PROTOCOLOS DE ACCIÓN:

Cuando el personal de informaciones o cualquier otro trabajador de la Sociedad Concesionaria reciban información que compromete la seguridad del Aeropuerto, comunicará de inmediato al Supervisor de Turno, quien a su vez hará llegar lo más rápido posible la información al Jefe de Seguridad, quedando a disposición de lo que él le indique.

El Jefe de Seguridad y/o Supervisor de Turno (en Representación del Jefe de Seguridad), tan pronto tenga o reciba información de este hecho, deberá por el medio más rápido posible, informar a la Autoridad Aeroportuaria local, o al personal AVSEC el detalle de la información recibida para que la Autoridad Aeronáutica confirme su veracidad. La Sociedad Concesionaria pondrá a disposición de la autoridad aeronáutica, los recursos humanos y materiales que estén a su alcance, en apoyo a la contingencia.

d) NOTIFICACIÓN AUTORIDAD AERONÁUTICA:

Una vez detectada la situación, el Jefe de Seguridad y Supervisor de Turno de la Concesionaria, notificará a la brevedad posible a la autoridad aeroportuaria, o al Jefe de la Oficina AVSEC, y en su efecto a Carabinero de servicio de en el Aeropuerto, si así lo requiere personal de la autoridad aeronáutica. Esto se realizará utilizando todos los medios disponibles y dispuestos en el aeropuerto.

e) MANTENIMIENTO DE REGISTROS:

Los registros documentales se mantendrán en poder del Jefe de Seguridad de la concesionaria hasta el término de la concesión.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 413 de 451

PROCEDIMIENTO N°7

a) IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Amenaza de bomba en instalaciones de la empresa de servicios y organismos públicos.

b) ORGANIZACIONES INTERNAS INVOLUCRADAS:

Jefe de Seguridad, Supervisor de Turno de la Sociedad Concesionaria.

c) PROTOCOLOS DE ACCIÓN:

Cuando personal de informaciones o cualquier otro trabajador de la Sociedad Concesionaria, reciba un llamado telefónico por una amenaza de bomba en instalaciones del Terminal de Pasajeros, comunicará de inmediato al Supervisor de Turno, quien a su vez hará llegar lo más rápido posible la información al Jefe de Seguridad, quedando a disposición de lo que él le indique.

El Jefe de Seguridad y/o Supervisor de Turno (en Representación del Jefe de Seguridad), tan pronto tenga o reciba información de este hecho, deberá por el medio más rápido posible, informar a la Autoridad Aeroportuaria local, o al personal AVSEC el detalle de la información recibida para que la Autoridad Aeronáutica confirme su veracidad. La Sociedad Concesionaria pondrá a disposición de la autoridad aeronáutica, los recursos humanos y materiales que estén a su alcance, en apoyo a la contingencia.

d) NOTIFICACIÓN AUTORIDAD AERONÁUTICA:

Sobre la amenaza, el Jefe de Seguridad y/o Supervisor de Turno de la Concesionaria, notificará a la brevedad posible a la autoridad aeroportuaria, o al Jefe de la Oficina AVSEC, toda información sobre una amenaza de bomba que afecte a las instalaciones del Aeropuerto, mediante teléfono, correo electrónico, o documento oficial.

e) MANTENIMIENTO DE REGISTROS:

Los registros documentales se mantendrán en poder del Jefe de Seguridad de la concesionaria hasta el término de la concesión.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 414 de 451

PROCEDIMIENTO N°8

a) IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Descubrimiento de artículos sospechosos o prohibidos en instalaciones.

b) ORGANIZACIONES INTERNAS INVOLUCRADAS:

Jefe de Seguridad, Supervisor de Turno de la Sociedad Concesionaria.

c) PROTOCOLOS DE ACCIÓN:

El Personal de la Sociedad Concesionaria, tan pronto tenga o reciba información sobre el descubrimiento de artículos sospechosos en el área de concesión, procederá a informar al Supervisor de Turno y/o al Jefe de seguridad de la Concesionaria, y utilizando todos los medios de comunicación que estén a su alcance (radio, celular, sistema de alta voz, megáfono, cámaras de monitoreo, etc.), ubicará al posible dueño del artículo sospechoso, paralelamente lo mantendrá a la vista, sin mover ni tocar dicho artículo. Además, el supervisor de turno de la Concesionaria informará a la autoridad aeronáutica respecto al artículo sospechoso, poniendo a disposición de esta última, todos los recursos humanos y materiales que estén a su alcance en el Terminal de Pasajeros, con el objetivo de apoyar la contingencia. Así mismo y a solicitud de la autoridad aeronáutica, el supervisor de turno de la Concesionaria dará aviso de la contingencia a Carabineros de Chile, ubicados en el Terminal de Pasajeros.

Cuando la autoridad aeronáutica defina o de por terminada la contingencia, el supervisor de turno de la concesionaria aplicará las medidas tendiente a recuperar la normalidad operacional del terminal aéreo.

d) NOTIFICACIÓN AUTORIDAD AERONÁUTICA:

Sobre artículos sospechosos, el Jefe de Seguridad o Supervisor de Turno de la concesionaria, notificará a la brevedad posible a la autoridad aeroportuaria y/o al Jefe de la Oficina AVSEC, toda información disponible sobre artículo sospechoso identificado en el aérea de concesión. Dicha notificación se hará mediante teléfono, correo electrónico, o documento oficial.

e) MANTENIMIENTO DE REGISTROS:

Los registros documentales se mantendrán en poder del Jefe de Seguridad de la concesionaria hasta el término de la concesión.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 415 de 451

PROCEDIMIENTO N°9

a) IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Robos o hurtos a personas e instalaciones de la empresa y/u organismos.

b) ORGANIZACIONES INTERNAS INVOLUCRADAS:

Jefe de Seguridad, Supervisor de Turno de la Sociedad Concesionaria.

c) PROTOCOLOS DE ACCIÓN:

El personal de la Sociedad Concesionaria, tan pronto tenga o reciba información, o esté en presencia de cualquier robo o hurto en el Terminal de Pasajeros, deberá por el medio más rápido posible informar al Supervisor de la Concesionaria y/o al Jefe de seguridad de la Concesionaria, quien a su vez informara a la autoridad aeronáutica y a Carabineros de Chile, según corresponda.

d) NOTIFICACIÓN AUTORIDAD AERONÁUTICA:

El Jefe de Seguridad y/o Supervisor de Turno, notificará a la brevedad posible a la autoridad aeroportuaria, y/o al Jefe de la Oficina AVSEC, toda información sobre robos o hurtos a personas e instalaciones en las áreas restringidas el Terminal de Pasajeros; mediante teléfono, correo electrónico, o documento oficial.

e) MANTENIMIENTO DE REGISTROS:

Los registros documentales se mantendrán en poder del Jefe de Seguridad de la concesionaria hasta el término de la concesión.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 416 de 451

PROCEDIMIENTO N°11

a) IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Incidentes graves con mercancías peligrosas ocurridos en sus dependencias.

b) ORGANIZACIONES INTERNAS INVOLUCRADAS:

Jefe de Seguridad, Supervisor de Turno de la Sociedad Concesionaria.

c) PROTOCOLOS DE ACCIÓN:

El Jefe de Seguridad y/o Supervisor de Turno, tan pronto tenga o reciba información sobre incidentes graves con mercancías peligrosas al interior de sus instalaciones, procederá a aislar el lugar afectado y solicitará el apoyo de personal Especialista SSEI y/o Bomberos, a objeto de superar la emergencia. Debiendo notificar lo más rápido posible a la Autoridad Aeroportuaria, o al personal AVSEC de Turno sobre la emergencia.

d) NOTIFICACIÓN AUTORIDAD AERONÁUTICA:

El Jefe de Seguridad y Supervisor de Turno de la Concesionaria, notificarán a la brevedad posible a la autoridad aeroportuaria y/o al Jefe de la Oficina AVSEC, disponiendo de toda información respecto a incidentes graves con mercancías peligrosas al interior de sus instalaciones, para lo cual utilizara medios telefónicos, correo electrónico, o documento oficial.

e) MANTENIMIENTO DE REGISTROS:

Los registros documentales se mantendrán en poder del Jefe de Seguridad de la concesionaria hasta el término de la concesión.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 417 de 451

PROCEDIMIENTO N°12

a) IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Accidentes de personas o vehículos con resultados de lesiones graves o muerte en la parte aeronáutica.

b) ORGANIZACIONES INTERNAS INVOLUCRADAS:

Jefe de Seguridad, Supervisor de Turno de la Sociedad Concesionaria.

c) PROTOCOLOS DE ACCIÓN:

El personal de la Sociedad Concesionaria, tan pronto tenga o reciba información o esté en presencia de cualquier accidente de personas o vehículos con resultados de lesiones graves o muerte en la parte aeronáutica, deberá informar a la brevedad posible al Supervisor de la Concesionaria, quien informará al jefe de seguridad de la Concesionaria y a la autoridad aeronáutica, quien a solicitud de esta última notificará a Carabineros de Chile en Servicio en el Aeropuerto. Asimismo, el Supervisor de Turno pondrá a disposición de la autoridad aeronáutica todos los recursos humanos y materiales disponibles en el Terminal de Pasajeros, para apoyar la contingencia.

d) NOTIFICACIÓN AUTORIDAD AERONÁUTICA:

El Jefe de Seguridad y/o Supervisor de Turno, notificará a la brevedad posible a la autoridad aeroportuaria, y/o al Jefe de la Oficina AVSEC, poniendo a disposición de éste, toda información sobre accidentes graves o fatales en la parte aeronáutica. Dicha notificación se podrá hacer vía telefónica, correo electrónico, o documento oficial.

e) MANTENIMIENTO DE REGISTROS:

Los registros documentales se mantendrán en poder del Jefe de Seguridad de la concesionaria hasta el término de la concesión.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 418 de 451

11. APROBACIÓN Y VIGENCIA DEL PLAN DE CONTINGENCIA

El Plan de Contingencia de la Empresa Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A. ha sido aprobado por la Autoridad Aeronáutica por medio de la Resolución Exenta N°.de fecha..... siendo puesto en vigencia en un plazo de 30 días desde la fecha de aprobación.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 419 de 451

12. CARTILLAS OPERACIONALES

CARTILLA OPERACIONAL N°1
PROCEDIMIENTO N°3

1. Identificación:

Toma de rehenes a bordo de aeronaves o en los aeródromos.

2. Responsables:

Jefe de Seguridad.

3. Situación:

En el Aeropuerto Diego Aracena, cuando se reciba notificación de una toma de rehenes, se informará y coordinarán los recursos humanos y materiales disponibles para superar la emergencia.

4. Actuación:

- Notificar a la autoridad Aeroportuaria.
- Integrar el Centro Operaciones de Seguridad (COS), cuando sea requerido.
- Poner en ejecución el Plan de Contingencia.
- Poner los medios disponibles a disposición del Mando Operacional.
- Actuar coordinadamente con el C.O.S., con las fuerzas de apoyo, y proceder conforme a sus instrucciones.
- Apoyar en la evacuación de las áreas no afectadas por la toma de rehenes.
- Controlar y proteger los accesos en sus instalaciones.
- Apoyar la protección de los accesos a la parte aeronáutica.
- Apoyar con instalaciones necesarias para la contingencia.
- Otras tareas o asignaciones dispuestas por el C.O.S.

5. Mando y Coordinación:

- Centro Resolución de Crisis : Mando Ejecutivo del ilícito.
- Centro Operaciones de Seguridad : Mando Operacional del ilícito.

6. Desactivación

- Centro Operaciones de Seguridad:**
Desactivación general de los organismos internos y externos participantes.
- Representante de los organismos internos y externos participantes:**
Desactivación de sus recursos, una vez notificada la desactivación general.

CARTILLA OPERACIONAL N°2
PROCEDIMIENTO N°3

1. Identificación:

Toma de rehenes a bordo de aeronaves o en los aeródromos.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 420 de 451

2. Responsables:

Supervisor de la Sociedad Concesionaria.

3. Situación:

En el Aeropuerto Diego Aracena, cuando se detecte o reciba notificación de una toma de rehenes, se informará de inmediato al Jefe de Seguridad.

4. Actuación:

- a) Notificar al Jefe de Seguridad.
- b) Poner en ejecución el Plan de Contingencia cuando el Jefe de Seguridad lo solicite.
- c) Facilitar los medios disponibles al Mando Operacional.
- d) Apoyar en la evacuación de las áreas no afectadas por la toma de rehenes.
- e) Controlar y proteger los accesos en sus instalaciones.
- f) Apoyar la protección de los accesos a la parte aeronáutica.
- g) Apoyar con instalaciones necesarias para la contingencia.
- h) Otras tareas o asignaciones dispuestas por el Jefe de Seguridad.

5. Mando y Coordinación:

- Centro Resolución de Crisis : Mando Ejecutivo del ilícito.
- Centro Operaciones de Seguridad : Mando Operacional del ilícito.
- Jefe de Seguridad Interno : Mando Operacional del ilícito.

6. Desactivación

- **Centro Operaciones de Seguridad:**
Desactivación general de los organismos internos y externos participantes.
- **Representante de los organismos internos y externos participantes:**
Desactivación de sus recursos, una vez notificada la desactivación general.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 421 de 451

CARTILLA OPERACIONAL N°1
PROCEDIMIENTO N°4

1. Identificación:

Intrusión por la fuerza a bordo de una aeronave, en un aeródromo o en el recinto de una instalación aeronáutica.

2. Responsables:

Jefe de Seguridad.

3. Situación:

En el Aeropuerto Diego Aracena, cuando se reciba notificación de un ingreso a la fuerza (Intrusión por fuerza), se informará y coordinarán los recursos humanos y materiales disponibles para superar la emergencia.

4. Actuación:

- a) Notificar a la autoridad Aeroportuaria.
- b) Poner en ejecución el Plan de Contingencia.
- c) Poner los medios disponibles a disposición del Mando Operacional.
- d) Actuar coordinadamente con las fuerzas de apoyo, y proceder conforme a sus instrucciones.
- e) Apoyar la protección de los accesos a la parte aeronáutica.
- f) Apoyar con instalaciones necesarias para la contingencia.

5. Mando y Coordinación:

- Centro Resolución de Crisis : Mando Ejecutivo del ilícito.
- Centro Operaciones de Seguridad : Mando Operacional del ilícito.

6. Desactivación

• **Centro Operaciones de Seguridad:**

Desactivación general de los organismos internos y externos participantes.

• **Representante de los organismos internos y externos participantes:**

Desactivación de recursos, una vez notificada la desactivación general.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 422 de 451

CARTILLA OPERACIONAL N°2
PROCEDIMIENTO N°4

1. Identificación:

Intrusión por la fuerza a bordo de una aeronave, en un aeródromo o en el recinto de una instalación aeronáutica.

2. Responsables:

Supervisor de la Sociedad Concesionaria.

3. Situación:

En el Aeropuerto Diego Aracena, cuando se detecte o reciba notificación de un ingreso a la fuerza (Intrusión por fuerza), se informará de inmediato al Jefe de Seguridad.

4. Actuación:

- Notificar al Jefe de Seguridad.
- Poner en ejecución el Plan de Contingencia cuando el Jefe de Seguridad lo solicite.
- Facilitar los medios disponibles al Mando Operacional.
- Apoyar la protección de los accesos a la parte aeronáutica.
- Apoyar con instalaciones necesarias para la contingencia.
- Otras tareas o asignaciones dispuestas por el Jefe de Seguridad.

5. Mando y Coordinación:

- Centro Resolución de Crisis : Mando Ejecutivo del ilícito.
- Centro Operaciones de Seguridad : Mando Operacional del ilícito.
- Jefe de Seguridad Interno : Mando Operacional del ilícito.

6. Desactivación

- **Centro Operaciones de Seguridad:**
Desactivación general de los organismos internos y externos participantes.
- **Representante de los organismos internos y externos participantes:**
Desactivación de sus recursos, una vez notificada la desactivación general.

CARTILLA OPERACIONAL N°1
PROCEDIMIENTO N°5

1. Identificación:

Introducción a bordo de una aeronave o en un aeródromo, de armas o de artefactos (o sustancias) peligrosos con fines criminales.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 423 de 451

2. Responsables:

Jefe de Seguridad.

3. Situación:

En el Aeropuerto Diego Aracena, cuando se reciba notificación de una introducción de armas o de artefactos peligrosos en el aeródromo, se informará y coordinarán los recursos humanos y materiales disponibles para superar la emergencia.

4. Actuación:

- Notificar a la autoridad Aeroportuaria.
- Integrar el Centro Operaciones de Seguridad (COS), cuando sea requerido.
- Poner en ejecución el Plan de Contingencia.
- Poner los medios disponibles a disposición del Mando Operacional.
- Actuar coordinadamente con el C.O.S., con las fuerzas de apoyo, y proceder conforme a sus instrucciones.
- Apoyar en la evacuación de los sectores amenazados.
- Controlar y proteger los accesos en sus instalaciones.
- Apoyar con instalaciones necesarias para la contingencia.
- Otras tareas o asignaciones dispuestas por el C.O.S.

5. Mando y Coordinación:

- Centro Resolución de Crisis : Mando Ejecutivo del ilícito.
- Centro Operaciones de Seguridad : Mando Operacional del ilícito.

