



# ***REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA***

**“ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO  
BÁSICO”**

**CONCESIÓN AEROPUERTO EL TEPUAL DE PUERTO MONTT**

**“Sociedad Concesionaria Aeropuerto del Sur S.A.”  
SCADS**

<b>Folio N°01</b>	<b>Código</b>	: RSO-SCADS
	<b>Vigencia</b>	: 29/03/2019
	<b>Controlada (Sí/No)</b>	: Sí
	<b>Revisión</b>	:
	<b>Total de Páginas</b>	:

***Original RSO-SCADS***

Se prohíbe la reproducción total o parcial de este documento.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA "ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO"</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 2 de 166

### ELABORÓ

<i>Cargo</i>	<i>Nombre</i>	<i>Fecha</i>	<i>Firma</i>
Gerente General			
Gerente de Operaciones			

### REVISÓ

<i>Cargo</i>	<i>Nombre</i>	<i>Fecha</i>	<i>Firma</i>
Jefe de Operaciones			
Gerente de Operaciones			
Gerente General			

### APROBÓ

<i>Cargo</i>	<i>Nombre</i>	<i>Fecha</i>	<i>Firma</i>
Gerente General			

### CONTROL DE REVISIONES

<i>Revisión</i>	<i>Fecha de Elaboración</i>
A	
B	
C	
D	
E	
F	

### CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

<i>Folio</i>	<i>Destinatario</i>	<i>Fecha</i>
01	Inspección Fiscal de Explotación	
02	Archivo Libro de Explotación	

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA "ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO"</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 3 de 166

### REGISTRO DE ENMIENDAS

N°	Fecha de Aplicación	Modificaciones		Disposición de Enmienda	
		Revisión	Páginas	Documento	Fecha
1					
2					
3					

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : _____
		Página : 4 de 166

## ÍNDICE

Numeral		Página
<b>1</b>	Introducción	15
<b>2.0</b>	Antecedentes Generales	15
<b>2.1</b>	Contenidos del Reglamento de Servicio de la Obra	16
<b>2.2</b>	Política General de la Operación	17
<b>2.3</b>	Objetivos del Reglamento de Servicio de la Obra	17
<b>2.4</b>	Alcance y Vigencia	19
<b>2.5</b>	Revisión del Reglamento de Servicio de la Obra y Manual de Operaciones	19
<b>2.6</b>	Procedimiento de cambios en el Reglamento de Servicio de la Obra	20
<b>2.7</b>	Documentos complementarios	21
<b>2.8</b>	Información y datos estadísticos	21
<b>2.8.1</b>	Sistema de Registro de Información	21
<b>2.8.2</b>	Información y formularios	25
<b>3.0</b>	Del Área Concesionada e Inventario	25
<b>3.1</b>	Plano del Área de Concesión	26
<b>3.2</b>	De la Obra entregada en Concesión	26
<b>4.0</b>	Información de la Sociedad Concesionaria	26
<b>4.0</b>	Descripción del Proceso de Licitación	26
<b>4.1</b>	De la Sociedad Concesionaria	28
<b>4.2.1</b>	Administración del Concesionario	28
<b>4.2.2</b>	Funciones y requisitos	29
<b>4.2.3</b>	Organigrama	34
<b>4.2.4</b>	Empresas que participan en la Sociedad Concesionaria	34
<b>4.2.5</b>	Empresas Subcontratadas	35
<b>4.2.6</b>	Listado de empresas que participan en la prestación de los servicios	35
<b>5.0</b>	Del marco Jurídico	37
<b>6.0</b>	Del Servicio al Usuario	38
<b>6.1</b>	Derechos del Usuario	38
<b>6.1</b>	Derecho a recibir Servicios Obligatorios	38

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 5 de 166

6.1	Derecho a recibir Servicios Facultativos	<b>38</b>
6.1	Derecho a Seguridad	<b>38</b>
6.1	Derecho a Calidad de Servicio	<b>39</b>
6.1	Derecho a Información	<b>39</b>
6.1	Derecho a trato digno	<b>39</b>
6.1	Derecho a reclamo	<b>39</b>
<b>6.1</b>	Derecho a respuesta	<b>39</b>
<b>6.2</b>	Obligaciones del Usuario	<b>40</b>
<b>6.2</b>	Obligaciones del pago, tasas y tarifas	<b>40</b>
<b>6.2</b>	Obligaciones de respeto a las Normas Vigentes	<b>40</b>
<b>6.2</b>	Obligaciones de obedecer instrucciones	<b>40</b>
<b>6.2</b>	Obligaciones de debido cuidado	<b>40</b>
<b>6.2</b>	Obligaciones de pago de daños al concesionario	<b>40</b>
<b>6.2</b>	Obligaciones de pagar los daños ocasionados a terceros	<b>41</b>
<b>6.2</b>	Centro de atención al usuario	<b>41</b>
<b>6.3</b>	Procedimiento para solicitar información y efectuar R/S y felicitaciones	<b>42</b>
<b>6.3</b>	Procedimiento para solicitar Información	<b>42</b>
<b>6.3</b>	Procedimiento para efectuar R/S y felicitaciones	<b>42</b>
<b>6.4</b>	Aplicación de encuestas	<b>42</b>
<b>7.0</b>	Del Concesionario	<b>42</b>
<b>7.1</b>	Obligaciones del Concesionario	<b>45</b>
<b>7.2</b>	Derechos del Concesionario y obligaciones en la gestión tarifaria	<b>47</b>
<b>7.3</b>	Disposiciones Generales	<b>47</b>
<b>8.0</b>	Manual de Operación	<b>53</b>
<b>8.1</b>	Descripción de los servicios	<b>53</b>
<b>8.1.1</b>	Servicios Aeronáuticos	<b>53</b>
<b>8.1.2</b>	Servicios No aeronáuticos no comerciales	<b>65</b>
<b>8.1.3</b>	Servicios No aeronáuticos comerciales Obligatorios y Facultativos	<b>122</b>
<b>9.0</b>	Anexos de Planes y Procedimientos Operativos	<b>164</b>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 6 de 166

## DEFINICIONES Y NOMENCLATURAS

### DEFINICIONES

- **Aeródromo:** Es toda área delimitada, terrestre o acuática, habilitada por la autoridad aeronáutica y destinada a la llegada, salida y maniobra de aeronaves en superficie. (Código Aeronáutico).
- **Aeronave:** Es todo vehículo apto para el traslado de personas o cosas, y destinado a desplazarse en el espacio aéreo, en el que se sustenta por reacción del aire con independencia del suelo. (DAR 06).
- **Aeropuerto:** Aeródromo público que se encuentra habilitado para la llegada y salida de aeronaves en vuelos internacionales. (Código Aeronáutico).
- **Área de Concesión:** El área requerida para ejecutar las obras y prestar los servicios definidos en el Contrato de Concesión, que deberán estar ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales.
- **Área de Maniobras:** Parte del aeródromo que ha de utilizarse para el despegue, aterrizaje y rodaje de aeronaves, excluyendo las plataformas.
- **Área de Movimiento de Aviones:** Parte del aeródromo utilizada para el despegue, aterrizaje y rodaje de aeronaves, integrada por el área de maniobras y las plataformas existentes. (DAR 14).
- **Autoridad Aeronáutica:** La Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).
- **Autoridad Aeroportuaria:** La autoridad designada por el Director General de Aeronáutica Civil, responsable de la administración del aeródromo. (DAR 14).
- **Autoridades Competentes:** Dependencias o funcionarios del Estado, encargados de velar por la aplicación y cumplimiento de las leyes y reglamentos del mismo, que tengan relación con algún aspecto de las normas indicados en este Reglamento.
- **Bases de Licitación:** Documento contractual que rige, entre otros documentos, el Contrato de Concesión de Obra Pública “Aeropuerto El Tepual de Puerto Montt”, el cual regula y define los aspectos administrativos, técnicos y económicos de la citada concesión.
- **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.
- **Calle de Rodaje.** Vía definida en un aeródromo terrestre, establecida para el rodaje de aeronaves y destinada a proporcionar enlace entre una y otra parte del aeródromo.
- **Calle de Rodaje en la Plataforma.** La parte de un sistema de calles de rodaje situada en una plataforma y destinada a proporcionar una vía para el rodaje a través de la plataforma.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 7 de 166

- **Calle de Salida Rápida.** Calle de rodaje que se une a una pista en un ángulo agudo y que está proyectada de modo que permita a los aviones que aterrizan virar a velocidades mayores que las que se logran en otras calles de rodaje de salida, logrando así que la pista esté ocupada el mínimo tiempo posible.
- **Carga.** Todos los bienes que se transporten en una aeronave, excepto el correo, los suministros y el equipaje acompañado o extraviado.
- **Cargar.** Acción de colocar mercancías, correo, equipaje o suministros a bordo de una aeronave para transportarlos en un vuelo.
- **Comité de Facilitación de Aeropuertos y Aeródromos (Comités FAL).** 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 de la comisión Nacional de 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° 02075 de fecha 15 de Octubre de 2004 de la Dirección General de Aeronáutica Civil y sus modificaciones posteriores.
- **Concesionario.** Sociedad Anónima que se adjudica el contrato de concesión para la ejecución, conservación y explotación de la Obra Pública Fiscal denominada “Aeropuerto El Tepual de Puerto Montt”, cuyo objeto y características están determinadas en las respectivas Bases de Licitación.
- **Conservación o Mantenición:** Corresponde a la ejecución de las actividades necesarias con el propósito de que las obras o instalaciones construidas por el concesionario o preexistentes afectas a la concesión, mantengan o recuperen el nivel de servicio para las cuales fueron proyectadas, tanto en su cantidad como en su calidad. También se entiende dentro de este concepto las medidas preventivas necesarias para que no se deterioren las obras o instalaciones.
- **Contaminación:** Según lo establecido en el artículo N°2, letra c) de la Ley N°19.300 de 1994 “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.
- **Contaminante:** Según lo establecido en el artículo N°2, letra d) de la Ley N°19.300 de 1994 “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

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 8 de 166

constituir un riesgo a la salud de las personas, a la calidad de vida de la población, a la preservación de la naturaleza o a la conservación del patrimonio ambiental.

- **Contrato de Concesión de Obra Pública.** Contrato 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 el DFL N° 206 de 1960, Ley de Caminos; el Decreto Supremo MOP N° 900 de 1996, Ley de Concesiones de Obras Públicas; el Decreto Supremo MOP N° 956 de 1997, Reglamento de Concesiones; las Bases de Licitación “Aeropuerto El Tepual de Puerto Montt” y sus Circulares Aclaratorias; la oferta técnica y económica presentada por el adjudicatario de la licitación, en la forma aprobada por el MOP, y el Decreto de adjudicación respectivo.
- **Control de Estupefacientes.** Medidas adoptadas para controlar el movimiento ilícito de estupefacientes y sustancias psicotrópicas por vía aérea.
- **Control de Inmigración.** Medidas adoptadas por los Estados para controlar la entrada, el tránsito y la salida de sus territorios, de las personas que viajan por vía aérea.
- **Control de Seguridad.** Medios para evitar que se introduzcan armas, explosivos o artículos que pudieran utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita.
- **Descarga.** Acción de sacar las mercancías, correo, equipaje o suministros de una aeronave después del aterrizaje.
- **Desembarque.** Acto de salir de una aeronave después del aterrizaje, exceptuados los tripulantes o pasajeros que continúen el viaje durante la siguiente etapa del mismo vuelo directo.
- **Días.** Días corridos.
- **Embarque.** Acto de subir a bordo de una aeronave con objeto de comenzar un vuelo, exceptuados los miembros de la tripulación de vuelo.
- **Empresa Aérea.** Persona, organismo o entidad que se dedica, o propone dedicarse, a la explotación de aeronaves. (DAR 06).
- **Equipaje.** Artículos de propiedad personal de los pasajeros o tripulantes que se llevan en la aeronave mediante contrato convenido con el explotador.
- **Equipaje Extraviado.** Equipaje involuntaria o inadvertidamente separado de los pasajeros o de la tripulación.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 9 de 166

- **Equipaje No Acompañado.** Equipaje que se transporta como carga, ya sea en la misma aeronave en que viaja la persona a quien pertenece, o ya sea en otra.
- **Equipaje No Identificado.** Equipaje que se encuentra en un aeródromo, con o sin etiqueta, cuyo propietario no puede ser identificado.
- **Equipaje No Reclamado.** Equipaje que llega al aeródromo y que ningún pasajero recoge ni reclama.
- **Equipo de Aeronave.** Artículos desmontables, que no sean suministros ni repuestos, que se utilizan a bordo de las aeronaves durante el vuelo, incluidos el botiquín de primeros auxilios y el equipo para sobrevivientes.
- **Equipo de Seguridad.** Dispositivos de carácter especializado que se utilizan individualmente o como parte de un sistema, en la prevención o detección de actos de interferencia ilícita en la aviación civil y sus instalaciones y servicios.
- **Equipo Terrestre.** Artículos especiales que se usan para el mantenimiento, reparación y servicio de las aeronaves en tierra, incluso los aparatos comprobadores y los elementos utilizados para el embarque y desembarque de pasajeros y carga.
- **Explotación.** Se entenderá por explotación de la obra la operación, conservación o mantención de las obras o instalaciones dentro del área de concesión; 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.
- **Explotador Aéreo.** Persona, organismo o empresa que se dedica, o propone dedicarse, a la explotación de aeronaves.
- **Franja de Calle de Rodaje.** Zona que incluye una calle de rodaje destinado a proteger a una aeronave que esté operando en ella y a reducir el riesgo de daño en caso de que accidentalmente se salga de ésta. (DAR 14).
- **Fuerza Mayor.** Se considerará lo dispuesto en el artículo 45° del Código Civil.
- **Inspección Fiscal.** Representante de la DGC para efectuar el control del cumplimiento de los términos
- **Ley de Concesiones.** Decreto Supremo MOP N°900 de 1996 que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del DFL N°164 de 1991, y sus modificaciones.
- **Ley Orgánica del MOP o DFL N°850:** Es el Decreto con Fuerza de Ley MOP N°850 de 1997, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°15.840 de 1964, Orgánica del

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 10 de 166

Ministerio de Obras Públicas y del Decreto con Fuerza de Ley N°206 de 1960 sobre construcción y conservación de caminos, y sus modificaciones.

- **Obstáculo.** Todo objeto fijo (tanto de carácter temporal como permanente) o móvil, o parte del mismo, que esté situado en un área destinada al movimiento de las aeronaves en tierra o que sobresalga de una superficie definida destinada a proteger a las aeronaves en vuelo.
- **Operación de la Aviación General.** Es aquella actividad de vuelo realizada sin fines de lucro, tales como instrucción, recreación o deporte. (DAR 06).
- **Pasajero Embarcado.** Se entiende por pasajero embarcado aquel que paga la tasa o derecho por embarcar en el “Aeropuerto El Tepual de Puerto Montt”. Para estos efectos, se entiende que no pagan tasa o derecho los: a) infantes menores de dos años, b) pasajeros en tránsito, c) diplomáticos y sus familiares acreditados, cuyos países otorguen similar franquicia a los diplomáticos chilenos, según lo determine el Ministerio de Relaciones Exteriores, y d) delegados que asistan a reuniones de carácter internacional que se realicen en el país a las que concurren Jefes de Estado y de Gobierno.
- **Parte Aeronáutica.** Sector de un recinto aeronáutico que comprende el área de movimiento de un aeródromo o terrenos, edificios o instalaciones cuyo acceso por ser restringido, se encuentra debidamente controlado. (DAR 17).
- **Persona con Impedimentos.** Toda persona cuya movilidad se ve reducida por una incapacidad física (sensorial o de locomoción), deficiencia mental, edad, enfermedad o cualquier otra causa que sea impedimento para el uso de los transportes y cuya situación requiere atención especial, adaptándose a las necesidades de dicha persona los servicios puestos a disposición de todos los pasajeros.
- **Persona No Admisibles.** Persona a quien le es o le será rehusada la admisión al país, por las autoridades correspondientes.
- **Piloto al Mando.** Piloto designado por el explotador en cada operación aérea, para estar al mando de la aeronave y encargarse de la operación segura de un vuelo o parte de éste. (DAR 06).
- **Puesto de Estacionamiento de Aeronave.** Área designada en una plataforma, destinada al estacionamiento de una aeronave.
- **Punto de Espera de Acceso a la Pista.** Punto designado destinado a proteger una pista, una superficie limitadora de obstáculo o un área crítica o sensible para el sistema ILS, en el que las aeronaves en rodaje y los vehículos se detendrán y se mantendrán a la espera, a menos que la torre de control del aeródromo autorice lo contrario. (DAR 14).

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 11 de 166

- **Punto de Espera en la Vía de Vehículos.** Un punto designado en el que puede requerirse que los vehículos esperen.
- **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.
- **Programa de Seguridad.** Medidas adoptadas para salvaguardar a la aviación civil contra los actos de interferencia ilícita.
- **Reglamento de Servicio de la Obra.** Es aquel reglamento interno elaborado por el Concesionario, basado en el "Reglamento de Servicio de la Obra y Manual de Operaciones para la Concesión, confeccionado por la Coordinación de Concesiones de Obras Públicas del MOP" y aprobado por el Inspector Fiscal, a través del cual se regula el uso de la obra y los servicios que prestará y explotará el Concesionario.
- **Seguridad de la Aviación Civil.** Combinación de medidas, procedimientos, recursos humanos, materiales y tecnológicos destinados a salvaguardar a la aviación civil contra los actos de interferencia ilícita, que pudiesen ser ejecutados en su contra. (DAR 17).
- **Semestre (Semestre Calendario).** Período comprendido entre el 1º de Enero y el 30 de Junio y el período comprendido entre el 1º de Julio y el 31 de Diciembre de cada año.
- **Semestre Corrido.** Período de tiempo compuesto por seis (6) meses consecutivos.
- **Servicios Aeronáuticos.** Los servicios aeronáuticos son todos aquellos que se relacionan con los servicios de apoyo a las naves durante su escala en el aeródromo y otros servicios en tierra. El concesionario deberá prestar estos servicios durante el período de concesión 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 (subconcesión).
- **Servicios Básicos.** Todos aquellos que comprenden el objeto específico de la Concesión y que sean imprescindibles.
- **Servicios No Aeronáuticos Comerciales.** Los Servicios No Aeronáuticos Comerciales son aquellos que prestará el concesionario, en forma obligatoria o facultativa según se establece en las Bases de Licitación, durante el período de explotación, es decir, desde la puesta en servicio provisoria de las instalaciones existentes hasta la extinción de la concesión, y por los cuáles percibe ingresos mediante el cobro de tarifas a los usuarios, ya sea por la prestación directa del servicio o a través de terceros (subconcesión).