6. Desactivación

- Centro Operaciones de Seguridad:**
Desactivación general de los organismos internos y externos participantes.
- Representante de los organismos internos y externos participantes:**
Desactivación de recursos, una vez notificada la desactivación general.

	ANEXO N° 8	Código:
	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA	Revisión: 0
	AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Página 424 de 451

CARTILLA OPERACIONAL N°2
PROCEDIMIENTO N°5

1. Identificación:

Introducción a bordo de una aeronave o en un aeródromo, de armas o de artefactos (o sustancias) peligrosos con fines criminales.

2. Responsables:

Supervisor de la Sociedad Concesionaria.

3. Situación:

En el Aeropuerto Diego Aracena, cuando se detecte o se tome conocimiento de una introducción de armas o de artefactos peligrosos en el aeródromo, se informará de inmediato al Jefe de Seguridad.

4. Actuación:

- Notificar al Jefe de Seguridad.
- Poner en ejecución el Plan de Contingencia cuando el Jefe de Seguridad lo indique.
- Facilitar los medios disponibles al Mando Operacional.
- Apoyar en la evacuación de los sectores amenazados.
- Controlar y proteger los accesos en sus instalaciones.
- Apoyar con instalaciones necesarias para la contingencia.
- Otras tareas o asignaciones dispuestas por el Jefe de Seguridad.

5. Mando y Coordinación:

- Centro Resolución de Crisis : Mando Ejecutivo del ilícito.
- Centro Operaciones de Seguridad : Mando Operacional del ilícito.
- Jefe de Seguridad Interno : Mando Operacional del ilícito.

6. Desactivación

- **Centro Operaciones de Seguridad:**
Desactivación general de los organismos internos y externos participantes.
- **Representante de los organismos internos y externos participantes:**
Desactivación de recursos, una vez notificada la desactivación general.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 425 de 451

CARTILLA OPERACIONAL N°1
PROCEDIMIENTO N°6

1. Identificación:

Comunicación de información falsa que compromete la seguridad de una aeronave en vuelo, o en tierra, o la seguridad de los pasajeros, tripulación, personal de tierra y público en un aeródromo o en el recinto de una instalación de aviación civil.

2. Responsables:

Jefe de Seguridad.

3. Situación:

En el Aeropuerto Diego Aracena, cuando se reciba notificación de alguna información que comprometa la seguridad del aeródromo, se informará y coordinarán los recursos humanos y materiales disponibles para superar la emergencia.

4. Actuación:

- Notificar a la autoridad Aeroportuaria.
- Integrar el Centro Operaciones de Seguridad (COS), cuando sea requerido.
- Poner en ejecución el Plan de Contingencia.
- Poner los medios disponibles a disposición del Mando Operacional.
- Actuar coordinadamente con el C.O.S., con las fuerzas de apoyo, y proceder conforme a sus instrucciones.
- Apoyar en la evacuación de la instalación amenazada.
- Controlar y proteger los accesos en sus instalaciones.
- Apoyar la protección de los accesos a la parte aeronáutica.
- Apoyar con instalaciones necesarias para la contingencia.
- Otras tareas o asignaciones dispuestas por el C.O.S.

5. Mando y Coordinación:

- Centro Resolución de Crisis : Mando Ejecutivo del ilícito.
- Centro Operaciones de Seguridad : Mando Operacional del ilícito.

6. Desactivación

- Centro Operaciones de Seguridad:**
Desactivación general de los organismos internos y externos participantes.
- Representante de los organismos internos y externos participantes:**
Desactivación de recursos, una vez notificada la desactivación general.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 426 de 451

CARTILLA OPERACIONAL N°2
PROCEDIMIENTO N°6

1. Identificación:

Comunicación de información falsa que compromete la seguridad de una aeronave en vuelo, o en tierra, o la seguridad de los pasajeros, tripulación, personal de tierra y público en un aeródromo o en el recinto de una instalación de aviación civil.

2. Responsables:

Supervisor de la Sociedad Concesionaria.

3. Situación:

En el Aeropuerto Diego Aracena, cuando se detecte o reciba alguna información que comprometa la seguridad del aeródromo, se informará de inmediato al Jefe de Seguridad.

4. Actuación:

- a) Notificar al Jefe de Seguridad.
- b) Poner en ejecución el Plan de Contingencia cuando el Jefe de Seguridad lo indique.
- c) Facilitar los medios disponibles al Mando Operacional.
- d) Apoyar en la evacuación de la instalación amenazada.
- e) Controlar y proteger los accesos en sus instalaciones.
- f) Apoyar la protección de los accesos a la parte aeronáutica.
- g) Apoyar con instalaciones necesarias para la contingencia.
- h) Otras tareas o asignaciones dispuestas por el Jefe de Seguridad.

5. Mando y Coordinación:

- Centro Resolución de Crisis : Mando Ejecutivo del ilícito.
- Centro Operaciones de Seguridad : Mando Operacional del ilícito.
- Jefe de Seguridad Interno : Mando Operacional del ilícito.

6. Desactivación

- **Centro Operaciones de Seguridad:**
Desactivación general de los organismos internos y externos participantes.
- **Representante de los organismos internos y externos participantes:**
Desactivación de recursos, una vez notificada la desactivación general.

CARTILLA OPERACIONAL N°1
PROCEDIMIENTO N°7

1. Identificación:

Amenaza de bomba en instalaciones de la empresa de servicios y organismos públicos.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 427 de 451

2. Responsables:

Jefe de Seguridad.

3. Situación:

En el Aeropuerto Diego Aracena, cuando se reciba notificación de una amenaza de bomba, se informará y coordinarán los recursos humanos y materiales disponibles para superar la emergencia.

4. Actuación:

- a) Notificar a la autoridad Aeroportuaria.
- b) Integrar el Centro Operaciones de Seguridad (COS), cuando sea requerido.
- c) Poner en ejecución el Plan de Contingencia.
- d) Poner los medios disponibles a disposición del Mando Operacional.
- e) Actuar coordinadamente con el C.O.S., con las fuerzas de apoyo, y proceder conforme a sus instrucciones.
- f) Apoyar en la evacuación de las instalaciones amenazadas.
- g) Controlar y proteger los accesos en sus instalaciones.
- h) Apoyar la protección de los accesos a la parte aeronáutica.
- i) Apoyar con instalaciones necesarias para la contingencia.
- j) Otras tareas o asignaciones dispuestas por el C.O.S.

5. Mando y Coordinación:

- Centro Resolución de Crisis : Mando Ejecutivo del ilícito.
- Centro Operaciones de Seguridad : Mando Operacional del ilícito.

6. Desactivación

• Centro Operaciones de Seguridad:

Desactivación general de los organismos internos y externos participantes.

• Representante de los organismos internos y externos participantes:

Desactivación de recursos, una vez notificada la desactivación general.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 428 de 451

CARTILLA OPERACIONAL N°2
PROCEDIMIENTO N°7

1. Identificación:

Amenaza de bomba en instalaciones de la empresa de servicios y organismos públicos.

2. Responsables:

Supervisor de la Sociedad Concesionaria.

3. Situación:

En el Aeropuerto Diego Aracena, cuando se detecte o reciba notificación de una amenaza de bomba, se informará de inmediato al Jefe de Seguridad.

4. Actuación:

- a) Notificar al Jefe de Seguridad.
- b) Poner en ejecución el Plan de Contingencia cuando el Jefe de Seguridad lo indique.
- c) Facilitar los medios disponibles al Mando Operacional.
- d) Apoyar en la evacuación de las instalaciones amenazadas.
- e) Controlar y proteger los accesos en sus instalaciones.
- f) Apoyar la protección de los accesos a la parte aeronáutica.
- g) Apoyar con instalaciones necesarias para la contingencia.
- h) Otras tareas o asignaciones dispuestas por el Jefe de Seguridad.

5. Mando y Coordinación:

- Centro Resolución de Crisis : Mando Ejecutivo del ilícito.
- Centro Operaciones de Seguridad : Mando Operacional del ilícito.
- Jefe de Seguridad Interno : Mando Operacional del ilícito.

6. Desactivación

- **Centro Operaciones de Seguridad:**

Desactivación general de los organismos internos y externos participantes.

- **Representante de los organismos internos y externos participantes:**

Desactivación de recursos, una vez notificada la desactivación general.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 429 de 451

CARTILLA OPERACIONAL N°1
PROCEDIMIENTO N°8

1. Identificación:

Descubrimiento de artículos sospechosos o prohibidos en instalaciones.

2. Responsables:

Jefe de Seguridad.

3. Situación:

En el Aeropuerto Diego Aracena, cuando se tome conocimiento o reciba notificación de algún artículo sospechoso o prohibido, se informará y coordinarán los recursos humanos y materiales disponibles para superar la emergencia.

4. Actuación:

- a) Notificar a la autoridad Aeroportuaria.
- b) Integrar el Centro Operaciones de Seguridad (COS), cuando sea requerido.
- c) Poner en ejecución el Plan de Contingencia.
- d) Poner los medios disponibles a disposición del Mando Operacional.
- e) Actuar coordinadamente con el C.O.S., con las fuerzas de apoyo, y proceder conforme a sus instrucciones.
- f) Apoyar en la evacuación de las áreas afectadas.
- g) Controlar y proteger los accesos en sus instalaciones.
- h) Apoyar la protección de los accesos a la parte aeronáutica.
- i) Apoyar con instalaciones necesarias para la contingencia.
- j) Otras tareas o asignaciones dispuestas por el C.O.S.

5. Mando y Coordinación:

- Centro Resolución de Crisis : Mando Ejecutivo del ilícito.
- Centro Operaciones de Seguridad : Mando Operacional del ilícito.

6. Desactivación

• **Centro Operaciones de Seguridad:**

Desactivación general de los organismos internos y externos participantes.

• **Representante de los organismos internos y externos participantes:**

Desactivación de recursos, una vez notificada la desactivación general.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 430 de 451

CARTILLA OPERACIONAL N°2
PROCEDIMIENTO N°8

1. Identificación:

Descubrimiento de artículos sospechosos o prohibidos en instalaciones.

2. Responsables:

Supervisor de la Sociedad Concesionaria.

3. Situación:

En el Aeropuerto Diego Aracena, cuando se detecte o tome conocimiento de algún artículo sospechoso o prohibido, se informará de inmediato al Jefe de Seguridad.

4. Actuación:

- Notificar al Jefe de Seguridad.
- Poner en ejecución el Plan de Contingencia cuando le Jefe de Seguridad lo indique.
- Facilitar los medios disponibles al Mando Operacional.
- Apoyar en la evacuación de las áreas afectadas.
- Controlar y proteger los accesos en sus instalaciones.
- Apoyar la protección de los accesos a la parte aeronáutica.
- Apoyar con instalaciones necesarias para la contingencia.
- Otras tareas o asignaciones dispuestas por el Jefe de Seguridad.

5. Mando y Coordinación:

- Centro Resolución de Crisis : Mando Ejecutivo del ilícito.
- Centro Operaciones de Seguridad : Mando Operacional del ilícito.
- Jefe de Seguridad Interno : Mando Operacional del ilícito.

6. Desactivación

- **Centro Operaciones de Seguridad:**
Desactivación general de los organismos internos y externos participantes.
- **Representante de los organismos internos y externos participantes:**
Desactivación de recursos, una vez notificada la desactivación general.

CARTILLA OPERACIONAL N°1
PROCEDIMIENTO N°9

1. Identificación:

Robos o hurtos a personas e instalaciones de la empresa y/u organismos.

2. Responsables:

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 431 de 451

Jefe de Seguridad.

3. Situación:

En el Aeropuerto Diego Aracena, cuando reciba notificación de robos o hurtos, se informará y coordinarán los recursos humanos y materiales disponibles para superar la emergencia.

4. Actuación:

- a) Notificar a la autoridad Aeroportuaria.
- b) Notificar a carabinero de servicio.
- c) Poner en ejecución el Plan de Contingencia.
- d) Poner los medios disponibles a disposición del Mando Operacional.
- e) Actuar coordinadamente con las fuerzas de apoyo, y proceder conforme a sus instrucciones.
- f) Controlar y proteger los accesos en sus instalaciones.

5. Mando y Coordinación:

- Centro Resolución de Crisis : Mando Ejecutivo del ilícito.
- Carabinero de servicio : Mando Operacional del ilícito.

6. Desactivación

- **Carabinero de servicio:**
Desactivación general.
- **Representante de los organismos internos y externos participantes:**
Desactivación de recursos, una vez notificada la desactivación general.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 432 de 451

CARTILLA OPERACIONAL N°2
PROCEDIMIENTO N°9

1. Identificación:

Robos o hurtos a personas e instalaciones de la empresa y/u organismos.

2. Responsables:

Supervisor de la Sociedad Concesionaria.

3. Situación:

En el Aeropuerto Diego Aracena, cuando se detecte o tome conocimiento de robos o hurtos, se informará de inmediato al Jefe de Seguridad

4. Actuación:

- a) Notificar al Jefe de Seguridad.
- b) A requerimiento del Jefe de Seguridad se notificará a carabinero de servicio.
- c) Poner en ejecución el Plan de Contingencia cuando el Jefe de Seguridad lo indique.
- d) Facilitar los medios disponibles al Mando Operacional.
- e) Apoyar al control y protección de los accesos en sus instalaciones.

5. Mando y Coordinación:

- Centro Resolución de Crisis : Mando Ejecutivo del ilícito.
- Carabinero de servicio : Mando Operacional del ilícito.
- Jefe de Seguridad Interno : Mando Operacional del ilícito.

6. Desactivación

- **Carabinero de servicio:**
Desactivación general.
- **Representante de los organismos internos y externos participantes:**
Desactivación de recursos, una vez notificada la desactivación general.

CARTILLA OPERACIONAL N°1
PROCEDIMIENTO N°11

1. Identificación:

Incidentes graves con mercancías peligrosas ocurridos en sus dependencias.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 433 de 451

2. Responsables:

Jefe de Seguridad.

3. Situación:

En el Aeropuerto Diego Aracena, cuando se reciba notificación de incidentes graves con mercancías peligrosas de forma interna, se informará y coordinarán los recursos humanos y materiales disponibles para superar la emergencia.

4. Actuación:

- Notificar a personal de SSEI.
- Notificar a Bomberos si se requiere.
- Notificar a la Autoridad Aeroportuaria.
- Poner en ejecución el Plan de Contingencia.
- Poner los medios disponibles a disposición del Mando Operacional.
- Apoyar en la evacuación de las áreas afectadas.
- Controlar y proteger los accesos a las instalaciones.
- Apoyar con instalaciones necesarias para la contingencia.

5. Mando y Coordinación:

- Jefe de Seguridad : Mando Ejecutivo del ilícito.
- Supervisor de la Sociedad Concesionaria : Mando Operacional del ilícito.

6. Desactivación

- Jefe de Seguridad:**
Desactivación general.
- Representante de los organismos internos y externos participantes:**
Desactivación de recursos, una vez notificada la desactivación general.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 434 de 451

CARTILLA OPERACIONAL N°2
PROCEDIMIENTO N°11

1. Identificación:

Incidentes graves con mercancías peligrosas ocurridos en sus dependencias.

2. Responsables:

Supervisor de la Sociedad Concesionaria.

3. Situación:

En el Aeropuerto Diego Aracena, cuando se detecte o tomo conocimiento de incidentes graves con mercancías peligrosas de forma interna, se informará de inmediato al Jefe de Seguridad.

4. Actuación:

- Notificar al Jefe de Seguridad.
- Poner en ejecución el Plan de Contingencia cuando el Jefe de Seguridad lo indique.
- Facilitar los medios disponibles al Mando Operacional.
- Apoyar en la evacuación de las áreas afectadas.
- Apoyar en el Control y protección de los accesos a las instalaciones.
- Apoyar con la facilitación de instalaciones necesarias para la contingencia.

5. Mando y Coordinación:

- Jefe de Seguridad : Mando Ejecutivo del ilícito.
- Supervisor de la Sociedad Concesionaria : Mando Operacional del ilícito.

6. Desactivación

• **Jefe de Seguridad:**

Desactivación general.

• **Representante de los organismos internos y externos participantes:**

Desactivación de recursos, una vez notificada la desactivación general.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 435 de 451

CARTILLA OPERACIONAL N°1
PROCEDIMIENTO N°12

1. Identificación:

Accidentes de personas o vehículos con resultados de lesiones graves o muerte en la parte aeronáutica.

2. Responsables:

Jefe de Seguridad.

3. Situación:

En el Aeropuerto Diego Aracena, cuando se reciba notificación de algún accidente grave o fatal, se informará y coordinarán los recursos humanos y materiales disponibles para superar la emergencia.

4. Actuación:

- a) Notificar a personal de SSEI, carabineros y bomberos.
- b) Notificar a la Autoridad Aeroportuaria.
- c) Integrar el Centro Operaciones de Seguridad (COS), cuando sea requerido.
- d) Poner en ejecución el Plan de Contingencia.
- e) Poner los medios disponibles a disposición del Mando Operacional.
- f) Actuar coordinadamente con el C.O.S., con las fuerzas de apoyo, y proceder conforme a sus instrucciones.
- g) Apoyar en la evacuación de las áreas afectadas.
- h) Apoyar la protección de los accesos a la parte aeronáutica.
- i) Apoyar con instalaciones necesarias para la contingencia.
- j) Otras tareas o asignaciones dispuestas por el C.O.S.