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : _____
		Página : 12 de 166

- **Servicios No Aeronáuticos No Comerciales.** Los Servicios No Aeronáuticos No Comerciales son aquellos que debe prestar el concesionario en carácter de obligatorio durante todo el período de concesión, es decir, desde la puesta en servicio provisoria de las instalaciones existentes hasta la extinción de la concesión, y por los cuales no podrá cobrar una tarifa a los usuarios. En este grupo se incorporan todos los servicios que permiten que las obras sean utilizadas con un alto estándar de servicio para los usuarios.
- **Subconcesionario.** Persona natural o jurídica que mediante celebración de un contrato de Sub-Concesión, es aceptado por el Concesionario del Terminal Aéreo, para prestar servicios dentro del área de concesión.
- **Tarifa por Pasajero Embarcado.** Es la tarifa por cada pasajero embarcado en el “Aeropuerto El Tepual de Puerto Montt”, que tendrá derecho a percibir el Concesionario conforme a lo establecido en las Bases de Licitación. El Concesionario no podrá realizar la recaudación directa de dicha tarifa, la que será pagada por la DGAC al Concesionario según el mecanismo señalado en el numeral 1.14.5 de las Bases de Licitación.
- **Usuario.** Toda aquella persona que interactúa dentro de la obra Fiscal denominada Aeropuerto El Tepual de Puerto Montt.

#### NOMENCLATURA

<b>AEROPUERTO</b>	:	Aeropuerto El Tepual de Puerto Montt.
<b>AVSEC</b>	:	Seguridad de la Aviación Civil.
<b>BALI</b>	:	Bases Administrativas de la Licitación.
<b>SCADS</b>	:	Sociedad Concesionaria Aeropuerto del Sur S.A.
<b>CCOP</b>	:	Coordinación de Concesiones de Obras Públicas.
<b>CCTV</b>	:	Circuito Cerrado de Televisión.
<b>CO</b>	:	Centro de Operaciones.
<b>COA</b>	:	Comité de Operadores Aéreos.
<b>COE</b>	:	Centro de Operaciones de Emergencia.
<b>COS</b>	:	Centro de Operaciones de Seguridad.
<b>DAP</b>	:	Dirección de Aeropuertos del MOP.
<b>DGAC</b>	:	Dirección General de Aeronáutica Civil.
<b>DGC</b>	:	Dirección General de Concesiones.
<b>ETA</b>	:	Hora Estimada de Llegada.
<b>ETD</b>	:	Hora Estimada de Salida.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : Página : 13 de 166

<b>FIDS</b>	:	(Flight Information Display System). Sistema de Información de Vuelos.
<b>IATA</b>	:	(International Air Transport Association). Asociación de Transporte Aéreo Internacional.
<b>IF</b>	:	Inspección Fiscal o Inspector Fiscal, según corresponda.
<b>JAC</b>	:	Junta de Aeronáutica Civil.
<b>MINSAL</b>	:	Ministerio de Salud.
<b>MOP</b>	:	Ministerio de Obras Públicas.
<b>OACI</b>	:	Organización de Aviación Civil Internacional.
<b>OIRS</b>	:	Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias.
<b>PACO</b>	:	Programa Anual de Conservación de la Obra.
<b>PAS</b>	:	( <i>Public Address System</i> ). Servicio Información al Público (Megafonía)
<b>PLACO</b>	:	Plan de Conservación de la Obra.
<b>PMM</b>	:	Puesto de Mando Móvil.
<b>RSO</b>	:	Reglamento de Servicio de la Obra.
<b>SAG</b>	:	Servicio Agrícola Ganadero.
<b>SC</b>	:	Sociedad Concesionaria del Aeródromo.
<b>SERNAPESCA</b>	:	Servicio Nacional de Pesca.
<b>TICA</b>	:	Tarjeta de Identificación de Control Aeroportuario.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 14 de 166

## 1. INTRODUCCIÓN

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

## 2. ANTECEDENTES GENERALES

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

La Concesionaria será responsable de la conservación y mantenimiento de las obras objeto de la Concesión, y de cualquier obra que forme parte del Contrato de Concesión y del equipamiento y las instalaciones /o áreas, que se encuentren ubicados del área de Concesión.

La Concesionaria será responsable de la conservación de los caminos interiores dentro del área de conservación de los caminos interiores dentro del área de Concesión (vías de acceso y vías de circulación interior, tanto peatonal como vehicular) y no podrá efectuar ningún tipo de cobro a los usuarios por la utilización de éstos ni tampoco establecer regulaciones de tránsito o circulación vehicular, las que serán establecidas por la DGAC en virtud de las facultades que le confiere su normativa.

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

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

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

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 15 de 166

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

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

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

Obras a ejecutar por la Concesionaria:

- Ampliación y mejoramiento del Edificio Terminal de pasajeros.
- Ampliación del Área de estacionamientos vehiculares.
- Ampliación de la vialidad Vehicular de circulación de acceso al aeropuerto.
- Ampliación Área de Movimiento de aeronaves.
- Nueva planta de Tratamiento de aguas Servidas (PTAS).
- Reubicación de cámara descarga aeronaves.
- Nuevas instalaciones eléctricas y/o ayudas visuales asociadas a las nuevas obras.
- Sistema de drenaje
- Otras Obras y/o trabajos Complementarios: Paisajismo, Zonas de circulación peatonal y cerco de seguridad del aeropuerto, entre otras.
- Instalaciones Aeronáuticas DGAC.

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

El presente Reglamento se ha desarrollado según lo establecido en el artículo 2.9.3 de las Bases de Licitación (en adelante “BALI”) que rigen la concesión para la ejecución, reparación, conservación y explotación de la obra pública fiscal denominada “Aeropuerto El Tepual de Puerto Montt”. En él se abordan, entre otros, los siguientes contenidos

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 16 de 166

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. **POLÍTICA GENERAL DE LA OPERACIÓN**

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

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

### Objetivos Generales:

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

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 17 de 166

Objetivos Específicos:

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

**Manual de Operaciones**

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:

- 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.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 18 de 166

- 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. Mecanismos de Asignación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos, según corresponda.

#### 2.4. ALCANCE Y VIGENCIA

El alcance de aplicación del RSO es el Área de Concesión del “Aeropuerto El Tepual de Puerto Montt”, es el señalado en el punto 2.4 de las Bases de Licitación. El RSO regirá el uso de la obra y los servicios que prestará y explotará el Concesionario a partir de la fecha en que se hayan cumplido 360 días contados desde la fecha de inicio del plazo de concesión y hasta la Puesta en Servicio Provisoria de las Obras o PSP 2 según se indica en el punto 1.10.4 de las BALI “Plazo de Entrega del Reglamento de Servicio de la obra”.

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

#### REVISIÓN DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

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

El Inspector Fiscal podrá, en cualquier momento durante la vigencia del Contrato de Concesión, imponer modificaciones al Manual de Operación según lo indicado en el punto 2.9.3 letra B de las BALI, de manera de recuperar, si es el caso, el Nivel de Servicio que se indica en el Punto 1.10.10 Obligaciones, Derechos y Disposiciones Generales del Concesionario en cuanto a los servicios Aeronáuticos y No aeronáuticos, letra C.14 según sea el caso y demás documentos que conforman el Contrato de Concesión, aludiendo a los siguientes criterios:

- Cambios en los mecanismos de asignación de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos que se encuentren aprobados por el DGC.
- Resultados de la encuestas de satisfacción a los usuarios del aeropuerto señalado en el artículo 1.10.16 Comparación con la industria Aeroportuaria Mundial.
- Consultas, Reclamos y/o sugerencias de los usuarios a través del sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias señalado en el artículo 1.9.18 de las Bases de Licitación.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 19 de 166

- Estándares existentes en otros aeropuertos y aeródromos chilenos sujetos al Sistema de Concesiones.
- Estándares existentes en el período anterior.
- Modificaciones de normativas vigentes.
- Informe de Gestión y Operación del Aeródromo, señalado en el numeral 1.8.2. Punto N°6 de las BALL, que den cuenta de alguna deficiencia en la operación.

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

En el evento que el Inspector Fiscal, según los criterios y plazos indicados en el apartado anterior, estime adecuado el solicitar a la Sociedad Concesionaria la revisión del Reglamento de Servicio de la Obra.

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

- El Inspector Fiscal deberá notificar a la Sociedad Concesionaria, mediante un Oficio que luego será ratificado por la IF en el Libro de Explotación de la Obra, la necesidad de revisar el Reglamento. Allí detallará cada uno de los alcances que requiera modificar.
- La Sociedad Concesionaria entregará al Inspector Fiscal, dentro de los próximos 5 días hábiles de recibida la notificación previamente señalada, mediante una Carta que luego será ratificada por la IF en el Libro de Explotación de la Obra, una minuta con la propuesta de solución a cada uno de los alcances antes indicados. Además solicitará al Inspector Fiscal la instancia de reunirse a revisar de forma conjunta cada cambio requerido.
- Una vez llevada a cabo la reunión de consenso, la Sociedad Concesionaria levantará un acta con los acuerdos tomados, la cual deberá ser firmada por ambas partes. En forma paralela la Sociedad Concesionaria generará una nueva revisión del RSO, incluyendo tanto los cambios consensuados como el registro de las enmiendas realizadas.
- Tanto el acta de acuerdos, debidamente firmada por las partes, como la nueva revisión del RSO, serán remitidos por el Concesionario al Inspector Fiscal, en un plazo de 5 días hábiles desde la celebración de la reunión de consenso, mediante una Carta que luego será ratificada por la IF en el Libro de Explotación de la Obra.
- En un plazo de 5 días hábiles, contados desde la recepción tanto del acta de acuerdos como de la nueva revisión del RSO, el Inspector Fiscal, mediante un Oficio que luego será ratificado por la IF en el Libro de Explotación de la Obra, deberá validar que dicha nueva revisión cumpla con los acuerdos sostenidos, dándola por aprobada.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 20 de 166

- Una vez aprobada la nueva revisión del RSO, la Sociedad Concesionaria procederá a reemplazar las revisiones caducadas.

## 2.7. DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

Formarán parte integrante del presente Reglamento los siguientes documentos complementarios:

- Plan de Prevención de Riesgos durante la Etapa de Explotación de la Obra, según lo establecido en el artículo 2.10.2 de las BALI.
- Plan de Prevención de Riesgo para la Etapa de Construcción, que será entregado de acuerdo a lo indicado en las BALI Artículo 2.10.1.
- Plan de Control de Accidentes o Contingencias durante la Etapa de Explotación de la Obra, según lo establecido en el artículo 2.11.2 de las BALI.
- Programa de Gestión Sustentable durante la Etapa de Explotación de la Obras, según lo establecido en el artículo 1.8.11.3 de las BALI.
- Plan de Manejo Ambiental y Territorial Mínimo durante la Etapa de Explotación de la Obras, según lo establecido en el artículo 2.14 de las BALI.
- Procedimiento Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios según lo establecido en el artículo 1.9.18 de las BALI.

## 2.8. INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS

### 2.8.1. Sistema de Registro de Información

Con el objetivo de contar con información en tiempo real de la totalidad de los sistemas y procesos asociados al funcionamiento del aeropuerto, así como también verificar las condiciones de prestación y explotación de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos contemplados en las BALI, la Sociedad Concesionaria pondrá a disposición de la Inspección Fiscal del MOP, a partir del día 29 de Marzo de 2019, un Sistema Informático para la Constatación de los Niveles de Servicios (SIC-NS) de conformidad con lo establecido en el Art. 1.10.18 de las BALI.

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

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 21 de 166

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

SCADS propone la utilización de un sistema, el cual está concebido para cumplir con su objetivo principal: ser un sistema informático para la constatación de niveles de servicios para el Aeropuerto El Tepual de Puerto Montt de acuerdo a lo estipulado en las Bases de Licitación del contrato de concesión y sus Anexos.

El sistema consta de las siguientes funcionalidades:

- **Tablero de control.** Vista navegable que permite visualizar el cumplimiento de los niveles de servicios con una mirada táctica y facilitando al usuario la búsqueda de situaciones críticas o de incumplimientos.
- **Mantenedores.** Vistas de configuraciones, donde de forma amigable y dinámica, se generan las asociaciones requeridas para registrar y visualizar los datos usados para llevar el control del cumplimiento de los niveles de servicio. Las asociaciones indicadas corresponden para definir la conexión entre los componentes a monitorear y los datos recibidos y los niveles de servicio a ser monitoreados y registrados.
- **Planificación.** Vista cuya finalidad es la de identificar los umbrales de cumplimiento para un servicio determinado.
- **Otros Ingresos.** Vista estandarizada para registrar ingresos de información de aquellas mediciones que no tengan la posibilidad de automatizarse.
- **Log.** Vista donde se puede observar en detalle la totalidad de los datos que han ingresado al sistema (Plan y Real), la fuente de donde ingresó, el usuario, elemento, componente y la fecha y hora.
- **Datamart.** Herramienta de analítica avanzada a través de la cual se puede acceder al 100% de los datos de una forma amigable al usuario permitiéndole acceder a todas las vistas de información que se construyan inicialmente, pero más aún, le deja al usuario final (MOP incluido) a poder generar la reportería y visibilidad de datos que necesite y que no esté previamente construida. Como herramienta de DataMart será incluido como parte del proyecto la herramienta de Microsoft PowerBI que ha tenido gran nivel de adopción y aceptación a nivel mundial en los últimos 2 años. Tecnología de última generación.
- **Alta Disponibilidad.** Tanto el software como el hardware está diseñado y habilitado para ofrecer alta disponibilidad ante incidentes de indisponibilidad de algún componente; por ejemplo:
  - Servidores virtuales montados sobre servidores físicos en modalidad activo/pasivo.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : Página : 22 de 166

Si falla un servidor virtual el otro toma su lugar.

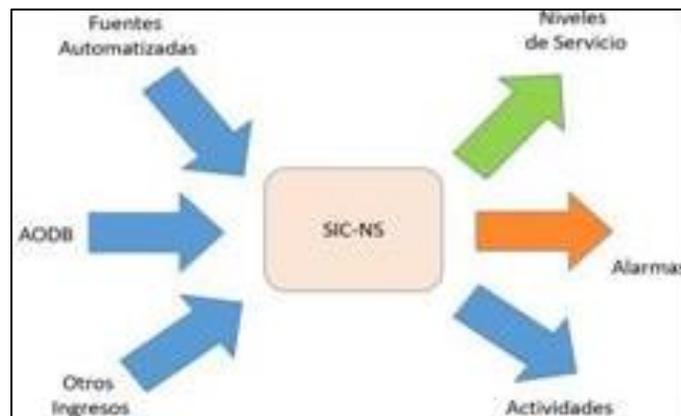
- Si un servidor físico falla (sobre el que existen N servidores virtuales), el otro toma su lugar.
- Storage en RAID10; lo cual permite que puedan fallar hasta el 50% de todos los discos que lo constituyan y aún así seguiría funcionando.
- Para cada uno dos siguientes elementos mencionados en cada servidor vienen al menos 2, por lo cual si falla uno de ellos, el servidor seguirá funcionando:
  - ✓ Fuentes de poder
  - ✓ Tarjetas de red redundantes en cada servidor físico
  - ✓ Sockets con los procesadores (que traen N core)
  - ✓ Chips de RAM
- **Monitoreo de Disponibilidad del Sistema.** Dada la criticidad de tener este sistema funcionando, la solución contempla tener 2 monitores del uptime del servicio. Uno de tipo interno y otro de tipo externo. Ambos datos serán llevados al mismo sistema para chequear desde allí el uptime real obtenido.
- **Monitor interno.** Este monitoreo se hará con la herramienta SOLARWINDS. Ante indisponibilidad no sólo deja registro de aquello sino que también genera las respectivas alarmas. Se propone contar adicionalmente con un monitor externo para caso de incidencia mayor donde ningún servidor interno estuviese disponible.
- **Monitor externo.** Este monitoreo se hará con el servicio Uptime Robot. Ante indisponibilidad no sólo deja registro de aquello sino que también genera las respectivas alarmas. Se propone contar adicionalmente con un monitor interno para casos en que el problema fuese la conectividad con Internet del aeropuerto.

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

- ✓ El tiempo máximo acordado para la operación.
- ✓ El tiempo real requerido por la operación.
- ✓ El tiempo promedio requerido para operaciones del mismo tipo.
- ✓ El porcentaje de operaciones de cada tipo que superaron el tiempo máximo acordado.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 23 de 166

- **Integración.** La solución escogida para realizar las integraciones no tiene restricción técnica alguna respecto a los sistemas con los cuales se debe integrar, al contrario, ha sido seleccionada y probada para ser capaz de conectarse con cualquier otro sistema que lo permitan (partiendo por los más evidentes como BIM, SAC-IC, AODB, etc) .La solución posee grandes características de integración que genera 2 grandes canales de comunicación con cualquier tipo de sistema adicional.
- **Integración vía transferencias de datos.** En este ámbito quedan reflejadas todas las integraciones tradicionales de formatos tales como XML, XLS, EDI, TXT, etc. por los canales de comunicación tradicionales (Carpetas, FTP, Webservice, etc.).
- **Integración vía invocación de APIs.** La misma herramienta de middleware con la que se logra la “integración vía transferencia de datos”, permite tener disponible APIs de conexión con terceros sistemas vía un canal más inmediato, pero en general, para uso en la interacción con sistemas internas.