5. Mando y Coordinación:

- Centro Resolución de Crisis : Mando Ejecutivo del ilícito.
- Centro Operaciones de Seguridad : Mando Operacional del ilícito.

6. Desactivación

- **Centro Operaciones de Seguridad:**
Desactivación general de los organismos internos y externos participantes.
- **Representante de los organismos internos y externos participantes:**
Desactivación de recursos, una vez notificada la desactivación general.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 436 de 451

CARTILLA OPERACIONAL N°2
PROCEDIMIENTO N°12

1. Identificación:

Accidentes de personas o vehículos con resultados de lesiones graves o muerte en la parte aeronáutica.

2. Responsables:

Supervisor de la Sociedad Concesionaria.

3. Situación:

En el Aeropuerto Diego Aracena, cuando se detecte o tome conocimiento de algún accidente grave o fatal, se informará de inmediato al Jefe de Seguridad.

4. Actuación:

- a) Notificar al Jefe de Seguridad.
- b) Solicitar Ambulancia cercana.
- c) Poner en ejecución el Plan de Contingencia cuando el Jefe de Seguridad lo indique.
- d) Facilitar los medios disponibles al Mando Operacional.
- e) Apoyar en la evacuación de las áreas afectadas.
- f) Apoyar la protección de los accesos a la parte aeronáutica.
- g) Apoyar con instalaciones necesarias para la contingencia.
- h) Otras tareas o asignaciones dispuestas por Jefe de Seguridad.

5. Mando y Coordinación:

- Centro Resolución de Crisis : Mando Ejecutivo del ilícito.
- Centro Operaciones de Seguridad : Mando Operacional del ilícito.
- Jefe de Seguridad Interno : Mando Operacional del ilícito.

6. Desactivación

- **Centro Operaciones de Seguridad:**
Desactivación general de los organismos internos y externos participantes.
- **Representante de los organismos internos y externos participantes:**
Desactivación de recursos, una vez notificada la desactivación general.

	ANEXO N° 8 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PLAN DE CONTINGENCIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 437 de 451

INFORME FINAL DEL EJERCICIO DE SEGURIDAD

FECHA:

ANTECEDENTES DEL EJERCICIO.

--

OBSERVACIONES EVIDENCIADAS.

A.- FORTALEZAS:	
1)	
2)	
3)	
4)	
5)	
6)	
B.- DEBILIDADES:	
1)	
2)	
3)	
4)	
5)	
6)	

CONCLUSION GENERAL DEL EJERCICIO.

--

PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS.

--

Nombre del Jefe de Seguridad	Nombre del Representante de la entidad
Fecha	Fecha
Firma	Firma

	ANEXO N° 9 Instructivo de uso Plataforma BIM360 Docs para Proyecto AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 438 de 451

ANEXO N°9 INSTRUCTIVO DE USO PLATAFORMA BIM 360

1. ALCANCE

Este documento tiene como alcance describir el uso correcto de la aplicación de Autodesk BIM 360 Docs para el Proyecto Aeropuerto Diego Aracena de Iquique.

2. DESCRIPCIÓN DE AUTODESK BIM 360 DOCS

Autodesk BIM 360 Docs es una aplicación desarrollada para gestionar documentos, planos 2D y modelos 3D de forma centralizada y compartida con todo un equipo de trabajo. Esta aplicación es accesible desde la web por medio de equipos de escritorio, Tablet y Smartphones.

3. CREAR CUENTA

Para hacer uso de la aplicación es necesario tener habilitada una cuenta de Autodesk, el link para registrarse es: <https://admin.b360.autodesk.com/login>



	ANEXO N° 9 Instructivo de uso Plataforma BIM360 Docs para Proyecto AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 439 de 451

4. MIEMBROS DEL PROYECTO

Una vez creada la cuenta, debe ser informada al BIM Manager del proyecto. Indicando Nombre completo, Empresa, Cargo, Correo electrónico y teléfono.

Posteriormente el BIM Manager creará un nuevo Miembro según muestra el siguiente esquema.

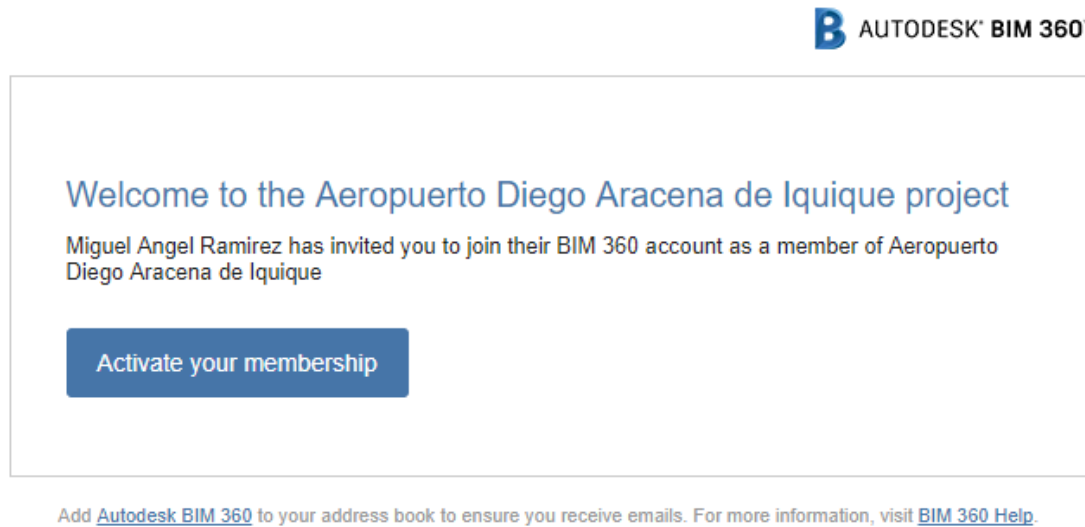
Miembros del proyecto

Añadir

☐	Nombre	Estado	Correo electrónico	Empresa	Función	Adminis- de proyecto		
☐	CM Claudio Misle	Activo	cmisle@iglesisarquitecto...	Iglesis Arquitectos	Architect			
☐	DV Daniela Valbuena	Activo	daniela.valbuena@poch.c...	Poch by Wsp	Engineer			
☐	DM Daniel Meissner	Activo	daniel.meissner@poch.co...	Poch by Wsp	Project Engineer			
☐	KM Karina Monares	Activo	karina.monares.m@cvv.cl	CVV Ingeniería & Constr...	Project Engineer			
☐	MG Manuel Galindo	Activo	manuel.galindo@poch.com	Poch by Wsp	Project Manager			
☐	MR Miguel Angel Ramirez	Activo	miguel.ramirez@poch.com	Poch by Wsp	Project Manager			
☐	NM New Member	Pendiente	rpecchi@iglesisarquitect...	Iglesis Arquitectos	Architect			
☐	NM New Member	Pendiente	obecerra@aport.cl	Aport	Executive			
☐	NM New Member	Pendiente	mcastro@aport.cl	Aport	Executive			
☐	NM New Member	Pendiente	pdrodriguez@aport.cl	Aport	Executive			
☐	NM New Member	Pendiente	william.wraggl@poch.com	Poch by Wsp	Project Manager			
☐	NM New Member	Pendiente	francisco.espinosa@mop...	MOP	Inspector			

	ANEXO N° 9 Instructivo de uso Plataforma BIM360 Docs para Proyecto AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 440 de 451

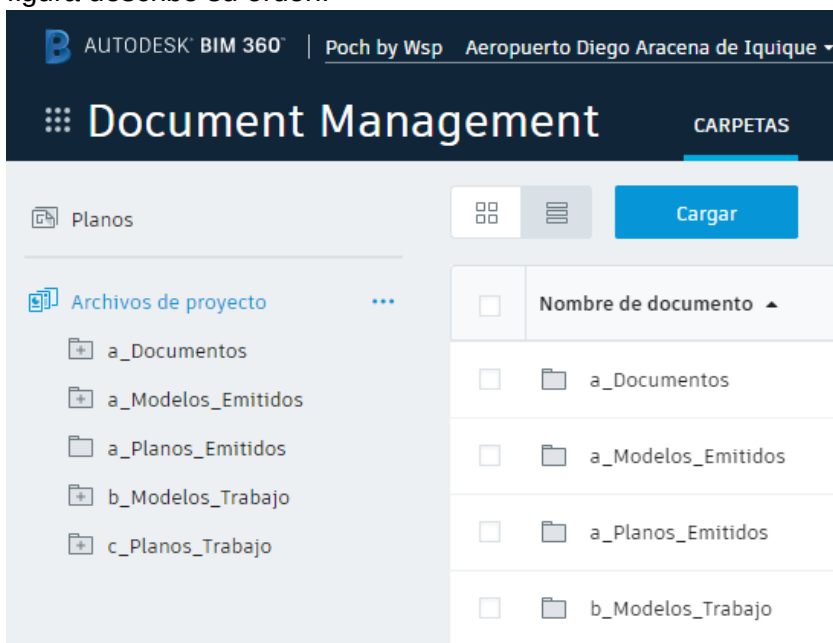
Una vez creado el miembro, autodesk enviará un correo electrónico invitando a participar en el Proyecto.



Luego de aceptar la participación ya está habilitado para interactuar en el Proyecto.

5. ESTRUCTURA DE CARPETAS

La estructura de carpetas se encuentra detallada en el BEP del proyecto y la siguiente figura describe su orden.



	ANEXO N° 9 Instructivo de uso Plataforma BIM360 Docs para Proyecto AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 441 de 451


AUTODESK® BIM 360™ |
 [Poch by Wsp](#)
[Aeropuerto Diego Aracena de Iquique](#)

Document Management
CARPETAS


Planos

Cargar

Archivos de proyecto

+

a_Documentos

+

a_Modelos_Emitidos

a_Planos_Emitidos

-

b_Modelos_Trabajo

-

Modelos_RVT_T

ARQ

COR

EST

MEP

+

Ref_Ext_T

+

c_Planos_Trabajo

Nombre de documento ▲



SCDA-GEN-RVT-BIM-ARQ-001-A



SCDA-GEN-RVT-BIM-COR-001-A



SCDA-GEN-RVT-BIM-EST-001-A



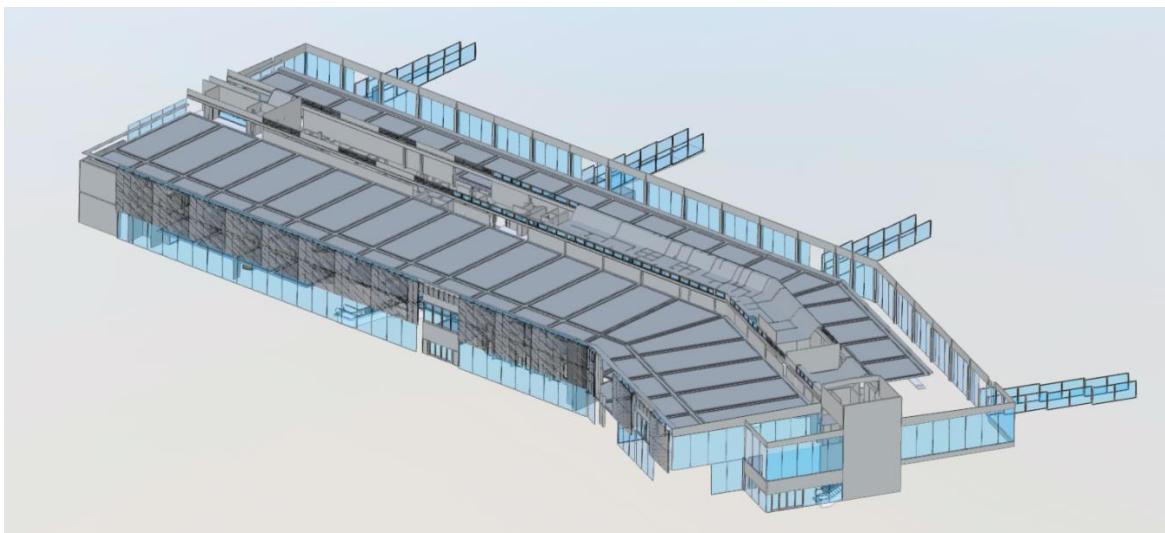
SCDA-GEN-RVT-BIM-MEP-001-A

Los modelos serán actualizados cada 7 días. Según indica el párrafo 11 “Procesos Colaborativos” del documento CVV-0002-CG-001-B

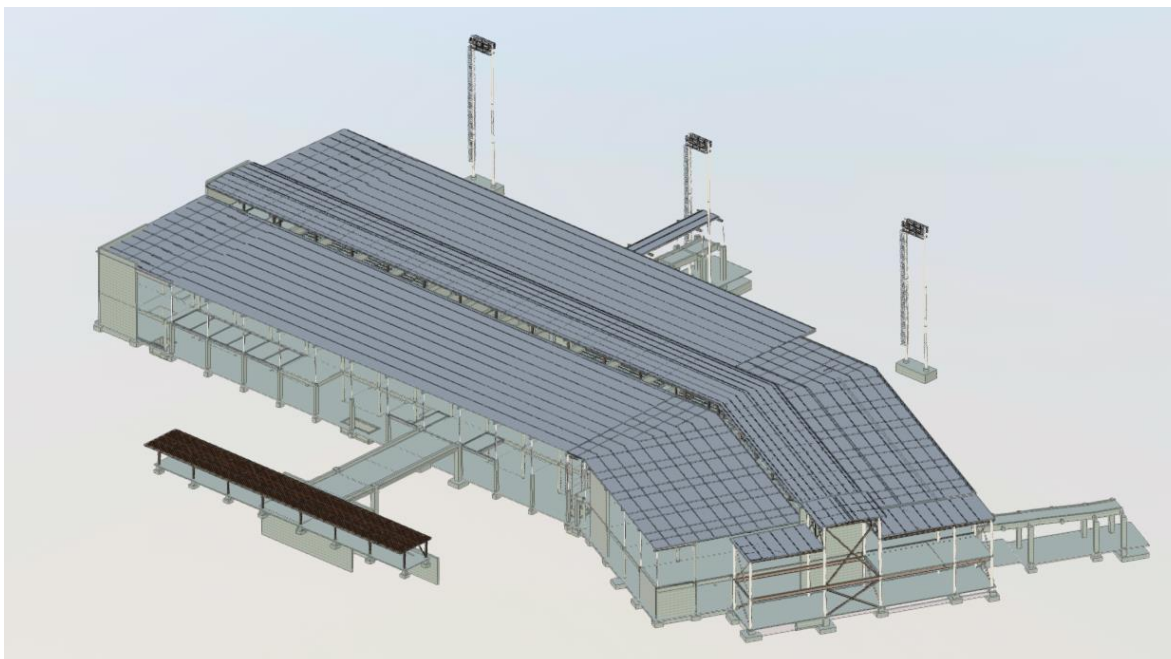
	ANEXO N° 9	Código:
	Instructivo de uso Plataforma BIM360 Docs para Proyecto AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Revisión: 0
		Página 442 de 451