### 2.8.2. Información y Formularios

Con el objetivo de mantener registro del cumplimiento de la obligación del Concesionario de entregar información al Inspector Fiscal, de conformidad con lo establecido en el Art. 1.8.2 de las BALI, SCADS contratará una plataforma para la prestación del servicio de almacenamiento de los archivos electrónicos y poder visualizarlos y descargarlos de manera expedita y segura por parte del Inspector Fiscal. Adicionalmente, semanalmente se enviará al Inspector Fiscal una planilla digital con el control de la correspondencia generada por las partes.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 24 de 166

SCADS proporcionará la información en conformidad a lo establecido en el artículo 1.8.2 de las BALI a través de los formularios y documentos que desarrolle SCDS en su sistema de gestión.

Esta información incluye Libro de Obra, Libro de Explotación, estados financieros, informes de gestión anual, informes semestrales, trimestrales y mensuales, entre otra información que se genere durante las etapas de Explotación y de Construcción de la obra.

El libro de Explotación fue entregada por acta el 29 de Mayo 2018 y el libro de Construcción a través de acta de entrega con fecha 17 de Abril 2018, ambos decepcionados sin observaciones por el Inspector Fiscal.

### **3. DEL ÁREA CONCESIONADA E INVENTARIO**

El área de concesión es el área definida en el artículo 2.4 de las BALI, e individualizada en el Plano “Área de Concesión Aeropuerto El Tepual de Puerto Montt”. Para los fines de operación, administración, conservación y explotación, el área de concesión es el área conformada por los terrenos utilizados para prestar los servicios básicos que están ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales.

Se excluye explícitamente del área de concesión para efectos de las obligaciones establecidas en el artículo 2.4 de las BALI y no será de responsabilidad del concesionario la conservación de dichas áreas y/o instalaciones las siguientes:

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

#### **3.1. PLANO DEL ÁREA DE CONCESIÓN**

Como Anexo N°1 al presente documento se incorpora una copia del plano as-built “Área de Concesión Aeropuerto El Tepual de Puerto Montt”, en conformidad con lo establecido en el artículo 2.4 de las BALI. Este plano deberá ser actualizado en caso de modificarse contractualmente.

#### **3.2. DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN**

Como Anexo N°2 al presente documento se incorpora una copia del “Inventario de Bienes Afectos a la Concesión, Sociedad Concesionaria Aeropuerto del Sur S.A.”, vigente a la fecha, actualizado en conformidad con lo establecido en las BALI, aprobado por el Inspector Fiscal.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 25 de 166

Por su parte, como Anexo N°3 al presente documento se adjunta una copia del “Procedimiento de Registro de Bienes Afectos a la Concesión”, el cual establece la metodología que utilizará la Sociedad Concesionaria para controlar el Registro de los Bienes Afectos a la Concesión, las variaciones que del mismo se produzcan y la modalidad a utilizar al momento de informar lo anterior a la Inspección Fiscal.

Los bienes preexistentes y que no forman parte de los bienes afectos entregados por el MOP a la SC al inicio del plazo de la concesión, se requerirá que la autoridad competente dicte los actos administrativos que le permitan a la SC actualizar el Registro de Bienes Afectos a la Concesión del aeropuerto El Tepual de Puerto Montt, a medida que la Autoridad competente haga los actos administrativos correspondientes , éstos se incorporarán al sistema de bienes afectos y su mantenimiento contemplado en el PACO.

#### **4. INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA**

##### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE LICITACIÓN

De acuerdo a las Bases de Licitación del Aeropuerto El Tepual de Puerto Montt, aprobadas por Resolución de la Dirección General de Obras Públicas (DGC) N° 085 de fecha 19 de Octubre de 2017, el Ministerio de Obras Públicas (MOP), por intermedio de la DGC y de la Unidad Ejecutiva de Concesiones Aeroportuarias y Multisectoriales, llamó a una Licitación Pública para adjudicar la concesión que tendría la Ejecución, Reparación, Conservación y Explotación de la obra pública fiscal denominada “Aeropuerto El Tepual de Puerto Montt”. En el proceso de Licitación se incluyó una etapa para que los interesados pudieran hacer sus consultas o pidieran aclaraciones a las Bases de Licitación.

##### ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

Después de efectuar el proceso de selección entre los diferentes consorcios que se presentaron a la licitación, el MOP decidió adjudicar el contrato de concesión al Grupo Licitante “Consortio Sacyr – Agunsa”, por medio del Decreto Supremo N°26, de fecha 1 de marzo de 2018, publicado en el Diario Oficial de fecha 3 de abril de 2018; por un período de 72 meses contados desde el mes de Puesta en Servicio Provisionaria de las instalaciones existentes.

El proyecto objeto de la Concesión, consiste principalmente en la ampliación, reparación, conservación y reposición de la infraestructura, equipamiento e instalaciones existentes del Aeropuerto El Tepual de Puerto Montt dentro del área de concesión, con todas las obras civiles e instalaciones necesarias para dar

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 26 de 166

a las líneas aéreas, pasajeros y demás usuarios del aeropuerto, las condiciones de servicio, confort y seguridad, acordes a las de un aeropuerto regional con carácter internacional.

El aeropuerto El Tepual de Puerto Montt, cuyo código OACI es SCTE, está ubicado a 16 Km al Oeste de la ciudad de Puerto Montt, en la Región de Los Lagos.

La concesión considera la ejecución de las obras señaladas en 2.5 de las BALI que incluye:

- Mantenimiento de todas las obras preexistentes y nuevas que se deben ejecutar, dentro del área de concesión señaladas en el artículo 2.4 de las BALI, y demás documentos que forman parte del 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 las BALI y demás documentos que conforman el contrato de concesión; y la prestación y explotación de los servicios obligatorios establecidos en los artículos 1.10.9.1 y 1.10.9.2 y 1.10.9.3.1 de las BALI.

La DGAC conservará plena competencia sobre los otros servicios e instalaciones aeronáuticas , y funciones propias de la institución, como por ejemplo, prestar los servicios de tránsito aéreo, el servicio de seguridad de la aviación y el servicio de salvamento y de extinción de incendio de aeronaves ; operar las instalaciones y obras anexas destinadas a servir de ayuda y protección a la navegación aérea; instalar , mantener y operar los servicios de telecomunicaciones aeronáuticas, radio ayudas y ayudas visuales , como asimismo los servicios meteorológicos para las operaciones aéreas; fiscalizar las actividades de aviación civil, en resguardo de la seguridad de vuelo, y dictar instrucciones de general aplicación que sean necesarias para los fines señalados.

#### 4.1. DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

Razón Social	Sociedad Concesionaria Aeropuerto del Sur S.A.
R.U.T.	76.866.184-7
Giro	Construcción y explotación de Obra Pública. Aeropuerto El Tepual de Puerto Montt
Dirección	Av. Isidora Goyenechea 2800, Edificio Titanium, Oficina 2401, Las Condes, Santiago
Rep. Legal	Iván J. Tejada Anguiano (Gerente General)
Teléfono	+56 2 2355 6834
Sitio web	www.aerpuertodepuertomontt.cl

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 27 de 166

## 4.2. ASPECTOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN

### 4.2.1. Administración del Concesionario

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.

SCADS., 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:

Este capítulo describe el equipo gerencial de la “Sociedad Concesionaria Aeropuerto del Sur” empresa que tiene a su cargo la administración del área concesionada del Aeropuerto El Tepual de Puerto Montt. Para tales efectos, se ha establecido la siguiente estructura organizacional:

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

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 28 de 166

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

Este equipo será el encargado de establecer y velar por el cumplimiento de las directrices que le permitan a la Sociedad Concesionaria dar cumplimiento a sus compromisos de VISIÓN y MISIÓN preestablecidos. Esta estructura permitirá a la Sociedad Concesionaria dar cumplimiento a las obligaciones del Contrato de Concesión.

La organización descrita anteriormente se elaboró de acuerdo a lo establecido en el documento de Licitación para la adjudicación de la Concesión del Aeropuerto El Tepual de Puerto Montt. (BALI).

#### 4.2.2. **Funciones y Requisitos**

La organización y operación del área concesionada se ha estructurado en dos (2) Gerencias específicas, las cuales reportarán al Gerente General.

En el ANEXO N°4 del RSO se detalla las responsabilidades de cada Servicio prestado.

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

##### **Gerente de Operaciones:**

Entre sus principales funciones destacan:

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

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 29 de 166

**Gerente Técnico:**

Entre sus principales funciones destacan:

- Ser el responsable de organizar, planificar, dirigir, coordinar, ejecutar, evaluar, regular y controlar todas las actividades técnicas inherentes al proyecto en su etapa de construcción, procurando que se respeten en todo momento las disposiciones señaladas en el contrato celebrado por la Sociedad Concesionaria y Empresa Constructora.
- Relacionarse con el MOP a través del Inspector Fiscal.
- Implementar las disposiciones del Directorio y la Gerencia General.
- Delegar las atribuciones necesarias para la mejor marcha de la empresa.
- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.

Dependiendo de las Gerencias, existe un segundo nivel de jefatura dentro de la estructura organizativa de la SCADS, formado por los siguientes puestos:

**Jefe de Administración:**

Entre sus principales funciones destacan:

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

**Jefe de Operaciones:**

Entre sus principales funciones destacan:

- Apoyo a los requerimientos de los organismos públicos y externos, además de la coordinación de las disposiciones de la autoridad aeronáutica.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : Página : 30 de 166

- Ingresar y gestionar información de reportes de operaciones.
- Elaborar órdenes de trabajo.
- Efectuar compra de insumos y repuestos.
- Ingresar toda la información relacionada con la operación a los distintos sistemas
- Realizar informes mensuales y semanales respecto a gestión administrativa y operacional del aeropuerto.
- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.
- Efectuar las coordinaciones que sean necesarias con Subconcesionarios.

**Jefe de Mantenimiento:**

Entre sus principales funciones destacan:

- Apoyo a los requerimientos de los organismos públicos y externos, además de la coordinación de las disposiciones de la autoridad aeronáutica.
- Ingresar y gestionar información de reportes de mantenimiento.
- Elaborar órdenes de trabajo.
- Efectuar compra de insumos y repuestos.
- Ingresar toda la información relacionada con mantenimiento a los distintos sistemas.
- Realizar informes mensuales y semanales respecto a gestión administrativa y de mantención del aeropuerto.
- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.
- Efectuar las coordinaciones que sean necesarias con Subconcesionarios.

**Responsable de Informática**

Entre sus principales funciones destacarán:

- Llevar el control y mantención de los sistemas informáticos.
- Efectuar compra de insumos y repuestos que se requieran para la operación de los distintos sistemas.
- Gestionar actualizaciones y mejoras de los distintos sistemas.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : Página : 31 de 166

- Avaluar y presentar proyectos de TI que permitan mejorar la gestión administrativa y operacional del aeropuerto.
- Asegurar la operación eficiente de la plataforma de sistemas del terminal. (Wifi, correos, página WEB, FIDS, Pass etc.

Dependiendo de las Gerencias y Jefaturas, existe un tercer nivel dentro de la estructura organizativa de la SCADS, formado por los siguientes puestos:

### **Supervisor de Operaciones**

Entre sus principales funciones destacarán:

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

Los Supervisores de Operaciones están organizados en un sistema de turnos rotativos, cubren todo el horario en el que existan operaciones en el Aeropuerto, verificando el cumplimiento 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. La dotación de este departamento es de 4 personas.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 32 de 166

**Asistente de Administración:**

Entre sus principales funciones destacan:

- Apoyar en la administración de los recursos humanos, materiales y financieros que conforman las distintas áreas de operación de la empresa.
- Asistir en el cumplimiento de las normas y procedimientos para el mejor desempeño y actuación de las unidades administrativas.
- Colaborar en la preparación de los estados financieros y entregar soporte a todas las unidades.
- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.
- Asistir al Jefe de Administración en las labores que le solicite.

**Secretaría de Gerencia:**

Entre sus principales funciones destacan:

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

Por último, la estructura organizativa de la SCADS, se completa con departamentos de explotación (operaciones y mantenimiento), dependiendo de las Jefaturas correspondientes:

- **Departamento de Mantenimiento.**
- **Departamento de Apoyo operacional.**
- **Departamento de Atención al Público.**

En cuanto a la dotación de personal de los anteriores Departamentos que se ha considerado necesario para entregar un buen nivel de servicio, se ha determinado lo siguiente:

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 33 de 166

CARGO	CANTIDAD
Personal de Mantenimiento	4
Personal Apoyo Operacional	4
Personal de Atención al Público	6

Este personal será distribuido en turnos de acuerdo a las necesidades y horarios operacionales del aeropuerto. Como una forma de garantizar el servicio en el aeropuerto y debido a las distancias entre el aeropuerto y la ciudad, SCADS contará con transporte de acercamiento para todo su personal.

#### 4.2.3. Organigrama

ANEXO N°4 del Presente Manual.

#### 4.2.4. Empresas que participan en la Sociedad Concesionaria

N°	Razón Social	Porcentaje de Participación
1	Sacyr Concesiones Chile SpA	61.5 %
2	Agencias Universales S.A.	37.5%
3	Sacyr Chile S.A.	1%
<b>TOTAL</b>		<b>100,00 %</b>

**Tabla N°1.** Empresas que participan en la Sociedad Concesionaria.

#### 4.2.5. Empresas Subcontratadas

Servicios y Alimentos del Sur Sociedad Limitada <b>Servicio de Aseo en Áreas Públicas.</b>	RUT	76.352.943- 6
EULEN Seguridad S.A. <b>Servicio de Seguridad Privada.</b>	RUT	96.937.250-9
EULEN Chile SA <b>Servicio de Mantención de Áreas Verdes.</b>	RUT	96.937.270-3

La SCADS entregará mensualmente un listado completo y actualizado de todos los subcontratistas en los respectivos informes de los pagos realizados a los contratistas cada 15 días.

#### 4.2.6. Listado de Empresas que participan en la prestación de los servicios

Como norma general, los servicios estarán a disposición de todos los usuarios cuando sean necesarios, y de acuerdo principalmente a los itinerarios y necesidades de las aerolíneas. El aeropuerto operará las 24 horas, los 365 días del año, estando los servicios disponibles en este horario. Se adjunta Listado en Anexo 37.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA "ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO"</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 34 de 166

**Tablas con Horarios de funcionamiento:**

**Servicios Aeronáuticos**

ÍTEM	DISPONIBILIDAD
Sistema de Embarque/Desembarque	24 horas/día- de acuerdo a necesidades
Sistema de Manejo de Equipaje de llegada y salida	24 horas/día - de acuerdo a necesidades
Servicios en Plataforma	24 horas/día - de acuerdo a necesidades

**Servicios No Aeronáuticos, No Comerciales.**

ÍTEM	DISPONIBILIDAD
Servicio de Conservación	Según Plan de Mantenimiento
Servicio de aseo del Área de Concesión	24 horas/día
Servicio de Mantenimiento Áreas Verdes	Según Plan de Mantenimiento
Servicio de Gestión de Basura y Residuos	Según Programa anual de Gestión de basuras y residuos
Servicio de Señalización	24 horas/día
Servicio de transporte de Equipaje	24 horas/día - de acuerdo a necesidades
Servicio de información a los usuarios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de información de vuelos.</li> <li>• Sistema de Megafonía.</li> <li>• Sitio Web.</li> <li>• Centro de atención al público.</li> <li>• Central Telefónica.</li> </ul>	24 horas/día
Servicio de Agua potable y alcantarillado	24 horas/día
Servicio de vigilancia	24 horas/día
Sistema Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)	24 horas/día
Servicio de entretenimiento	Según programa Anual del Servicio.
Servicio de Conexión Inalámbrica a Internet	24 horas/día
Servicio de enchufes para carga de Dispositivos Electrónicos	24 horas/día
Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida	Según programa anual del Servicio
Servicio de redes para comunicaciones y datos	24 horas/día
Servicio de gestión de la infraestructura asociada al transporte Terrestre de pasajeros.	24 horas/día

**Servicios No Aeronáuticos, Comerciales Obligatorios.**

ÍTEM	DISPONIBILIDAD
Alimentación y Bebida	Mínimo 1h30 antes de un vuelo doméstico y 2h30 antes de un vuelo internacional y hasta el embarque del último vuelo planificado y comunicado por SCADS, incluyendo vuelos retrasados cuando SCADS o las líneas aéreas comuniquen esta información.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 35 de 166

Área para Servicio de Comunicaciones	24 horas/día
Counters y Oficinas de Apoyo para Compañías Aéreas.	24 horas/día
Estacionamientos públicos para vehículos en General.	24 horas/día
Áreas para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero	24 horas/día
Servicio de gestión de Terminales de carga	Hasta la última operación del Día.

#### Servicios No Aeronáuticos, Comerciales Facultativos.

ÍTEM	DISPONIBILIDAD
Áreas para Locales Comerciales	Según disponibilidad.
Áreas para publicidad y propaganda	Según acuerdo
Servicio de Custodia, sellado y embalaje de equipaje.	Según acuerdo
Servicio a Pasajeros Primera Clase y Ejecutivos	Según acuerdo
Estacionamientos para vehículos en arriendo (Rent a Car)	24 horas/día
Oficinas uso general	Según disponibilidad

## 5. DEL MARCO JURÍDICO

- El Artículo 87° del DFL MOP N°850 de 1997, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del DFL N°206 de 1960, Ley de Ley de Caminos, y sus modificaciones.
- El D.S. MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N°164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas, y sus modificaciones.
- Reglamento de la Ley de Concesiones, aprobado por D.S. MOP N°956 de 1997 y sus modificaciones.
- Ley Orgánica del Ministerio de Obras Públicas, contenida en el D.S. MOP N° 294 de 1984, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°15.840 y sus normas reglamentarias.
- Ley N°16.752 de 1968, Orgánica de la Dirección General de Aeronáutica Civil, y sus modificaciones y normas complementarias.
- Texto Refundido de las Bases de Licitación, Concesión Aeropuerto El Tepual de Puerto Montt.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 36 de 166

- Documento N° 8, artículo 1.4.2 de las BALI, denominado “Aspectos Mínimos a Considerar en la Elaboración del Reglamento de Servicio de la Obra y Manual de Operaciones para la Concesión”.
- Decreto Supremo N26, de fecha 1 de marzo de 2018, publicado en el Diario Oficial de fecha 3 de abril de 2018
- Reglamento de Operación de Aeronaves de la DGAC (DAR 06, EDICIÓN N°1 D.S. 52, de fecha 15 de Abril de 2002, Diario Oficial N° 37.313 20.07.02; última Enmienda N° 1, D.S. 26 de fecha 28 de Marzo de 2007, Diario Oficial N° 38.85130.08.07).
- Reglamento de Aeródromos de la DGAC (DAR 14, Segunda Edición, 15 de Marzo de 2005).
- Reglamento de Seguridad, Protección de la Aviación Civil contra Actos de Interferencia Ilícita (DAR 17, Cuarta Edición, 26 de septiembre del 2008) de la DGAC.
- Programa de Seguridad Aeroportuaria, Aeropuerto El Tepual de Puerto Montt.
- Plan de Emergencia, Aeropuerto El Tepual de Puerto Montt.
- D.S. N°54 “Aprueba Reglamento para la constitución y funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad”.
- Artículo N°66bis de la Ley N°16.744 “Establece Normas sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales”.
- Todas las leyes, decretos y reglamentos de la República de Chile vigentes a la fecha de la firma del Contrato, que se relacionan con él y con todos aquéllos que se dicten durante su vigencia.

## 6. DEL SERVICIO AL USUARIO

### 6.1. DERECHOS DEL USUARIO

#### **Derecho a Recibir los Servicios Obligatorios**

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

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

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 37 de 166

### **Derecho a Recibir los Servicios Facultativos**

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

### **Derecho a Seguridad**

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

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

### **Derecho a Calidad de Servicio**

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

### **Derecho a Información**

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

De igual forma, tiene derecho a:

Recibir de parte del Concesionario información anticipada sobre cualquier circunstancia que altere la prestación de alguno de los servicios.

Conocer con la debida antelación el régimen de tasas y tarifas vigentes.

Conocer y acceder en forma gratuita a un extracto del RSO en las oficinas de atención de la Sociedad Concesionaria o en cualquier oficina que se destine a la atención de público. Además una versión

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : _____
		Página : 38 de 166

completa del RSO deberá estar disponible para ser consultado por los usuarios de la Obra, según se estipula en el punto N°5 del artículo N° 57 del Reglamento de Concesiones.

#### **Derecho a Trato Digno**

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

#### **Derecho a Reclamo**

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

#### **Derecho a Sugerencias y/o Felicitaciones**

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

#### **Derecho a Respuesta**

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

### **6.2. OBLIGACIONES DEL USUARIO**

#### **Obligación del Pago de Tasas y Tarifas**

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

#### **Obligación de Respeto a la Normativa Vigente**

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

#### **Obligación de Obedecer Instrucciones**

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

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 39 de 166

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

#### **Obligación de Debido Cuidado**

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

#### **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.

#### **CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO**

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

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

El Mesón de Informaciones se encontrará ubicado en el *hall* del primer nivel del Terminal de Pasajeros. Los números telefónicos de contacto son +56-652294161, mientras que su casilla de correo electrónico es [informaciones@aerpuertodepuertomontt.cl](mailto:informaciones@aerpuertodepuertomontt.cl).

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 40 de 166

### 6.3. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN Y EFECTUAR RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

#### Procedimiento para Solicitar Información

En el Procedimiento N°22 Sistema de Consultas, Reclamos y sugerencias de los Usuarios señalado en el punto 1.9.18 de las BALI se detallan las formas para solicitar la información.

Para solicitar información los usuarios podrán: i) dirigirse personalmente al Mesón de Informaciones definido en el punto anterior; ii) hacerlo en forma escrita; iii) vía telefónica; iv) vía correo electrónico; y/o v) a través del sitio web [informaciones@aerpuertodepuertomontt.cl](mailto:informaciones@aerpuertodepuertomontt.cl) que la Sociedad Concesionaria mantendrá activo. El procedimiento a seguir será el siguiente:

- **Personalmente:** concurriendo al Mesón de Informaciones que dispone SCADS en el primer nivel de las instalaciones del Terminal de Pasajeros.
- **Por escrito:** despachando una carta certificada y debidamente firmada, dirigida a Concesión, Sociedad Concesionaria Aeropuerto del Sur, con domicilio Aeropuerto El Tepual Av. Chamiza s/n, El Tepual, Puerto Montt.
- **Telefónicamente:** comunicándose al Mesón de Informaciones a través de su número telefónico +56-652294161.
- **Vía Correo Electrónico:** dirigido al correo electrónico [informaciones@aerpuertodepuertomontt.cl](mailto:informaciones@aerpuertodepuertomontt.cl)

#### Procedimiento para Efectuar Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones

Los reclamos, sugerencias y/o felicitaciones de los usuarios del área de concesión podrán ser recepcionado por cualquiera de los siguientes canales:

- En el Mesón de Informaciones, a través del Formulario de Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones dispuesto por la Sociedad Concesionaria para tales efectos. Este Formulario se encontrará previamente foliado y cada uno de ellos dejará un duplicado de la información que allí se registre, permitiendo entregar una copia de la misma al usuario.
- A través de los libros de reclamos dispuestos por cada uno de los Subconcesionarios que operen en Terminal de Pasajeros. Estos libros se encontrarán previamente foliados en cada una de sus hojas, las cuales además dejarán un duplicado de la información que allí se registre, permitiendo entregar una copia de la misma al usuario.
- Mediante cartas dirigidas al Gerente General y/o Gerente de Operaciones de la Sociedad Concesionaria.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : Página : 41 de 166

- Utilizando el link disponible para tales efectos en el sitio web de SCADS  
<http://www.aeropuertodepuertomontt.cl>
- De ser este el canal de recepción, el RSF correspondiente será transcrito en una hoja del Formulario de Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones señalado precedentemente.

#### 6.4. APLICACIÓN DE ENCUESTAS

SCADS realizará periódicamente, según lo estipulado en el artículo 1.10.16 de las BALI, encuestas dirigidas a los usuarios Aeropuerto con el objeto de evaluar o medir el nivel de servicios que en él se prestan.

#### PROCEDIMIENTO

##### Medición de tiempo de espera y tiempo de proceso

La Consultora medirá y registrará los tiempos de permanencia de los usuarios en el Aeropuerto, separando los tiempos de espera en fila (tiempo de traslado entre el fin de la fila y el punto de control) y el tiempo de proceso de control (tiempo que demora un pasajero en ser procesado en un punto de control) para los siguientes servicios:

- Accesos al aeropuerto (Disponibilidad de medios de transporte desde y hacia el aeropuerto).
- Estacionamientos públicos (disponibilidad, relación precio-calidad entre otros).
- Personal encargado del proceso de chequeo (cortesía, rapidez en la atención, entre otros).
- Personal encargado de la Seguridad (cortesía, rapidez en la atención, entre otros).
- Restaurantes, cafeterías, bares, locales comerciales, salones VIP-CIP (cortesía, rapidez en la atención, entre otros).
- Bancos, cajeros automáticos, oficinas de cambio (cortesía, rapidez en la atención, entre otros).
- Servicios higiénicos (Disponibilidad, limpieza, entre otros).
- Conexión inalámbrica a Internet (disponibilidad, rapidez del servicio, entre otros)
- Proceso de embarque (comodidad en zonas de espera, acceso a servicios, entre otros).
- Proceso de desembarque (disponibilidad de cintas de retiro de equipaje, rapidez en la disposición de maletas en cintas, disponibilidad y condiciones de uso de carros de equipaje, entre otros).

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 42 de 166

- 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, entre otros).
- Sensación de seguridad.

Se presentarán memorias ejecutivas que contengan un resumen de los principales resultados del trabajo en terreno, desagregado para cada uno de los servicios, así como también, informes periódicos con el análisis detallado de los resultados obtenidos.

Para efectos del procesamiento y análisis de la información y la entrega de resultados a SCADS, la Consultora dispondrá de una plataforma informática que sea capaz de combinar y cruzar la información obtenida en terreno a fin de disponer de resultados comparativos entre sí. Esta plataforma proveerá acceso a una base de datos para el almacenamiento de la información obtenida en terreno y la entrega de información mediante planillas digitales.

#### 6.5. MEDICIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO

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.

La herramienta de ACI ASQ SURVEY es de uso común por la industria aeroportuaria a nivel global y provee resultados comparables entre distintos aeropuertos del mundo. Asimismo, es reconocida por organismos reguladores como una herramienta válida para evaluar la calidad del servicio en aeropuertos otorgados en concesión.

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.

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 Consultora de SCADS 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

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 43 de 166

dominio del idioma respectivo, en base a cuestionarios predeterminados. La Consultora será responsable de imprimir los cuestionarios, los que deberán estar disponibles en, al menos, 5 (cinco) idiomas a definir por SCADS, incluidos inglés y español. La muestra de la encuesta será definida acorde a la metodología aplicada por la ACI para ASQ Survey. Las encuestas estarán orientadas a evaluar aspectos claves de la prestación de los servicios en el Aeropuerto, según lo indicado en el punto 1.10.16 de las BALI.

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.

## **7. DEL CONCESIONARIO**

### **7.1. OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO**

- A.1 Destinar las instalaciones, equipo y personal de los servicios no aeronáuticos y aeronáuticos exclusivamente a los fines para los cuales han sido otorgados.
- A.2 Cumplir con todas las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de la Dirección General de Aeronáutica Civil relacionadas con el funcionamiento del Aeródromo.
- A.3 Cumplir con las actividades contenidas en los Programas Anuales aprobados por el Inspector Fiscal , asociado a la prestación y explotación de los servicios Aeronáuticos y No aeronáuticos, según corresponda.
- A.4 Serán de cuenta exclusiva del Concesionario las contribuciones e impuestos Fiscales, municipales o de cualquier otra naturaleza a que pudiera estar afecta la prestación y explotación de los Servicios No Aeronáuticos y Aeronáuticos señalados en las BALI, o los derechos que de ella emanen, incluidos el pago de derechos, multas o sanciones que se le impusieran por cualquier autoridad judicial, administrativa, municipal u otra, y en general cualquiera responsabilidad que tenga como causa o se derive del ejercicio de los derechos que confiere la prestación y explotación de cada servicio.
- A.5 Dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de término de la concesión, el Concesionario retirará de las instalaciones, todo el equipo, materiales y accesorios de su propiedad, siempre que pueda separarlos sin causar detrimento y no estén afectos a la concesión, lo que será calificado por el Inspector Fiscal. Si no lo hiciera, se entenderá que ha hecho abandono de estos elementos y la DGAC podrá disponer de ellos, quedando a beneficio fiscal, sin indemnización alguna por parte del Fisco. El Inspector Fiscal mantendrá un registro actualizado de todos los bienes y derechos afectos a la concesión. Será obligación del

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 44 de 166

Concesionario informar y entregar los antecedentes de los bienes o derechos que adquiriera durante la concesión, conforme a lo señalado en el artículo 1.8.2 N°4 letra j) y N°5 letra h) de las Bases de Licitación, con el objeto que el Inspector Fiscal los califique como afectos o no a la concesión.

- A.6 Queda expresamente prohibido al Concesionario permitir a cualquier subcontratista realizar una nueva concesión o celebrar cualquier tipo de acto o contrato para la prestación y/o explotación de los servicios no aeronáuticos y aeronáuticos por parte de terceros.
- A.7 El Concesionario no podrá establecer discriminaciones arbitrarias o ejercer conductas que pudieran afectar el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario a las instalaciones y servicios del Aeródromo.
- A.8 Por cada servicio que el Concesionario esté obligado o facultado a prestar durante la concesión, ya sea directamente o a través de terceros, conforme a lo establecido en las BALI, el Concesionario deberá informar por escrito al Inspector Fiscal, a lo menos con cuarenta y cinco (45) días de antelación a la fecha de inicio de explotación propuesta para cada servicio, las condiciones bajo las cuales propone explotar el respectivo servicio. El DGC 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 o servicios, 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 a las instalaciones o servicios, conforme a la normativa vigente.
- A.9 El Concesionario deberá Implementar, certificar y mantener operativo un sistema de gestión de calidad certificable bajo la Norma NCh-ISO 9001: 2015 y NCh-ISO 14001:2015, a lo menos en las áreas de operación, mantenimiento y servicios, conforme a lo señalado en el artículo 1.10.15 de las BALI.
- A.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.

Dichos Servicios deberán encontrarse en condiciones de iniciar su prestación y explotación dentro del plazo de 360 días contados desde el inicio del plazo de concesión señalado en el artículo 1.7.5 de las BALI.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 45 de 166

- A.11 Desde el inicio de la Concesión, SCADS 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.
- A.12 En todos aquellos casos en que, en virtud de las presentes bases de Licitación, el Concesionario deba elaborar un mecanismo de Asignación para la prestación de un determinado servicio, deberá velar porque dicho mecanismo no establezca discriminaciones ni constituya o induzca a una conducta abusiva de su posición dominante, afectando el acceso igualitario de cualquier usuario a las instalaciones, equipamiento, áreas o servicios del aeropuerto o, en general, que tenga por efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia.
- A.13 Cumplir, en todo momento, las exigencias establecidas para cada uno de los servicios señalados en los artículos 1.10.9.1, 1.10.9.2 y 1.10.9.3 de las BALI.

#### DERECHOS DEL CONCESIONARIO Y OBLIGACIONES EN LA GESTIÓN TARIFARIA

- B.1 El Concesionario tendrá derecho a cobrar las tarifas que determine para los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos que explote, respetando las disposiciones y/o exigencias mínimas para su prestación y las restricciones de tarifa señaladas en el artículo 1.10.9 de las BALI. 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.
- B.2 El Concesionario, en cada servicio Aeronáutico y No aeronáutico que explote, no podrá cobrar tarifas discriminatorias a usuarios de la misma categoría, entendiéndose por ésta aquella que incluye un mismo tipo de usuario y servicio, hora, día de la semana y época del año, según lo califique el Inspector Fiscal.
- B.3 Las estructuras tarifarias especiales a usuarios de los servicios deberán ser informadas por el Concesionario al Inspector Fiscal, dentro del plazo de treinta (30) días antes de su aplicación. Su aplicación deberá tener una vigencia mínima de noventa (90) días. El DGC ante causas fundadas podrá autorizar cambios en los plazos de vigencia de las tarifas. Particularmente, el incumplimiento del plazo de vigencia mínima para las tarifas hará incurrir a la Sociedad Concesionaria en la multa que se establezca según el artículo 1.8.5.1 de las BALI.
- B.4 El Concesionario podrá ofrecer y cobrar estructuras tarifarias especiales a empresas, instituciones u otros organismos diferentes a las ofrecidas al público en general conforme a lo señalado en B.3. 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 tendrá acceso al mismo trato comercial.
- B.5 El Inspector Fiscal podrá rechazar esquemas tarifarios del Concesionario cuando ellos contravengan las disposiciones establecidas en las BALI.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 46 de 166

## 7.2. DISPOSICIONES GENERALES

- C.1 El Concesionario podrá prestar y explotar cada servicio no aeronáutico y/o aeronáutico en forma directa o bien por la vía de subcontratos, sin perjuicio de las restricciones señaladas en estas Bases de Licitación.
- C.2 Cuando el Concesionario otorgue la prestación y explotación de un servicio aeronáutico y/o no aeronáutico a través de terceros, de acuerdo a lo establecido en las BALI, éste deberá hacerlo a través de 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 los artículos de las Bases de Licitación, los cuales se regirán por lo dispuesto en estas Bases y el Reglamento de servicio de la Obra.
- Si el Concesionario solicita otorgar la prestación y explotación de un servicio Aeronáutico y /o no aeronáutico a través de terceros, de acuerdo a lo establecido en las bases de Licitación, bajo idénticas condiciones y términos que ya hayan sido sometidas 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.
- C.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 la DGAC y/o el MOP no podrá explotar ningún servicio en terrenos o instalaciones del Aeródromo que afecten la exclusividad de los mismos, sin perjuicio de lo señalado en C.17. Asimismo, el Concesionario se compromete a no explotar servicios que la DGAC administre fuera del Área de Concesión del Aeropuerto El Tepual de Puerto Montt.
- C.4 Todos los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos que se presten o exploten en el Área de Concesión deberán ser negocios lícitos de comercio, es decir, que no atenten contra la ley, la moral, las buenas costumbres o el orden público y deberán estar de acuerdo con el Plan Maestro del aeropuerto El Tepual de Puerto Montt.
- C.5 El MOP, por intermedio del Inspector Fiscal y previo informe favorable de la DGAC, podrá cambiar de ubicación los servicios no aeronáuticos y/o aeronáuticos, y conservar, aumentar o disminuir el área ocupada, cuando las necesidades del Aeródromo así lo requieran. La DGAC tendrá un plazo de quince (15) días para remitir dicho informe desde que haya sido requerido por el DGC.

Para tal efecto, el Inspector Fiscal enviará a la Sociedad Concesionaria, un informe con los requerimientos de modificación del o los servicios que presta el Concesionario, indicando las adecuaciones que se

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 47 de 166

requiera realizar y sus condiciones de implementación. La Sociedad Concesionaria dispondrá de un plazo máximo de quince (15) 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, evaluará la propuesta presentada por el Concesionario y los antecedentes que la sustentan, e informará a este último, a más tardar en el plazo de quince (15) días, su decisión y las medidas a implementar, debiendo el Concesionario dar todas las facilidades necesarias para la implementación de tales medidas. A falta de acuerdo, total o parcial, las discrepancias podrán ser sometidas por las partes a consideración del Panel Técnico. Si la recomendación del Panel Técnico no fuese acogida por las partes, la controversia podrá ser sometida a la Comisión Arbitral o Corte de Apelaciones de Santiago, según lo establecido en el artículo 36 *bis* de la Ley de Concesiones.