6. CONTENIDO DE CARPETAS

6.1. ARQ: Modelo 3D Arquitectura

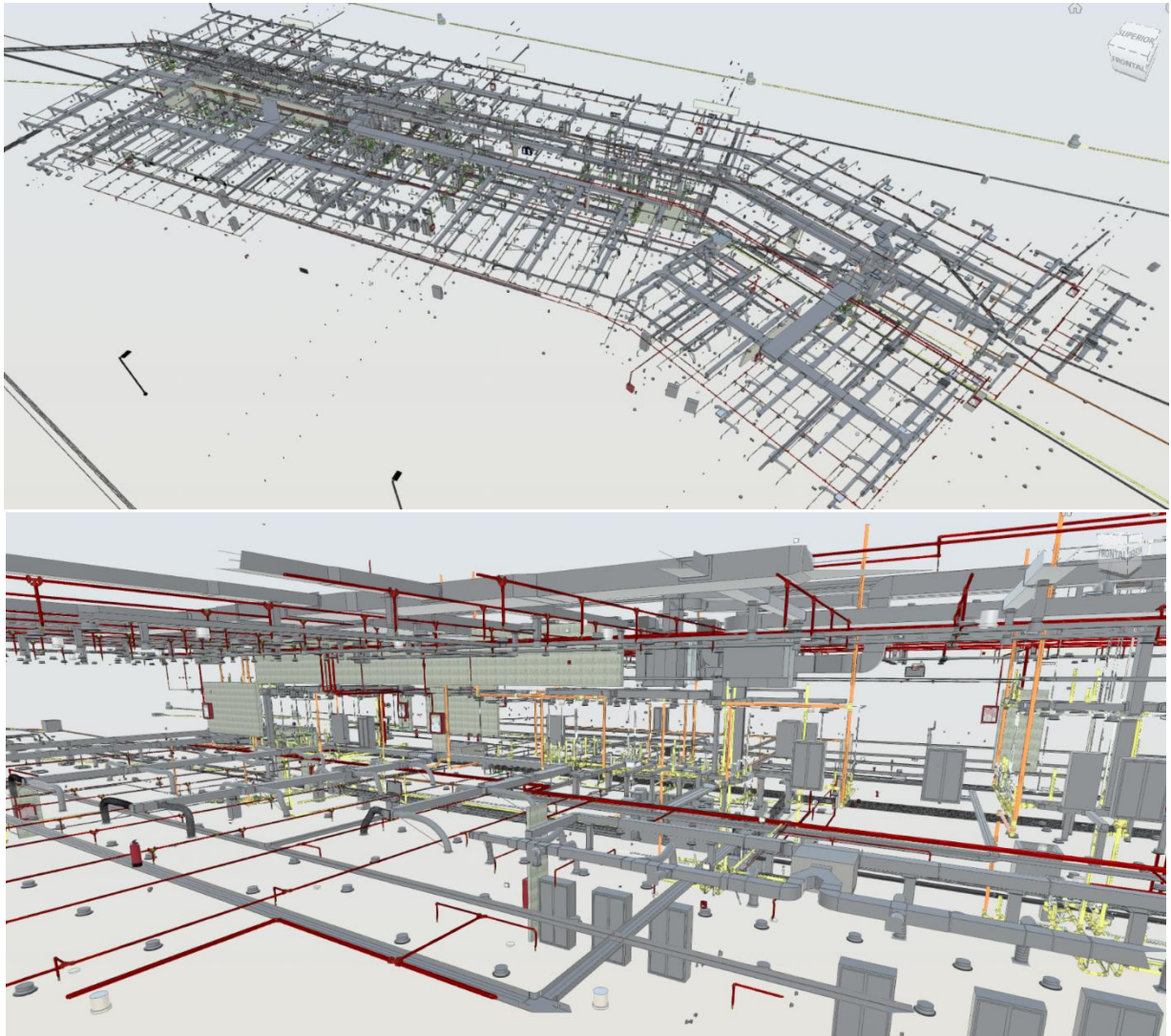


6.2. EST: Modelo de Estructuras de Hormigón y Acero



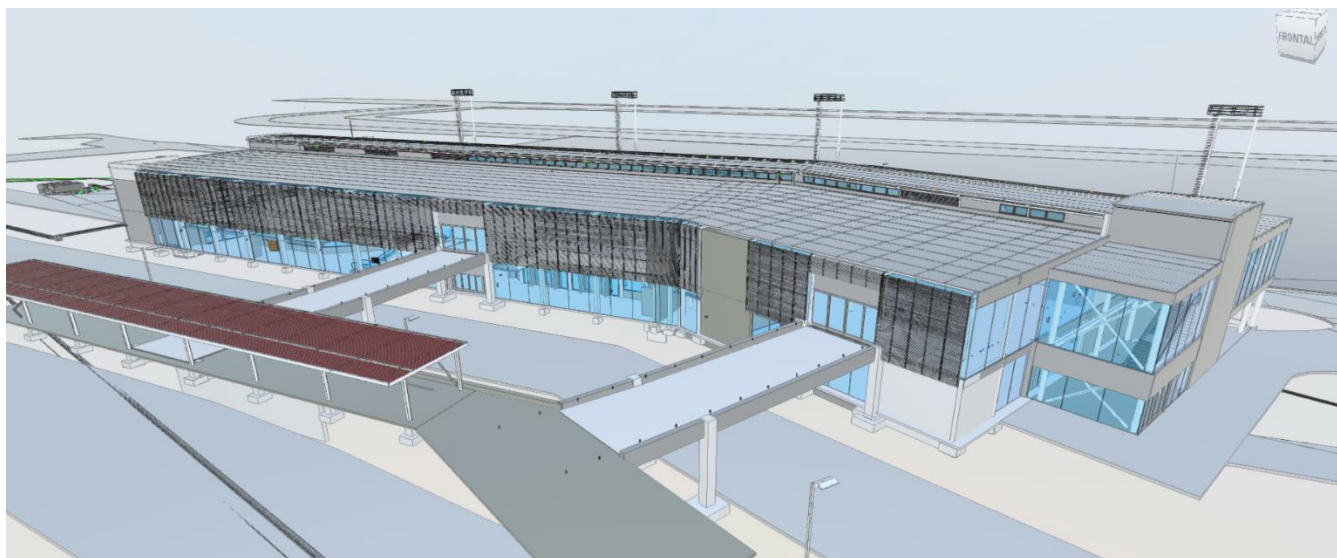
	ANEXO N° 9 Instructivo de uso Plataforma BIM360 Docs para Proyecto AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 443 de 451

6.3. MEP: Modelo de Especialidades (Sanitario, Agua, Climatización, Red de Incendio, Eléctrico, Etc.)



	ANEXO N° 9	Código:
	Instructivo de uso Plataforma BIM360 Docs para Proyecto AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Revisión: 0
		Página 444 de 451

6.4. COR: Modelo Integrado, es decir, ARQ+EST+MEP



	ANEXO N° 10 TERMINOS DE REFERENCIA Comparación con la Industria Aeroportuaria Mundial AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 445 de 451

ANEXO N°10 TERMINOS DE REFERENCIA

01.01 TÉRMINOS DE LA PROPUESTA.

Los presentes Términos de Referencia definen el servicio de consultoría para realizar la comparación con la industria aeroportuaria mundial en el Aeropuerto Diego Aracena de Iquique, respecto al nivel de satisfacción de los usuarios y los tiempos de proceso.

Estos Términos de Referencia se regirán en concordancia con lo previsto en las disposiciones establecidos en las “Bases de Licitación Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique” y las disposiciones legales y reglamentarias pertinentes.

01.02 PROPÓSITO DE LOS TERMINOS DE REFERENCIA.

Los presentes Términos de Referencia tienen por objeto dar a conocer los contenidos mínimos a desarrollar en el servicio de consultoría para realizar la comparación con la industria aeroportuaria mundial del Aeropuerto que se indican en este proceso.

El objeto es que la Consultora provea de los siguientes servicios:

- A. Medición del grado de satisfacción percibida por los Usuarios, incluyendo:
 - El levantamiento de datos en conformidad a los requisitos de ACI ASQ SURVEY y procesamiento de los cuestionarios a utilizarse para la encuesta, en idioma inglés y español. Para ello, la Concesionaria se ha integrado al programa de la encuesta denominada "Airport Service Quality Survey" ("ASQ SURVEY" o la "Encuesta"), desarrollada por Airport Council International ("ACI"). Por lo tanto, el proceso de administración de los datos levantados en la encuesta será llevado a cabo por ACI (véase Anexo 1 al presente documento).
 - La realización del trabajo de campo de la encuesta, según se encuentra descrito en el Anexo 1 de los presentes Términos de Referencia.

- B. Medición de tiempos de espera en fila y tiempos de proceso, lo que incluirá lo siguiente:

	ANEXO N° 10 TERMINOS DE REFERENCIA Comparación con la Industria Aeroportuaria Mundial AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 446 de 451

- La realización del trabajo de campo;
- El cálculo y análisis de la información obtenida; y
- La elaboración de informes.

01.02.01 CONTEXTO

Durante la vigencia del Contrato de Concesión, se deberán evaluar y comparar las condiciones de prestación y explotación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos contemplados en los presentes Términos de Referencia, considerando a la industria aeroportuaria mundial como parámetro de comparación del servicio otorgado en el Aeropuerto, de tal forma de asegurar las mejores prácticas a nivel internacional en la prestación y explotación de dichos servicios.

Para tales efectos, el Concesionario está suscrito al programa ACI ASQ SURVEY, para la implementación del cual es objeto de las presentes bases de licitación.

01.02.02 PLAZO Y FECHA DEL CONTRATO

El plazo por el cual se otorgará esta consultoría será de 1 año, pudiendo ser renovado por periodos iguales y sucesivos de 1 año, siempre y cuando el plazo máximo total no supere los 4 años.

El Inicio de las mediciones será a partir de la Puesta en Servicio Definitiva de las Obras (PSD).

01.03 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO REQUERIDO

La Consultora, en conformidad con los requisitos establecidos por ACI para la realización del programa de encuestas ASQ SURVEY, deberá aplicar cuestionarios a pasajeros de vuelos internacionales y domésticos que se encuentren en las salas de espera, antes del embarque. Dichas encuestas serán aplicadas mediante entrevistas personales realizadas por encuestadores capacitados y que hubieren acreditado dominio del idioma respectivo, en base a cuestionarios predeterminados. La Consultora será responsable de imprimir los cuestionarios, lo que deberán estar disponibles en inglés y español. La periodicidad de las encuestas será anual.