- C.6 Ni el MOP ni la DGAC responderán en caso alguno por robos, perjuicios u otros daños que pudieren sufrir el Concesionario o terceros dentro de las dependencias que comprenden la prestación y explotación de los Servicios No Aeronáuticos y/o Aeronáuticos.
- C.7 El Concesionario deberá elaborar el Manual de Operaciones descrito en el Artículo 2.9.3 letra A de las bases de Licitación, en el cual el Concesionario definirá, entre otros aspectos, los mecanismos y procedimientos para el cumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos en las bases de Licitación y demás documentos que conforman el Contrato de Concesión. Este documento formará parte integrante del reglamento de Servicio de la Obra para todos los efectos legales.
- C.8 Toda vez que el Concesionario solicite al Inspector Fiscal la extensión de las áreas para cualquiera de los servicios regulados en los artículos precedentes, se le aplicarán las mismas directrices regulatorias establecidas, para cada uno de ellos, en el artículo 1.10.9 de las BALI, según corresponda.
- C.9 El Inspector Fiscal fiscalizará que la ubicación de los servicios solicitados no produzca cambios sustanciales o entorpezca los flujos de circulación de pasajeros y público en el Área de Concesión, no altere los estándares de 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 El Tepual de Puerto Montt.
- C.10 El Concesionario no podrá instalar sistemas de comunicaciones que interfieran con los sistemas de comunicación que se utilicen en la aeronavegación del Aeródromo, lo que será calificado por el Inspector Fiscal previo informe favorable de la DGAC, la cual tendrá un plazo de quince (15) días para remitir dicho informe desde que haya sido requerido por el Inspector Fiscal.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 48 de 166

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

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

C.12 El DGC podrá, en acuerdo con la DGAC en las materias de su competencia, establecer modificaciones, regulaciones, condiciones o modalidades a cualquiera de los servicios establecidos en el artículo 1.10.9 de las 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 y servicios del Aeródromo y, en general, cualquier otro arbitrio que tenga por finalidad o efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia, sin perjuicio de las sanciones que procedan.

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

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

C.14 El Concesionario deberá realizar encuestas periódicas de opinión pública en el Aeropuerto El Tepual de Puerto Montt con el objeto de evaluar y comparar las condiciones de prestación y explotación de Los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos contemplados en las Bases de licitación para lo cual deberá considerar lo establecido en el Artículo 1.10.16 de las 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

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 49 de 166

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.

C.15 En todos aquellos casos en que , de conformidad a lo establecido en 1.10.9.1 letras a),b) y c); en 1.10.9.2 letra p); en 1.10.9.3.1 letra c) y f) ; y en 1.10.9.3.2 letra e); todos los artículos de las BALI, el Concesionario debe elaborar un mecanismo de asignación, este 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 de las BALI.

C.16 El MOP y la DGAC, de acuerdo a las necesidades del aeropuerto , podrán, dentro del Área de Concesión, realizar los trabajos que sean necesarios para asegurar su funcionalidad y seguridad, tales como excavaciones ; instalaciones de ductos , multiductos, postaciones , tuberías ; entre otros , debiendo compensar al Concesionario en caso de perjuicio.

C.17 Por las razones indicadas en el punto C.16 de las BALI y por otras debidamente fundadas relacionadas con el buen funcionamiento del aeropuerto, el DGC podrá autorizar al Concesionario o suspender temporalmente la prestación de un determinado servicio comercial obligatorio.

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

C.18 Las instituciones o Servicios Públicos que deban desempeñar funciones de administración o de orden y seguridad pública en el Aeródromo quedarán eximidos del pago de cualquier derecho o cobro por el uso de superficies y gastos comunes. Adicionalmente, se entiende incluida en dicha exención el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) o la entidad que lo reemplace.

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

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

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 50 de 166

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

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

Asimismo, el Concesionario deberá cumplir todas las normas del reglamento Transporte sin riesgo de Mercancías peligrosas por vía aérea (DAR 18), en particular con lo relacionado con la provisión de una dependencia para almacenar en forma temporal de mercancías peligrosas.

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

C.22 El Concesionario, de acuerdo a las necesidades del aeropuerto, podrá proponer al Inspector Fiscal para su aprobación, ampliar o disminuir las áreas para la explotación de los servicios señalados en los artículos 1.10.9.3.1 y 1.10.9.3.2 de las 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, 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 C.9 de las BALI en el presente artículo.

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

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

## **CAPÍTULO 8**

### **8 MANUAL DE OPERACIÓN**

El presente Manual de Operaciones entrega una descripción de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos que la “Sociedad Concesionaria Aeropuerto del Sur S.A.”, en adelante SCADS, debe prestar y explotar, a partir del 29 de marzo de 2019 y hasta la Puesta en Servicio Provisoria

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 51 de 166

de las Obras o PSP2, según lo descrito en las Bases de Licitación de la Concesión Aeropuerto El Tepual de Puerto Montt.

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

### **8.1.1 SERVICIOS AERONÁUTICOS**

#### **a) Sistema de Embarque/ Desembarque**

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

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

- Utilizando los 5 puentes de embarque disponibles.
- Utilizando 1 acceso remoto disponible.

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

#### **Operaciones**

- Los puentes de embarque / desembarque y las puertas de embarque para posiciones de estacionamiento remotas son asignadas por el Centro de Operaciones.
- Son operados por las Aerolíneas, siendo el control de apertura y cierre asegurado por el personal de SCADS.
- Para reglas de uso y principios de asignación de posiciones de estacionamiento de aeronaves: véase Anexo N°5 «Mecanismo de Asignación de los Puentes de Embarque /Desembarque y de las posiciones remotas»
- En el caso de Pasajeros con Movilidad Reducida, se coordinará con la línea aérea el servicio para embarcar o desembarcar al pasajero.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : _____
		Página : 52 de 166

<b>Servicio 24 hrs.</b>	<b>SISTEMA DE EMBARQUE/DESEMBARQUE.</b>
<b>Referencia BALI</b>	1.10.9.1.a)
<b>Descripción del Servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proveer y mantener operativo, en forma continua e ininterrumpida en carácter obligatorio, la totalidad de los Puentes de Embarque/Desembarque contemplados en el Contrato de Concesión y los 400 Hz.</li> <li>▪ Responsable de la correcta asignación del uso de los puentes de embarque.</li> <li>▪ Proveer el servicio de embarque remoto.</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proveer un sistema coordinado de embarque y desembarque entregando los servicios a las aerolíneas, que, dependiendo de la capacidad de pasajeros, estas requieran.</li> <li>▪ Proveer el servicio de embarque remoto a través de la Puerta remota N°6.</li> </ul>
<b>Calidad de Servicio</b>	<p><b>Medio de Verificación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planillas que contengan el seguimiento diario del uso de los puentes de embarque y remoto. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Chequeo visual e ingreso a dispositivo móvil (Tablet), a través del Supervisor de SCADS.</li> </ul> </li> <li>▪ Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ingreso de reclamos en el Mesón de Informaciones.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Periodicidad de la Evaluación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: Semestralmente</li> <li>▪ Tiempos de espera y tiempos de proceso: Mensualmente</li> </ul>
<b>Organización</b>	<p><b>Partes Involucradas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ DGAC</li> <li>▪ Aerolíneas y empresas de servicios en plataforma</li> <li>▪ Agentes de Handling</li> <li>▪ SCADS</li> </ul> <p><b>Operaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los puentes de embarque / desembarque y las puertas de embarque para posiciones de estacionamiento remotas son asignadas por los Supervisores de SCADS.</li> <li>▪ Son operadas por las Aerolíneas y el personal de servicios, siendo el control de apertura y cierre asegurado por el personal de la SCADS.</li> </ul>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 53 de 166

	<p><b>Mantenición</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La mantención de las mangas de embarque de pasajeros es subcontratada a empresas especializadas bajo la administración del Equipo Mantenición.</li> <li>▪ <u>Mantenición Preventiva</u>: el personal de mantención de la SCADS está a cargo de preparar y supervisar el Plan de Conservación de la Obra (PACO)</li> <li>▪ <u>Mantenición Correctiva</u>: en caso de falla del equipo, el Jefe de mantenimiento alertará al personal de mantención a cargo del sistema para intervención inmediata, ejecutando las acciones necesarias para la solución de la falla.</li> </ul> <p><b>Disponibilidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De acuerdo a los vuelos.</li> </ul>									
<b>Equipo Asociado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los puentes de Embarque de Pasajeros están equipados con suministro de poder de 400 Hz.</li> <li>▪ Silla Salva escaleras: Provisto a través de las compañías aéreas o agentes Handling.</li> <li>▪ Equipamiento Remoto N°6.</li> </ul>									
<b>Calificación y personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Operaciones: Jefe de Operaciones SCADS.</li> <li>▪ Mantención: Jefe de Mantenimiento SCADS.</li> </ul>									
<b>Características de las instalaciones.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mostradores de embarque son provistos en cada puerta de embarque sea para una posición de estacionamiento de aeronaves de contacto o para estacionamientos de aeronaves remotos.</li> </ul>									
	<p><b>De acuerdo a las Bases de Licitación</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Tipo de Vuelo</th> <th style="width: 50%;">Tipo de Servicio</th> <th style="width: 25%;">Tarifa Máxima (UF)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td> <b>En posición de contacto (*):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Primeros 45 minutos de uso o fracción</li> <li>• Cada media hora o fracción adicional</li> </ul> </td> <td>0,25</td> </tr> <tr> <td></td> <td> <b>En posición remota:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Primeros 45 minutos de uso o fracción.</li> </ul> </td> <td>0,10</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de Vuelo	Tipo de Servicio	Tarifa Máxima (UF)		<b>En posición de contacto (*):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Primeros 45 minutos de uso o fracción</li> <li>• Cada media hora o fracción adicional</li> </ul>	0,25		<b>En posición remota:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Primeros 45 minutos de uso o fracción.</li> </ul>	0,10
Tipo de Vuelo	Tipo de Servicio	Tarifa Máxima (UF)								
	<b>En posición de contacto (*):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Primeros 45 minutos de uso o fracción</li> <li>• Cada media hora o fracción adicional</li> </ul>	0,25								
	<b>En posición remota:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Primeros 45 minutos de uso o fracción.</li> </ul>	0,10								

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 54 de 166

<b>Estructura Tarifaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada media hora o fracción adicional</li> </ul>	0,25
	<b>Energía Eléctrica (**):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada 30 minutos o fracción</li> </ul>	0,25
Documentación Asociada	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ANEXO N°5 “Mecanismo de Asignación de los Puentes de Embarque /Desembarque y de las posiciones remotas”</li> </ul>	

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

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

#### Indicadores y Umbral Sistema de embarque desembarque

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Puentes de Embarque con 400Hz	Disponibilidad de los equipos u >=100%  En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita.  <b>La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°30</b>	Proveer y mantener en forma continua e ininterrumpida la totalidad de los Puentes de embarque/ desembarque y estacionamiento remoto.

#### Indicador y Medio de Verificación Sistema de Embarque desembarque:

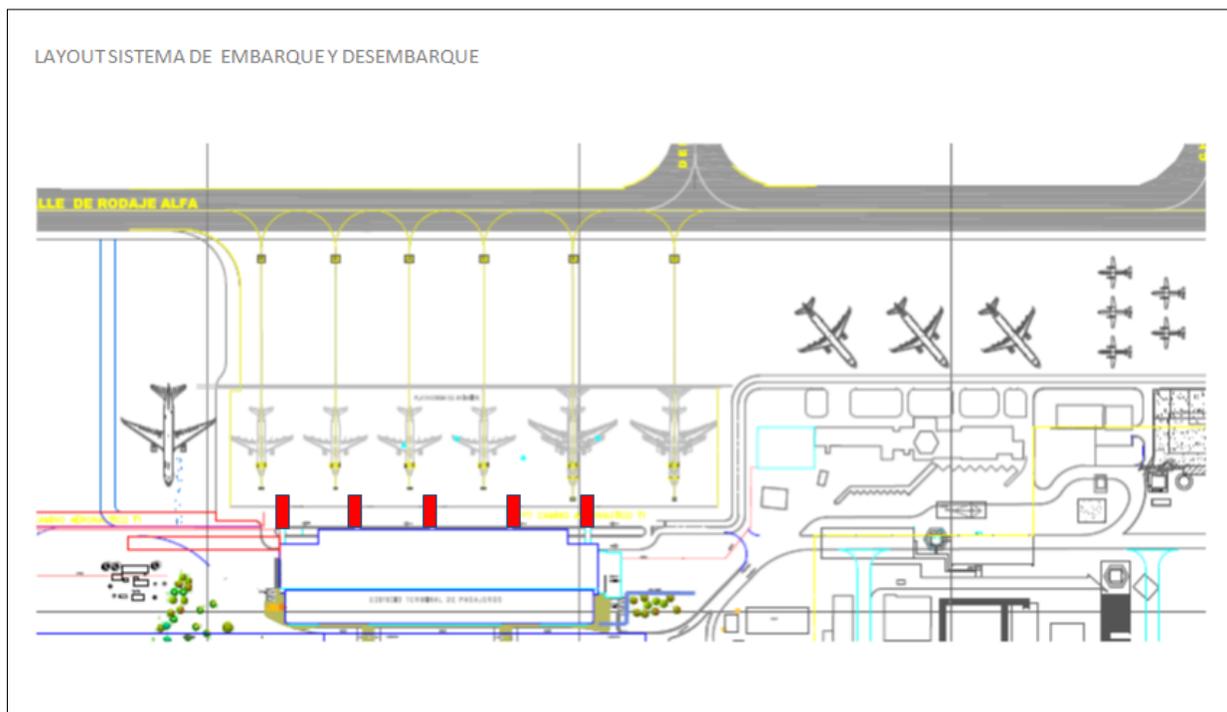
INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$\% \text{ Disponibilidad} = \frac{(\sum \text{Tiempo total de Operación} - \sum \text{tiempo total Mant. Prog.}) - \sum \text{tiempo total en Falla}}{(\sum \text{Tiempo total de Operación} - \sum \text{tiempo total Mant. Prog.})} \times 100\%$	Chequeo visual e ingreso a dispositivo móvil (Tablet), a través del Supervisor de SCADS. Planillas que contengan el seguimiento diario del uso de los puentes de embarque.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 55 de 166

Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio	Ingreso del reclamo en el Mesón de Informaciones. Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.
--	---

*Integración con el SIC-NS Sistema de Embarque/ Desembarque*

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia bitácora registro
Operaciones	Ficha Digital Sistema Reclamos y Sugerencias	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento



**b) Sistema de Manejo de Equipaje de Llegada y Salida**

El Terminal de Pasajeros cuenta con 4 cintas transportadoras de equipaje, distribuidas de la siguiente manera:

- 01 equipo para la recepción de equipaje de los pasajeros que embarcan.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 56 de 166

- 03 equipos para la entrega de equipaje de los pasajeros que desembarcan.

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

<b>Servicio 24 horas</b>	<b>SISTEMA DE MANEJO DE EQUIPAJE DE LLEGADA Y SALIDA.</b>
<b>BALI</b>	1.10.9.1.b)
<b>Descripción del Servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proveer, operar y mantener continua e ininterrumpidamente el Sistema de Manejo de Equipaje de Llegada y Salida en el Edificio Terminal.</li> <li>▪ Proveer, y mantener los equipos y sistemas electromecánicos, nuevos y preexistentes que componen el Sistema de Manejo de Equipaje de Llegada y salida en el edificio terminal.</li> <li>▪ Disponer y habilitar el mobiliario y las instalaciones que sean necesarias para el óptimo funcionamiento del Sistema de Manejo de Equipaje de Llegada para el retiro de equipaje, Counters para las labores de apoyo de las compañías aéreas.</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	Proveer, operar y mantener disponibles y en funcionamiento todo el sistema de cintas transportadoras de equipaje.
<b>Calidad de Servicio</b>	<p><b>Medio de verificación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Chequeo visual e ingreso a dispositivo móvil (Tablet), a través del Supervisor SCADS.</li> <li>▪ Planillas que contengan el seguimiento diario del uso de las cintas de equipaje.</li> <li>▪ Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</li> </ul> <p><b>Periodicidad de la evaluación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: Semestralmente</li> <li>▪ Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente</li> </ul>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 57 de 166

<b>Organización y Responsabilidades</b>	<p><b>Partes Involucradas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ DGAC</li> <li>▪ Aerolíneas</li> <li>▪ Agentes de Handling</li> <li>▪ SCADS</li> </ul> <p><b>Operaciones</b></p> <p>Las cintas son asignadas por SCADS</p> <p><b>Mantenición</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Mantenición Preventiva:</b> el personal de mantenimiento de SCADS quien está a cargo de elaborar y supervisar el Plan de Conservación de la Obra (PACO)</li> <li>▪ <b>Mantenición Correctiva:</b> en caso de falla del equipo, SCADS alertará al personal de de mantenimiento a cargo del sistema para intervención inmediata, efectuar las acciones de reasignación necesarias y publicar la información apropiada al pasajero.</li> </ul> <p><b>Disponibilidad</b></p> <p>De acuerdo a necesidades</p>
<b>Equipo Asociado</b>	<p><b>Sistema de Retiro de Equipajes (llegadas)</b> Cintas N°1 - N°2 - N°3</p> <p><b>Sistema de Salidas</b> Counters 1 al 19 Máquina de rayos X. Cinta equipaje facturado.</p>
<b>Calificación y Personal</b>	<p>Jefe de Operaciones. Jefe de Mantenimiento.</p>
<b>Estructura tarifaria</b>	<p>Sin tarifa</p>
<b>Documentación Asociada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Anexo N° 6 “Mecanismo de Sistema de manejo de equipaje de llegada y Salida.</i></li> <li>▪ <i>Anexo N° 9 “Mecanismo de Asignación de Counters”</i></li> </ul>