Los datos levantados por el Consultor serán incorporados a una plataforma informática provista por la ACI que permite visualizar y contrastar los datos levantados con respecto a otros aeropuertos a nivel mundial. Esta herramienta (ACI ASQ SURVEY) es de uso común por la industria aeroportuaria a nivel global y provee resultados comparables entre distintos

	ANEXO N° 10 TERMINOS DE REFERENCIA Comparación con la Industria Aeroportuaria Mundial AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 447 de 451

aeropuertos del mundo. Asimismo, es reconocida por organismos reguladores como una herramienta válida para evaluar la calidad del servicio en aeropuertos otorgados en concesión. ACI ASQ SURVEY proveerá la herramienta para medir el grado de satisfacción de los Usuarios de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos, Comerciales y No Comerciales, en el Aeropuerto (véase Anexo 1).

ACI ASQ SURVEY define ciertos indicadores clave para medir el desempeño tanto de los servicios prestados y explotados por el Concesionario como de aquellos subcontratados a terceros.

ACI ASQ SURVEY permitirá medir el grado de satisfacción percibida por los usuarios durante su estadía en el Aeropuerto, a través de la realización, por la Consultora, de encuestas periódicas que permitan evaluar los aspectos clave asociados a la prestación y explotación de los servicios.

La muestra de la encuesta será definida acorde a la metodología aplicada por la ACI para ASQ SURVEY, la que no podrá ser inferior a 350 (trescientos cincuenta) cuestionarios por año.

- Las encuestas estarán 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 CIP/VIP (disponibilidad, relación precio – calidad, cortesía del personal, rapidez en la atención, entre otros).
 - Bancos, cajeros automáticos, oficinas de cambio (disponibilidad, cortesía del personal, rapidez en la atención, entre otros).
 - Servicios higiénicos (disponibilidad, limpieza, entre otros).
 - Conexión Inalámbrica a Internet (disponibilidad, rapidez del servicio, entre otros).

	ANEXO N° 10 TERMINOS DE REFERENCIA Comparación con la Industria Aeroportuaria Mundial AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 448 de 451

- 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 portaequipaje, entre otros).
 - Aseo en las áreas de circulación pública peatonal (estacionamientos, Edificio Terminal, áreas de revisión, áreas de chequeo, entre otros).
 - Señalización (disponibilidad, visibilidad, comprensión, diseño, condiciones de uso, suficiencia de la información, entre otros).
 - Sensación de seguridad.
- 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
 - Se deberán medir y registrar, 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:
 - 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.

La Concesionaria proveerá la asistencia necesaria para la realización de las mediciones.

	ANEXO N° 10 TERMINOS DE REFERENCIA Comparación con la Industria Aeroportuaria Mundial AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 449 de 451

La Consultora deberá acreditar ser experta en el campo de los servicios mencionados y tener una amplia experiencia en la prestación de los mismos. La Consultora deberá explicar su metodología y asignará el personal suficiente con el propósito de cumplir satisfactoriamente con el alcance de los servicios contratados, de acuerdo con los plazos definidos por el Concesionario y en estricto apego a la metodología de ACI.

01.03.01 Materiales y equipamiento

Todos los informes, memorias e información complementaria serán proporcionados, en idioma español, en dos ejemplares impresos y firmados por la Consultora, junto con un disco compacto (CD) que contenga un ejemplar electrónico editable de cada documento, en formato ".docx" y, en caso de planillas, en formato ".xlsx".

Todos los antecedentes, documentos, supuestos, datos, cálculos, resultados, informes y su documentación complementaria relacionados a la consultoría deberán ser verificables y ponerse íntegramente a disposición del Concesionario, quien será propietario de los derechos de propiedad intelectual sobre los mismos. En consecuencia, la Consultora, sin costo adicional ni derecho a indemnización o compensación alguna, a sólo requerimiento del Concesionario, deberá hacerle entrega de estos materiales, tanto en ejemplares impresos como en copias electrónicas editables.

La Consultora deberá contar con los insumos, herramientas, medios tecnológicos, programas computacionales y equipamiento computacional necesarios para la prestación satisfactoria de los servicios contratados y deberá ser titular y mantener las licencias y/o autorizaciones correspondientes vigentes para hacer uso de ellos, durante toda la vigencia del contrato y hasta el íntegro cumplimiento de los servicios contratados.

Asimismo, será responsable de archivar y respaldar de forma segura todos los materiales, de manera de asegurar su integridad y que no sean divulgados a o accedidos por terceras personas, parcial o totalmente, por cualquier medio. El Concesionario tendrá pleno y libre acceso a los mismos materiales.

01.03.02 Acceso al Aeropuerto

Con el propósito de prestar correctamente los servicios contratados, la Consultora deberá proveer al concesionario, respecto de la Consultora y de todo el personal que realizará el trabajo de campo en las dependencias del Aeropuerto; los datos, la documentación y los formularios de solicitud de permiso de entrada al Aeropuerto debidamente completados con la suficiente antelación a la fecha de inicio de los trabajos en terreno.

	ANEXO N° 10 TERMINOS DE REFERENCIA Comparación con la Industria Aeroportuaria Mundial AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 450 de 451

En todos los casos, la Consultora será responsable de cualquier retraso, cumplimiento parcial o incumplimiento en la prestación de los servicios contratados derivados de la falta de obtención de los permisos de ingreso al Aeropuerto, cualquiera fuere la causa o razón, salvo dolo del Concesionario.

01.04 OFERTA

01.04.01 Fecha y hora de presentación de la propuesta

Las propuestas deberán ser entregadas en sobres sellados, a más tardar el XX/XX/XXXX, debiendo hacerlo en las oficinas administrativas del Concesionario ubicadas en el Aeropuerto Diego Aracena de Iquique o en las oficinas centrales de la Concesionaria ubicadas en Av. Vitacura 2736, piso 21°, oficina 2101, las Condes, Santiago.

01.04.02 Oferta Económica:

En una hoja debidamente firmada por el representante legal, debe indicarse el costo anual por el total de los servicios descritos en los presentes Términos de Referencia (Valor Neto, expresado en Unidades de Fomento, en números y palabras).

01.04.03 Oferta Técnica:

- Experiencia en trabajos similares a nivel nacional y local.
- Una declaración detallada de la metodología;
- Domicilio del proponente

01.04.04 Forma de Presentación de la Propuesta

Las propuestas deberán ser presentadas en dos sobres, de acuerdo con lo establecido en el punto 01.04.02 Oferta Económica y punto 01.04.03 Oferta Técnica, dentro de sobres independientes debidamente cerrados, identificando cada una de las ofertas como “Oferta Económica” y “Oferta Técnica”, señalando en su exterior el nombre y dirección del oferente, además de la siguiente leyenda:

“Propuesta para servicio de consultoría de comparación con la industria aeroportuaria mundial”

Las propuestas deberán ser firmadas por el (los) representante(s) legal(es) del oferente, y en caso de las personas naturales, deberán ser suscrita por el respectivo oferente.

01.04.05 Selección

La forma de selección de la Consultora será la siguiente:

	ANEXO N° 10 TERMINOS DE REFERENCIA Comparación con la Industria Aeroportuaria Mundial AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE	Código:
		Revisión: 0
		Página 451 de 451

- La Sociedad Concesionaria propondrá al Inspector Fiscal al menos 3 (tres) Consultoras independientes, indicando los datos de identificación y experiencia técnica en el ámbito de consultorías en gestión y calidad de servicio, en auditorías de gestión de procesos, así como también en el diseño, ejecución y análisis de encuestas de percepción de calidad de servicio. Cada Consultora deberá incluir una propuesta económica a suma alzada correspondiente a las labores que se contratarán.
- Los profesionales que conformen el equipo propuesto por el Consultor no podrán ser relacionados con la Sociedad Concesionaria, en los términos definidos en el artículo 100° de la Ley N° 18.045, de Mercado de Valores.
- Los antecedentes técnicos y económicos correspondientes a cada Consultora serán evaluados por una Comisión de Evaluación integrada por 3 (tres) profesionales designados por el DGOP mediante Resolución; esta comisión dispondrá de un plazo máximo de 20 (veinte) días para emitir su informe, contados desde la fecha en que reciba dichos antecedentes. Para lo anterior, se deberá considerar una ponderación de 70% (setenta por ciento) del puntaje final para los antecedentes técnicos y 30% (treinta por ciento) para los antecedentes económicos. La Consultora que obtenga el mayor puntaje final será quien se adjudique el contrato.

El DGOP informará a la Sociedad Concesionaria cuál es la Consultora escogida mediante el procedimiento descrito anteriormente, dentro del plazo máximo de 10 (diez) días contados desde la fecha en que la Comisión de Evaluación emita su informe.

01.04.06 Evaluación Técnica

Se ponderarán los siguientes puntos:

Experiencia en Trabajos similares anteriores	20%
Presencia local en la región	60%
Metodología	20%

01.04.07 Evaluación Económica

La oferta con el menor precio tendrá la nota máxima y se hará una escala lineal para las otras ofertas.