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

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

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 58 de 166

### Indicadores y Umbral

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Sistema de Manejo de Equipaje de Llegadas y de Salidas	<p>Disponibilidad del Sistema</p> <p>u &gt;=100%</p> <p>En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita.</p> <p><b>La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°30</b></p>	<p>Proveer el servicio de transporte de equipaje a través de las cintas transportadoras disponibles en el Terminal de Pasajeros, en un porcentaje de atención no inferior al 100% de los vuelos que lo soliciten.</p> <p>La cinta transportadora de equipaje deberá estar disponible a lo más 15 minutos después de la conexión de la aeronave al Puente de Embarque. Mientras el sistema este operativo, la responsabilidad de la entrega de las maletas en forma oportuna es de la Aerolínea.</p>

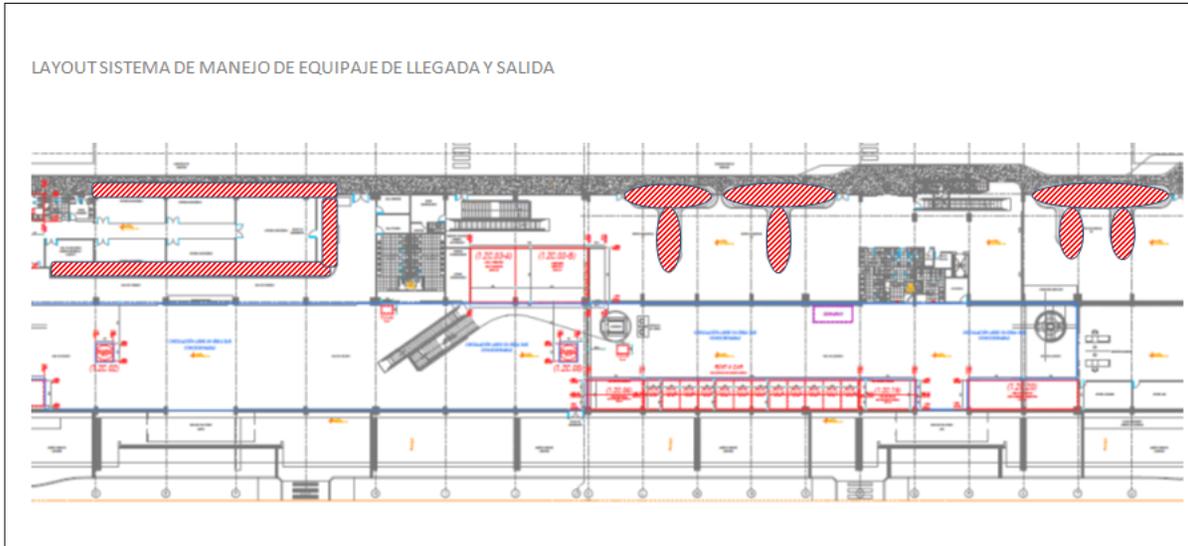
### Indicador y Medio de Verificación:

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$\% \text{ Disponibilidad} = \frac{(\sum \text{Tiempo total de Operación} - \sum \text{tiempo total Mant. Prog.}) - \sum \text{tiempo total en Falla}}{(\sum \text{Tiempo total de Operación} - \sum \text{tiempo total Mant. Prog.})} \times 100\%$	Chequeo visual e ingreso a dispositivo móvil (Tablet), a través del Supervisor de SCADS. Planillas que contengan el seguimiento diario de la disponibilidad operativa década cinta transportadora de equipaje.
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios. Ingreso de reclamos en el Mesón de Informaciones.

### Integración con el SIC-NS Sistema de Manejo de Equipaje de entrada y Salida

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitácora
Operaciones	Ficha Digital Sistema Reclamos y Sugerencias	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 59 de 166



### c) Servicios en Plataforma

SCADS entrega en subconcesión a las compañías aéreas espacios inmersos dentro del área de concesión, destinados al estacionamiento de equipos auxiliares para la atención de aeronaves y mantenimiento de línea. Cada uno de estos espacios se encuentra debidamente demarcado en los respectivos contratos de subconcesión. SCADS 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.
- 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
- Supervisar a los proveedores de servicio.
- Se adjunta Anexo N°7 Mecanismo de asignación de Áreas para servicios en plataforma”

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 60 de 166

Servicio	SERVICIOS EN PLATAFORMA
<b>BALI</b>	1.10.9.1. c)
<b>Descripción del Servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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</li> <li>• Supervisar a los proveedores de servicio.</li> <li>• Los contratos de servicio serán implementados con cada proveedor de servicio, cada servicio será provisto por al menos 3 proveedores según se detalla en <i>Bases 1.10.1 (c)</i></li> </ul>
<b>Objetivo</b>	Asignar y proveer las áreas a ser usadas para los servicios relacionados con los servicios de asistencia en tierra relacionados con la aeronave y equipaje y carga provistos en las plataformas y para servicios.
<b>Organización y Responsabilidades</b>	<p><b>Partes Involucradas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Agentes de Handling</li> <li>▪ Aerolíneas</li> <li>▪ SCADS</li> </ul> <p><b>Servicios</b></p> <p>Los Servicios de Asistencia en plataforma y terminales provistos a transportadores aéreos incluyen, pero no están limitados a (según sea aplicable):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asistencia de equipajes.</li> <li>▪ Asistencia de carga y correo.</li> <li>▪ Asistencia de operaciones en pista.</li> <li>▪ Asistencia de limpieza y servicio de la aeronave.</li> <li>▪ Asistencia de mantenimiento en línea.</li> <li>▪ Asistencia de operaciones de vuelo y administración de la tripulación.</li> <li>▪ Asistencia de transporte de superficie.</li> <li>▪ Asistencia de catering a las aeronaves.</li> </ul> <p><b>Disponibilidad</b></p> <p>24h / día – de acuerdo a necesidades</p> <p><b>Supervisión de los proveedores de servicio</b></p> <p>Los estándares usados para supervisar los proveedores de servicios de tierra son las BALI y los contratos por cada servicio realizado por SCADS.</p>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 61 de 166

	<p><b>Supervisión en terreno:</b></p> <hr/> <p>Agentes de Handling   ▪ Jefe de Operaciones y Supervisores.</p> <hr/> <p>Proveedores de servicios de carga   ▪ Jefe de Operaciones y Supervisores</p> <hr/> <p>Otros proveedores de servicios en lado aire.   ▪ Jefe de Operaciones y Supervisores</p>																										
<b>Equipo Asociado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficinas de Supervisores y equipo relacionado.</li> <li>▪ Todas las instalaciones y servicios dentro del ámbito de la Concesionaria y arrendados a/usados por los proveedores de servicios (edificios, oficinas, superficies de suelo, redes, etc.).</li> <li>▪ Todo de acuerdo con las Bases de licitación y el Anteproyecto Referencial.</li> </ul>																										
<b>Turno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe de Operaciones, horario administrativo de lunes a viernes.</li> <li>▪ Supervisores: 2 turnos diarios (24/7) y de acuerdo a necesidades.</li> </ul>																										
<b>Características de las instalaciones / terrenos</b>	Los servicios son ejecutados en las plataformas del lado aire de acuerdo con el plan maestro, las Bases de Licitación y el Anteproyecto Referencial.																										
<b>Estructura de tarifas</b>	<p>Tarifas máximas por metro cuadrado de arriendo mensual del BALI.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Tipo de Terreno</th> <th>Tarifas Máximas (UF/m<sup>2</sup>)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Terreno eriazo urbanizado</td> <td>0,15</td> </tr> <tr> <td>Área pavimentada o losa</td> <td>0,20</td> </tr> <tr> <td>Terreno construido</td> <td>0,35</td> </tr> </tbody> </table> <p>(*)Tarifas Máxima por Operación para las líneas Aéreas y aviación General de acuerdo a bases de Licitación:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Código Aeronave (OACI)</th> <th>Vuelo Doméstico (UF)</th> <th>Vuelo Internacional (UF)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Códigos A y B</td> <td>1,28</td> <td>1,64</td> </tr> <tr> <td>Código C</td> <td>1,46</td> <td>1,88</td> </tr> <tr> <td>Código D</td> <td>2,01</td> <td>2,58</td> </tr> <tr> <td>Código E</td> <td>2,23</td> <td>2,87</td> </tr> <tr> <td>Código F</td> <td>3,11</td> <td>4,00</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de Terreno	Tarifas Máximas (UF/m <sup>2</sup> )	Terreno eriazo urbanizado	0,15	Área pavimentada o losa	0,20	Terreno construido	0,35	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
Tipo de Terreno	Tarifas Máximas (UF/m <sup>2</sup> )																										
Terreno eriazo urbanizado	0,15																										
Área pavimentada o losa	0,20																										
Terreno construido	0,35																										
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																									

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 62 de 166

	(*)"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.
<b>Documentación asociada.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anexo N° 7 "Mecanismo de Asignación de Áreas para servicios en plataforma"</li> <li>▪ Anexo N° 34 "Procedimiento cobro tarifas servicio plataforma aeronaves"</li> </ul>

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

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

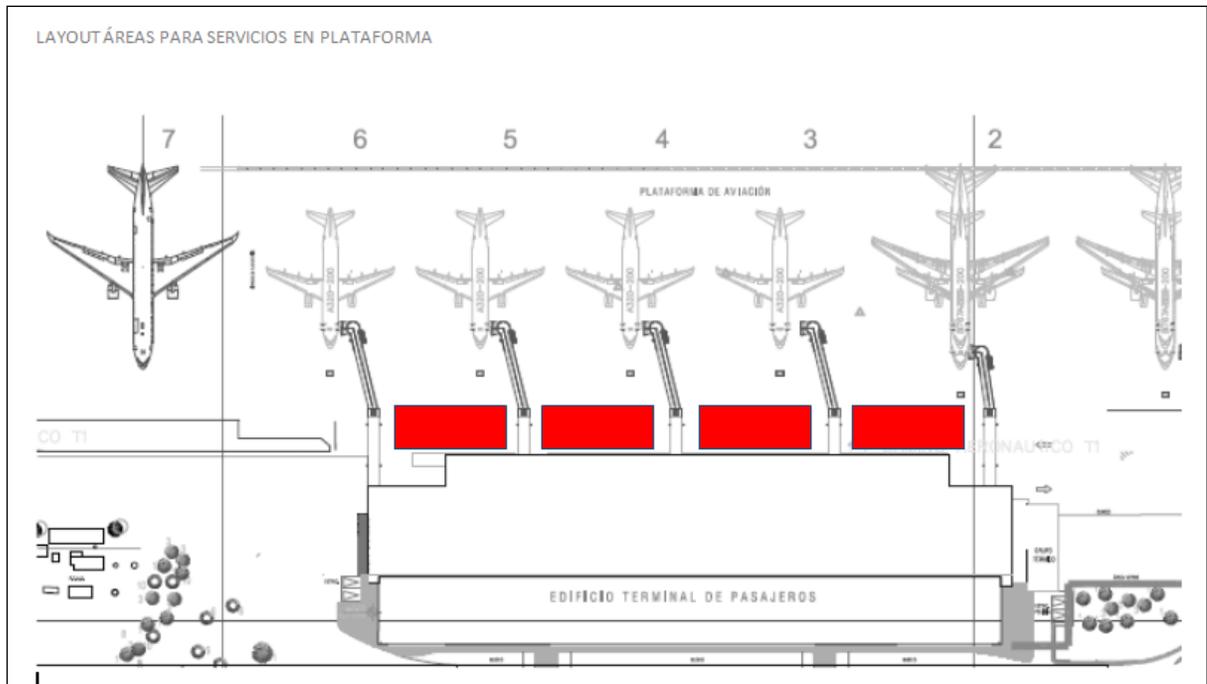
#### Indicadores y Umbral

Sistema/ Sub-Servicio	Servicio/ en	Indicador de Servicio Umbral	Medio de verificación
Servicios Plataforma	en	<p>Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de 3 reclamos de usuario.</p> <p>En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. <b>La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°30</b> <b>Agregar que se evaluarán todos los reclamos</b></p>	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios. Recibidos los reclamos son tratados como se indica en el Anexo N°22 " <b>Procedimiento de gestión de Consultas, Reclamos y Sugerencias</b> ". Ingreso del reclamo en el Mesón de Informaciones.

#### Integración con el SIC-NS Servicios en Plataforma

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitácora
Operaciones	Ficha Digital Sistema Reclamos y Sugerencias	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 63 de 166



#### d) Servicios Aeronáuticos en General

SCADS puede entregar otros servicios aeronáuticos adicionales que considere necesario, previa consulta y aprobación de la Inspección Fiscal, con el fin de mantener altos niveles de servicio de acuerdo a los incrementos en el tráfico aéreo y los avances tecnológicos. Lo anterior en la forma y plazos establecidos en el artículo 1.10.9.1.d) de las BALI.

### 8.1.2 SERVICIOS NO AERONÁUTICOS NO COMERCIALES

#### a) Servicio de Conservación

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

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 64 de 166

subcontratan servicios a empresas externas que garanticen la mantención de los servicios antes señalados.

El plazo establecido para atender a una tarea de mantenimiento correctivo es de un máximo de 3 días hábiles. De no ser posible una solución en dicho plazo, SCADS genera y remite a la Inspección Fiscal un “Informe de Falla” con al menos 24 horas de anticipación, incorporando los siguientes antecedentes:

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

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

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

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 65 de 166

<b>Servicio</b>	<b>SERVICIO DE CONSERVACIÓN.</b>
<b>BALI</b>	1.10.9.2 .a)
<b>Descripción del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener en todo momento en buen estado de funcionamiento todas aquellas obras, equipos, instalaciones y/o áreas dentro del ámbito de la Concesión de modo que las condiciones de seguridad, funcionalidad y confort sean óptimas.</li> <li>• Ejecutar la Mantenimiento Preventiva de las obras, equipos, instalaciones y/o áreas comprendidas en el Contrato de Concesión, conforme con el Plan de Conservación de la Obra (PACO)</li> </ul> <p><b>Quedan excluidas del ámbito:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones de Combustible de Aviación</li> <li>• Áreas correspondientes a oficinas administrativas y áreas de servicios y sistemas específicos de la DGAC y otros servicios gubernamentales salvo cuando las bases de licitación lo requieren específicamente.</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	<p><b>Infraestructura Vertical</b> Proveer de un Aeropuerto que se encuentre en buen estado de conservación, funcionalidad y disponibilidad, de manera de asegurar 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 MOP. Se deberán considerar todas aquellas edificaciones que conforman el Área Terminal de Pasajeros del Aeropuerto y se encuentran dentro del área de la concesión. Para asegurar que el aeropuerto se encuentre en buen estado de conservación, funcionalidad y disponibilidad para asegurar las condiciones de Operación se aplicará la siguiente tabla de Criticidad de funcionamiento:</p> <p><b>Categoría I</b></p> <p>Elementos que formen parte de recintos en que No sea factible implementar medidas de mitigación que permitan mantener las condiciones de operación de Procesos 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. Tiempo de reposición o reparación de 0 a 12 horas.</p> <p><b>Categoría II</b></p> <p>Todos aquellos elementos que queden excluidos de la categoría I, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.</p> <p>Tiempo de reposición o reparación de 12 a 72 horas., en caso que la labor de reparación requiera un plazo mayor, SCADS solicitará fundadamente al Inspector Fiscal este aumento de plazo.</p>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 66 de 166

	<p>El tipo de categoría I o II será incluido en el Informe de Falla correspondiente, debiendo el Inspector Fiscal confirmar la categoría para dar solución al problema.</p> <p><b>Infraestructura Horizontal:</b></p> <p>Proveer al Aeropuerto de plena disponibilidad de los pavimentos dentro del área de concesión señalada en el artículo 2.9.6.2 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 las tasas de deterioro.</p> <p>Para su cumplimiento, se implementará un Sistema de Administración de Pavimentos basado en el indicador PCI (Pavement Condition Index) desarrollado por la U.S Army Corporation of Engineers y el software Micropaver Versión 5.1.</p> <p>Se realizarán dos evaluaciones al año junto con los antecedentes de respaldo generados por la empresa que realizó el estudio, el informe será parte del Informe de Cumplimiento del Programa Anual de Conservación, la información que entregará el estudio será la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario del pavimento y su condición.</li> <li>• Proyección del estado del pavimento.</li> <li>• Programa localizado preventivo de mantenimiento reparación.</li> <li>• Estado de conservación de la señalización horizontal.</li> </ul> <p><b>Servicios asociados a Instalaciones</b></p> <p><u>Climatización:</u> Mantener los recintos públicos del Aeropuerto con su respectivo Confort Térmico según los rangos estipulados en el Proyecto de Ingeniería Definitiva, en cuanto a temperatura y ventilación.</p> <p><u>Iluminación:</u> Mantener todas las edificaciones dentro del área de concesión, cumpliendo con la iluminación –medida en cantidad de lux/m2- establecida en el Proyecto Definitivo aprobado por el Inspector Fiscal y normativa vigente aplicable.</p>
<p><b>Calidad de servicio</b></p>	<p><b>Medio de verificación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisión de planillas de control de cumplimiento de las revisiones periódicas.</li> <li>▪ Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</li> <li>▪ Chequeo visual e ingreso a dispositivo móvil (Tablet), a través del Supervisor de SCADS.</li> </ul> <p><b>Periodicidad de evaluación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: Semestralmente.</li> <li>▪ Otros: según obligaciones.</li> </ul>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 67 de 166

<b>Calificación y personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe de Mantenimiento.</li> <li>▪ Equipos Mantención.</li> </ul>
<b>Turno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipos Mantención: turnos 24/7 o los que sean adecuadas a sus áreas de intervención.</li> </ul>
<b>Características de las instalaciones / terrenos</b>	De acuerdo con el Anteproyecto Referencial e infraestructura de las instalaciones existentes.
<b>Espacio requerido</b>	De acuerdo con el Anteproyecto Referencial y los reajustes requeridos que hayan sido autorizados por el MOP y el Inspector Fiscal.
<b>Estructura de tarifas</b>	No Aplicable
<b>Documentación asociada/apéndice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Plan de Conservación de la Obra (PACO)</i></li> <li>▪ <i>Anteproyecto Referencial.</i></li> <li>▪ <i>Infraestructura de las instalaciones existentes.</i></li> </ul>

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

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

#### Indicadores y Umbral

Sistema/ Servicio	Servicio/ Sub-	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Iluminación		<p>Cumplimiento de las condiciones establecidas en el Proyecto de Ingeniería definitiva (rangos de temperatura, humedad y niveles de iluminación) u &gt;= 95% cumplimiento</p> <p>En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. <b>La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°30</b></p>	<p>Mantener sobre el 95% los parámetros de lux obtenidos de mediciones periódicas de iluminación indicados por proyecto durante el tiempo de operación.</p> <p>Hall público, sector Counters. Sala de embarque, sector asientos. Sala de llegada de vuelos, sector cinta de equipaje. Área de comidas, sector mesas.</p>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 68 de 166

**Indicador y Medio de Verificación Iluminación:**

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{Mediciones dentro de rango}}{\sum \text{Total de mediciones}} \times 100\%$	Chequeo visual e ingreso a dispositivo móvil (Tablet), a través del Supervisor de SCADS. Revisión de planillas de control de cumplimiento de las revisiones periódicas.
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad de la iluminación.	Ingreso del reclamo en el Mesón de Informaciones. Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.

**Indicadores y Umbral**

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Sistema climatización	<p>Cumplimiento de las condiciones establecidas en el Proyecto de Ingeniería definitiva (rangos de temperatura, humedad y niveles de iluminación)</p> <p>u &gt;= 95% cumplimiento.</p> <p>En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. <b>La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°30</b></p> <p>Los rangos de temperatura en el terminal son:</p> <p>22 – 23 °C Primavera /Verano 18 – 20 °C Otoño/Invierno</p>	No se considerará incumplimientos las mantenencias que efectúe la sociedad concesionaria, previa aprobación de la respectiva solicitud de mantención por parte del Inspector Fiscal.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 69 de 166

**Indicador y Medio de Verificación:**

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{Mediciones dentro de rango}}{\sum \text{Total de mediciones}} \times 100\%$	Chequeo visual e ingreso a dispositivo móvil (Tablet), a través del Supervisor de SCADS. Planilla de control de cumplimiento de procedimiento de toma de temperatura.
Percepción de los usuarios sobre satisfacción respecto a temperatura	Ingreso del reclamo en el Mesón de Informaciones. Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.

**Indicadores y Umbral**

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Sistemas electromecánicos de transporte de pasajeros (Ascensores, escaleras mecánicas, veredas rodantes, puertas automáticas.)	<p>Disponibilidad del 95% del tiempo mensual medido en minutos acumulativos.</p> <p>u &gt;= 95% disp.</p> <p>En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. <b>La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°30</b></p>	No se considerará incumplimientos las mantenencias preventivas que efectúe la sociedad concesionaria, previa aprobación de la respectiva solicitud de mantención por parte del Inspector Fiscal.

**Indicador y Medio de Verificación:**

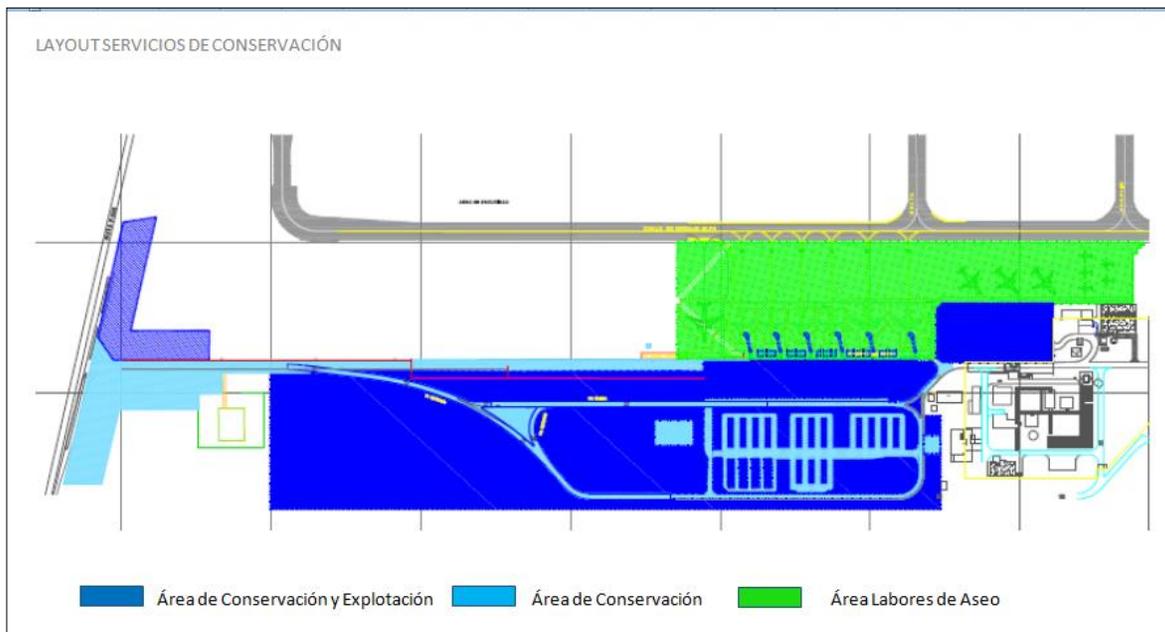
INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$\% \text{ Disponibilidad} = \frac{(\sum \text{Tiempo total de Operación} - \sum \text{tiempo total Mant. Prog.}) - \sum \text{tiempo total en Falla}}{(\sum \text{Tiempo total de Operación} - \sum \text{tiempo total Mant. Prog.})} \times 100\%$	Chequeo visual e ingreso a dispositivo móvil (Tablet), a través del Supervisor de SCADS. Planillas que contengan el seguimiento diario de la disponibilidad operativa década cinta transportadora de equipaje.
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios. Ingreso de reclamos en el Mesón de Informaciones.

Con respecto a los Criterios de Medición de Desempeño en cuanto a Calidad y Servicio de tanto de la Infraestructura Horizontal y Vertical, se considerará lo indicado en las vigentes Bases de Licitación del Contrato de Concesión.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA "ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO"</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 70 de 166

*Integración con el SIC-NS Servicios en Plataforma*

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitácora
Operaciones	Ficha Digital Sistema Reclamos y Sugerencias	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento



**b) Servicio de Aseo**

La Sociedad Concesionaria deberá realizar la conservación de la infraestructura, el equipamiento y las instalaciones comprendidas en el contrato de Concesión de acuerdo a lo indicado en el punto 1.10.9.2 de las BALI.

SCADS es responsable de velar por la limpieza de la totalidad de las instalaciones inmersas dentro del área de concesión, dentro de las labores de aseo, considera también la limpieza de baños públicos 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 incluye el retiro de caucho y de la basura que se genere producto de las labores de aseo de las aeronaves en la plataforma de estacionamiento de Aviación Comercial. Se entiende incluido en este servicio

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 71 de 166

el retiro de material sedimentario, residuos y basura del sistema de drenaje de los pavimentos de las vías de acceso al aeropuerto, vías de circulación interior y área de estacionamientos públicos. El Servicio de aseo, deberá considerar, para su planificación y ejecución, las normas sanitarias vigentes y las siguientes áreas:

- Áreas exteriores e interiores del Edificio Terminal
- Áreas de estacionamientos vehiculares
- Áreas de circulaciones peatonales
- Vialidades de Acceso y circulación interior, calles aeronáuticas.
- Plataforma de estacionamientos de aeronaves, aseo sistema de drenaje de aguas lluvias

Salvo aquellas que se mencionan a continuación:

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

Para dar cumplimiento a lo anterior, SCADS procede a través de 2 modalidades:

- **Inmuebles, locales comerciales, oficinas, bodegas, áreas pavimentadas y/o terrenos eriazos entregados en subconcesión:** SCADS, a través de los contratos celebrados con cada uno de sus Subconcesionarios y tal como se señala en el Manual de Administración del Subconcesionario, exige a sus Subconcesionario el mantener limpia y libre de plagas y desperdicios el área subconcesionadas. Además, exige el cumplimiento de las disposiciones que dicte SCADS en lo referente a aseo y recolección de basura.
- **Áreas comunes, oficinas de SCADS y oficinas de la Inspección Fiscal:** SCADS cumple en forma permanente con la limpieza de estas áreas, de acuerdo a lo programado en el Plan de Limpieza y Aseo vigente. Previo a su entrada en vigencia, este documento es anualmente presentado por SCADS a la Inspección Fiscal para su aprobación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.9.2.b de las BALI.

El servicio de limpieza y aseo de estas zonas del Terminal de Pasajeros será realizado a través de una empresa externa con personal propio de SCADS, compuesto tanto por las operarias(os) de aseo, a cargo de la ejecución de cada una las tareas programadas, como también por los Supervisores de Operaciones de SCADS, a cargo de controlar la correcta ejecución de las mismas. Este servicio opera bajo la siguiente distribución horaria:

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : Página : 72 de 166

- Turno de mañana (07:00 – 15:00 horas).
- Turno de tarde (15:00 – 23:00 horas)
- Turno de noche (23:00 – 07:00 horas)

La dotación de personal en cada turno de trabajo se ajusta a las necesidades asociadas a las tareas previamente programadas en el Plan de Limpieza y Aseo vigente.

Finalmente, cabe señalar que el personal dedicado a las tareas de limpieza y aseo cuenta con su correspondiente uniforme y elementos de protección personal, los cuales son debidamente utilizados en la ejecución de sus funciones. Se considerarán las siguientes frecuencias diarias:

- Edificio Terminal: Se efectuará aseo como máximo, cada 6 horas.
- Áreas de servicios higiénicos: Efectuar aseo como máximo, cada 3 horas.
- Áreas de estacionamientos, áreas de circulaciones peatonales y vialidades de acceso y circulación interior: efectuar aseo como máximo cada 24 horas.
- Plataforma de estacionamientos de aeronaves comerciales: efectuar aseo, como mínimo, una vez cada 24 horas, considerar un contenedor por cada dos puestos de estacionamiento de aeronaves, los cuales deberán ser habilitados y dispuestos en la forma establecida por el Inspector Fiscal. El s se debe orientar al retiro de cualquier objeto que, como consecuencia de ser proyectado por el chorro de los motores de aeronaves o absorbidos por los mismos, pueda causar, daños a vehículos o aeronaves, lesiones al personal del aeropuerto u otro que se desenvuelva en el sector, por razones de seguridad operacional, estas labores deben coordinarse con la DGAC.

<b>Servicio</b>	<b>SERVICIO DE ASEO.</b>
<b>Referencia BALI</b>	1.10.9.2 .b)
<b>Descripción del servicio</b>	Proveer limpieza permanente dentro del Área de Concesión, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Baños públicos (vaciado de basureros, reposición de suministros tales como jabones, papel higiénico, toallas de mano, entre otros).</li> <li>• Retiro de caucho lado aire sobre las plataformas, calles de rodaje y calles de servicio ubicadas en el ámbito de la concesión en la plataforma de estacionamiento de aeronaves comerciales.</li> <li>• Retiro de desechos que se genere producto de las labores de aseo de las aeronaves en Plataforma.</li> <li>• Retiro de material sedimentario, desechos y basura del sistema de drenaje del pavimento de las rutas de acceso.</li> <li>• Caminos de acceso lado tierra.</li> <li>• Áreas estacionamiento.</li> </ul>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 73 de 166

	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el lado aire sólo se efectúa aseo en el sector plataforma de estacionamientos de aeronaves comerciales-</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	Mantener el Aseo permanente dentro del área de Concesión considerando cumplir con el aseo rutinario y mantenimiento.
<b>Calidad de servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planillas de control de cumplimiento, de las actividades programadas en Plan de Limpieza y Aseo vigente.</li> <li>Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</li> </ul>
<b>Organización y responsabilidades</b>	<p><b>Partes Involucradas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>SCADS</li> <li>Subcontratista limpieza o personal propio de la SCADS</li> </ul> <p><b>Administración de contrato y supervisión del subcontratista</b></p> <p>El servicio de limpieza será subcontratado o efectuado por personal propio. El área de intervención del subcontratista estará coordinada con las labores de conservación y el Programa Anual de aseo aprobado por el Inspector Fiscal.</p> <p>El equipo de operaciones está a cargo de supervisar la ejecución del contrato como sigue:</p> <p>Los supervisores de SCADS fiscalizarán el cumplimiento de las tareas de aseo y rutinas.</p> <p>Los estándares aplicables incluyen, pero no están limitados a, los requerimientos de la legislación sanitaria aplicable y el Programa Anual de Aseo.</p> <p>Para cada área específica se definen frecuencias que se establecen en el Programa Anual de aseo.</p> <p>Al menos las siguientes frecuencias para la limpieza de áreas públicas dentro del Área de la Concesión serán implementadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Edificio Terminal, efectuar aseo, como máximo, <b>cada 6 horas.</b></li> <li>Áreas de Servicios Higiénicos: Efectuar aseo, como máximo <b>cada 3 horas.</b></li> <li>Áreas de estacionamiento, áreas de circulación peatonal y vías de acceso lado tierra; como máximo cada 24 Hrs</li> <li>Plataforma de estacionamientos de Aeronaves Comerciales: se efectuará aseo, como mínimo una vez <b>cada 24 horas</b>, un contenedor de basura cada dos puestos de estacionamientos de aeronaves, según lo establezca el</li> </ul>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 74 de 166

	<p>Inspector Fiscal. El aseo estará orientado al retiro de cualquier objeto que, como consecuencia de ser proyectado por el chorro de los motores de las aeronaves o absorbidos por ellos pueda causar daños a vehículos o aeronaves, lesiones al personal del aeropuerto, u otro que se desenvuelva en el sector, estas labores serán coordinadas con la DGAC.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cualquier limpieza adicional según se requiera por situaciones/eventos específicos.</li> </ul> <p>El Servicio de Aseo estará coordinado permanentemente con el Servicio de Gestión de Basura y Residuos:</p>
<b>Equipo asociado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficina Supervisores SCADS</li> <li>▪ Equipo específico del subcontratista.</li> <li>▪ Barredora de Plataforma.</li> <li>▪ Tablet /Excel</li> </ul>
<b>Calificación y personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe de Operaciones.</li> <li>▪ Jefe de Mantenimiento.</li> <li>▪ Supervisores.</li> </ul>
<b>Turno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe de Operaciones, en horario administrativo.</li> <li>▪ Jefe de mantención, en horario administrativo.</li> <li>▪ Supervisores 07:00 hrs. 23:00 o según necesidades del Servicio, en caso de existir operaciones, se contará con el Supervisor de turno y el personal necesario.</li> </ul>
<b>Características de las instalaciones / terrenos</b>	<p>Los servicios serán ejecutados al menos en las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Áreas públicas de los Edificios Terminal Pasajeros (excluyendo las áreas arrendadas por arrendatarios o concesionarios).</li> <li>▪ En el caso de las áreas arrendadas, obligaciones de limpieza y mantenimiento serán incorporadas en las obligaciones de los arrendatarios y contralados por personal de SCADS.</li> <li>▪ Áreas de estacionamiento, áreas de circulación peatonal y vías de acceso lado tierra</li> <li>▪ Caminos de servicio y plataforma.</li> <li>▪ Área de uso común de las área de Carga</li> <li>▪ Oficinas MOP</li> <li>▪ Plataforma de Estacionamiento de Aeronaves Comerciales.</li> </ul>
<b>Espacio requerido</b>	Las áreas totales serán detalladas en el Programa Anual de Aseo Periódico
<b>documentación Asociada/apéndice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anexo N° 16 “Programa Anual de Aseo Periódico y aseo Plataforma”</li> <li>▪ Anexo N° 18 “Programa Anual de Gestión de Basura y Residuos”</li> </ul>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : Página : 75 de 166

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

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

#### Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Observación
Servicio de Aseo en plataforma de estacionamientos de aeronaves comerciales.	100 % de cumplimiento plan anual  En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. <b>La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°30</b>	Cada vez por actividad
Áreas de Servicios Higiénicos: Efectuar aseo, como máximo <b>cada 3 horas</b>	100 % de cumplimiento plan anual  En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. <b>La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°30</b>	Cada vez por actividad
Áreas de estacionamiento, áreas de circulación peatonal y vías de acceso lado tierra; al menos <b>cada 24 horas</b> .	100 % de cumplimiento plan anual  En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. <b>La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°30</b>	Cada vez por actividad

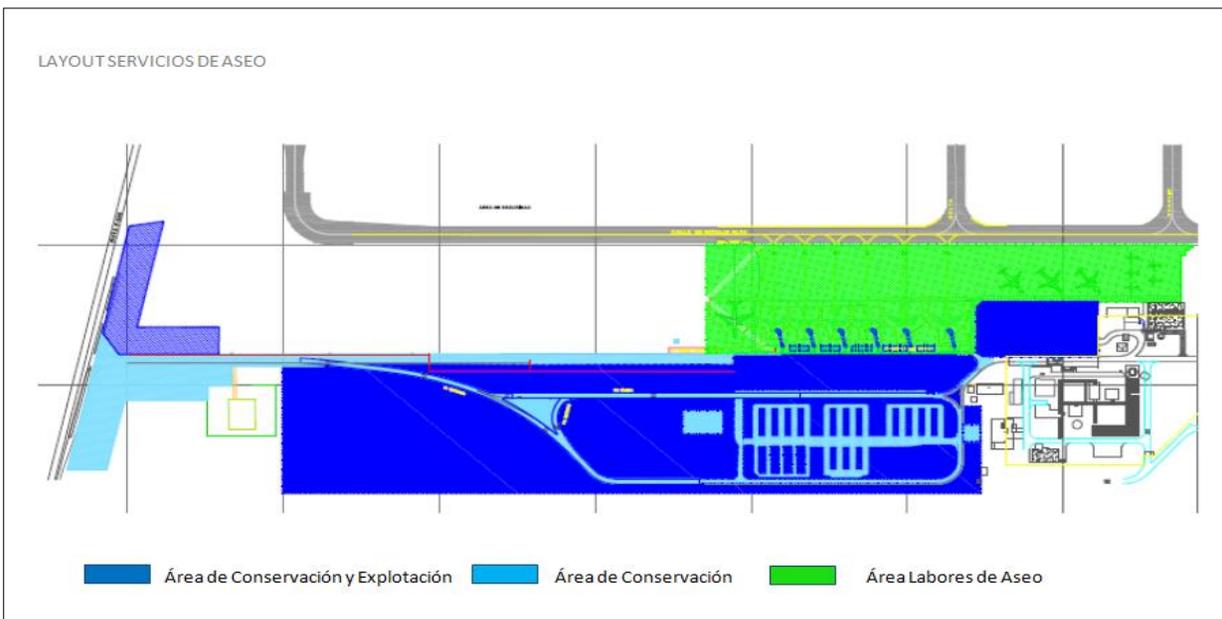
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 76 de 166

**Indicador y Medio de Verificación:**

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

*Integración con el SIC-NS Servicio de aseo*

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitácora
Operaciones	Ficha Digital Sistema Reclamos y Sugerencias	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 77 de 166

### c) Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes

Proveer un servicio que conserve y mantenga todas las áreas definidas dentro del proyecto de paisajismo, de acuerdo a lo aprobado por el Inspector Fiscal en el Programa y plan respectivo

El servicio consiste en la conservación permanente de las áreas verdes (jardines y ornato) inmersa dentro del área concesionada, conforme a lo definido por el Proyecto Definitivo aprobado por la Inspección Fiscal. Se presta de acuerdo a las tareas definidas en el Programa Anual de Mantenimiento de Áreas Verdes vigente que el Concesionario presenta al Inspector Fiscal el primer día hábil del mes de Octubre para su aprobación. El Programa anual de Mantenimiento de Áreas verdes contempla actividades de corte, reposición y mantenimiento de especies vegetales, retiro de maleza, plantación y poda de árboles y arbustos, reemplazo y/o reposición de especies vegetales estacionales, dañadas o faltantes, rastrillados, tratamientos fitosanitarios, mantenimiento de la red de riego, retiro y disposición final de residuos y desechos provenientes del servicio de mantenimiento, planes de fumigación, fertilización y conservación de riego.

Para la prestación de este servicio SCADS subcontrata personal y/o una determinada empresa con experiencia comprobable en el rubro. A su vez, evalúa el desempeño de los trabajos realizados mediante registros de verificación de cumplimiento de cada una de las actividades programadas, acorde a lo establecido en el Programa Anual de Mantenimiento de Áreas Verdes vigente.

<b>Servicio</b>	<b>SERVICIO DE MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES.</b>
<b>Referencia BALI</b>	1.10.9.2. c)
<b>Descripción del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mantenimiento de las áreas verdes (jardines y ornato) del Área de Concesión teniendo todos los insumos necesarios (desinfectantes, insecticidas, fertilizantes, especies de plantas para remplazo, humus, compost, piedras decorativas, entre otros)</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveer un Servicio que conserve y mantenga todas las áreas definidas dentro del proyecto de paisajismo, de acuerdo a lo aprobado por el Inspector Fiscal en el Programa y plan respectivo.</li> </ul>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 78 de 166

<b>Calidad de servicio</b>	<p><b>Medio de verificación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planillas de control de cumplimiento de las actividades programadas en Programa de Mantenimiento de Áreas Verdes.</li> <li>• Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</li> </ul> <p><b>Periodicidad de evaluación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: semestralmente</li> <li>▪ Otros: según obligaciones.</li> </ul>
<b>Organización y responsabilidades</b>	<p><b>Partes Involucradas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SCADS</li> <li>▪ Personal de Mantenimiento de jardines.</li> </ul> <p><b>Administración del contrato y supervisión del subcontratista</b></p> <p>El servicio de paisajismo estará subcontratado y supervisado</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El Jefe de mantención para operaciones de envergadura (acciones anuales plantaciones o mantenimiento de los sistemas de riego, por ejemplo)</li> <li>▪ El Supervisor de operaciones para la ejecución de tareas cotidianas y correctivas del contrato, a través de los coordinadores de tránsito.</li> </ul> <p>Los estándares aplicables incluyen, pero no están limitados a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los requerimientos de las normas aplicables,</li> <li>▪ Las Bases,</li> <li>▪ El Sistema de Administración Medioambiental de SCADS.</li> <li>▪ El Programa Anual de Mantención de Áreas Verdes (incluyendo corte, reajuste de especies vegetales, retiro de malezas, plantado y podado de árboles y arbustos, reemplazo y/o reposición de especies vegetales estacionales, daños o faltantes, rastrillado, tratamientos fitosanitarios, mantención de la red de riego, retiro y disposición final de desechos y recortes del servicio de mantención, rociado de plantas, fertilización y riego)</li> </ul> <p><b>Disponibilidad</b></p> <p>Según Programa Anual</p>
<b>Equipo asociado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipo específico del subcontratista</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe de Operaciones.</li> </ul>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 79 de 166

<b>Personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe de Mantenimiento.</li> <li>▪ Supervisores de SCADS</li> </ul>
<b>Turno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe de Operaciones, en horario administrativo.</li> <li>▪ Jefe de mantención, en horario administrativo.</li> <li>▪ Supervisores 07:00 hrs. 23:00 o según necesidades del Servicio.</li> <li>▪ Personal Contratista en horario administrativo o según necesidades.</li> </ul>
<b>Características de las instalaciones</b>	Los servicios son ejecutados en las áreas verdes dentro del ámbito de la Concesión.
<b>Espacio requerido</b>	De acuerdo con las Bases de Licitación, Anteproyecto Referencial e instalaciones existentes.
<b>estructura de tarifas</b>	No Aplicable
<b>Documentación asociada/apéndice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Anexo N° 17 “Programa Anual de Mantención de Áreas Verdes”</i></li> </ul>

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

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

#### Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Observación
Servicio de Mantención de Áreas Verdes	<p>100 % de cumplimiento plan anual</p> <p>En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. <b>La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°30</b></p>	Cada vez por actividad

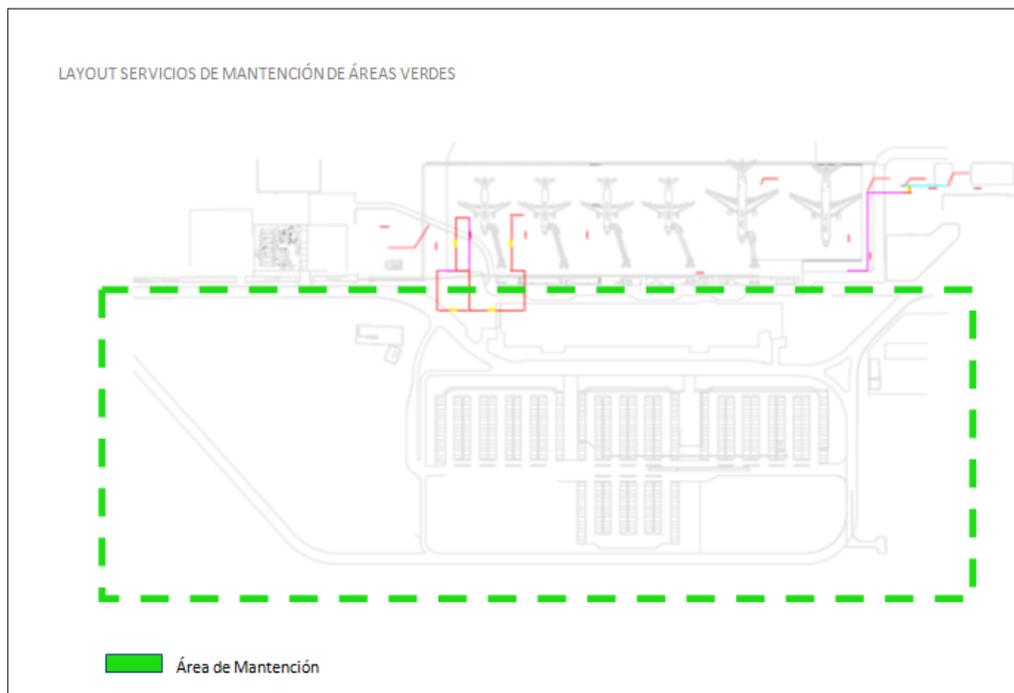
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 80 de 166

**Indicador y Medio de Verificación:**

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

*Integración con el SIC-NS Servicio de mantención de áreas Verdes*

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitácora
Operaciones	Ficha Digital Sistema Reclamos y Sugerencias	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : Página : 81 de 166

#### d) Servicio de Gestión de Basura y Residuos

Mantener el área de concesión en condiciones de orden, limpieza e higiene en todo el proceso desde el aseo hasta la disposición final de los residuos

SCADS coordina el retiro de los residuos domiciliarios del área de concesión, de acuerdo a lo indicado en el Programa Anual de Retiro Basuras. Este documento es entregado anualmente a la Inspección Fiscal, para su aprobación. Las políticas del retiro periódico de basuras se encuentran detalladas en el Anexo “Manual de Procedimientos”.

El servicio de administración de desechos se ejecutará a través de un subcontratista. El perímetro de intervención y las operaciones serán coordinados estrechamente con la actividad de Aseo. El equipo del CO está a cargo de supervisar la ejecución del contrato.

SCADS considerará la incorporación de almacenamiento para desechos peligrosos transitorios generados dentro del Área de la Concesión.

Recoger y retirar desecho peligroso seguirá procedimientos específicos asegurando que:

- Los desechos son referenciados, registrados y marcados.
- El cuidado medioambiental y seguridad apropiados son tomados en orden a mitigar el riesgo de seguridad ocupacional y prevenir contaminación y polución.
- El desecho es botado en contenedores apropiados.
- Las áreas de almacenamiento son identificadas y autorizadas por la Autoridad en cuestión.
- Los desechos son transferidos por una empresa habilitada y desechados en áreas apropiadas, la transferencia y desecho son registrados apropiadamente.
- El personal a cargo del proceso está debidamente capacitado.

<b>Servicio</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE BASURA Y RESIDUOS.</b>
<b>Referencia de las bases</b>	1.10.9.2. d)
<b>Descripción del servicio</b>	Organizar y ejecutar la recolección, el retiro y la eliminación de basura y desechos generados dentro del Área de la Concesión y el traslado de los mismos hacia zonas de acopio correspondientes.
<b>Objetivo</b>	Mantener el área de concesión en condiciones de orden, limpieza e higiene en todo el proceso desde el aseo hasta la disposición final de los residuos.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 82 de 166

<b>Calidad de servicio</b>	<p><b>Medio de verificación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitud al proveedor de comprobantes de retiro y disposición final de residuos.</li> <li>▪ Chequeo visual e ingreso a dispositivo móvil (Tablet), a través del Supervisor de SCADS.</li> </ul> <p><b>Periodicidad de evaluación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: semestralmente.</li> <li>▪ Otros: según obligaciones.</li> </ul>
<b>Organización responsabilidades</b>	<p><b>y Partes Involucradas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SCADS</li> <li>▪ Subcontratista Administración Desechos.</li> </ul> <p><b>Administración del contrato y supervisión del subcontratista</b></p> <p>El servicio de administración de desechos se ejecutará a través de un subcontratista. El perímetro de intervención y las operaciones serán coordinados estrechamente con la actividad de Aseo.</p> <p>El equipo de la SCADS está a cargo de supervisar la ejecución del contrato a través de los Supervisores y personal de la Subconcesionario.</p> <p>Los estándares aplicables incluyen, pero no están limitados a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los requerimientos de las normas aplicables,</li> <li>▪ Las Bases,</li> <li>▪ El contrato.</li> </ul> <p>El Programa de Administración de Desechos Anual, incluye:</p> <p>Frecuencia retiro desechos, recolección, clasificación y separación de desechos sólidos y basura generada dentro del Área de Concesión (especialmente aquellos generados en los Edificio Termina, Edificio de Terminal de Carga, en las áreas para servicios en plataforma), así como la transferencia desde las áreas de almacenamiento a las salas de basura de recepción final, incluyendo la compactación y posterior reutilización, recuperación o retiro, según sea apropiado conforme con la legislación vigente, en orden a prevenir la proliferación de pestes y olores.</p>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 83 de 166

	<p>Los desechos recogidos son descargados en área apropiados y la transferencia es registrada junto con el certificado de descarga apropiado.</p> <p><b>Particularidades desechos peligrosos</b></p> <p>SCADS considerará la incorporación de almacenamiento para desechos peligrosos transitorios generados dentro del Área de la Concesión.</p> <p>Recoger y retirar desecho peligroso seguirá procedimientos específicos asegurando que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los desechos son referenciados, registrados y marcados.</li> <li>▪ El cuidado medioambiental y seguridad apropiados son tomados en orden a mitigar el riesgo de seguridad ocupacional y prevenir contaminación y polución.</li> <li>▪ El desecho es botado en contenedores apropiados.</li> <li>▪ Las áreas de almacenamiento son identificadas y autorizadas por la Autoridad en cuestión.</li> <li>▪ Los desechos son transferidos por una empresa habilitada y desechados en áreas apropiadas, la transferencia y desecho son registrados apropiadamente.</li> <li>▪ El personal a cargo del proceso está debidamente capacitado</li> </ul> <p><b>Disponibilidad</b> 24 h/día</p>
<b>Equipo asociado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipo específico del subcontratista.</li> </ul>
<b>Calificación y personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe de Operaciones.</li> <li>▪ Jefe de Mantenimiento.</li> <li>▪ Supervisores de SCADS</li> </ul>
<b>Características de las instalaciones.</b>	De acuerdo con el Anteproyecto referencial e instalaciones existentes.
<b>Espacio requerido</b>	De acuerdo con el Anteproyecto referencial e instalaciones existentes.
<b>Estructura de tarifas</b>	No Aplicable
<b>Documentación asociada/apéndice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Anexo N° 18 “Programa Anual de Gestión de Basura y Residuos”</i></li> <li>▪ <i>Anexo N° 16 “Programa de Aseo Periódico”</i></li> </ul>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 84 de 166

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

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

### Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Observación
Servicio de Gestión de basura y residuos	100 % de cumplimiento plan anual  En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. <b>La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°30</b>	Cada vez por actividad

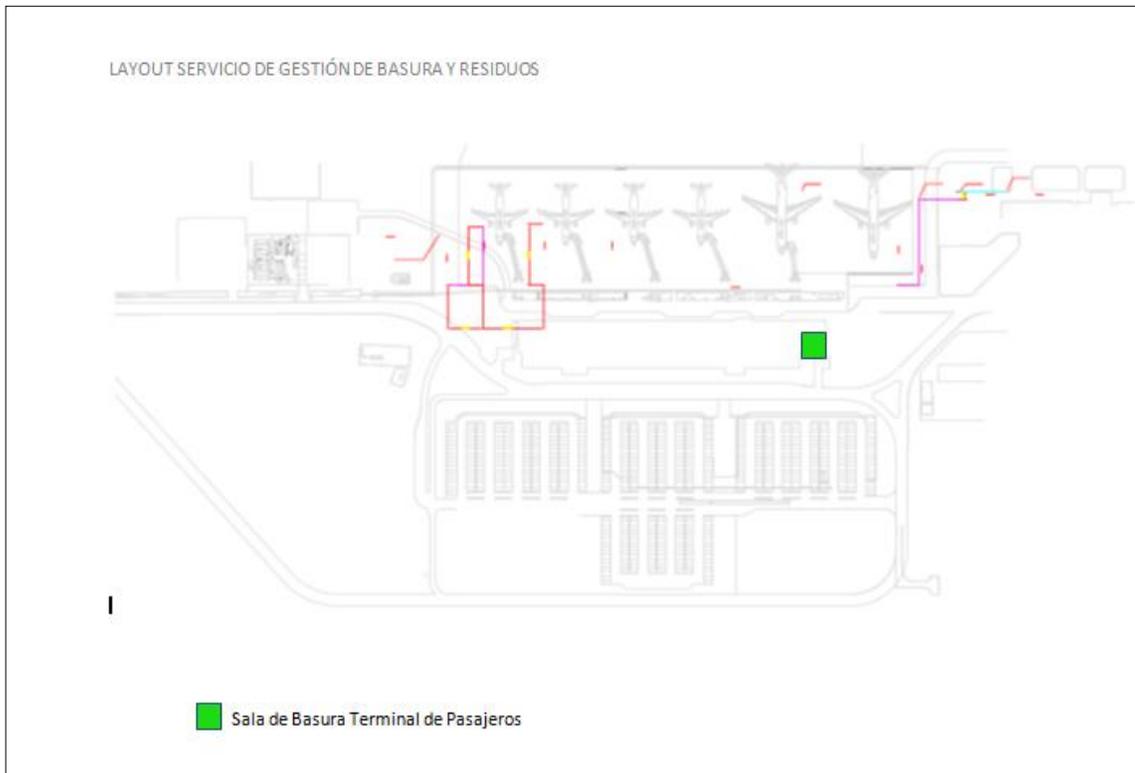
### Indicador y Medio de Verificación:

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{retiros realizados}}{\sum \text{retiros programados}} \times 100\%$	Chequeo visual e ingreso a dispositivo móvil (Tablet), a través del Supervisor de SCADS. Solicitud al proveedor de comprobantes de retiro y disposición final de residuos.

### Integración con el SIC-NS Servicio de gestión de basuras y residuos

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitácora
Operaciones	Ficha Digital Sistema Reclamos y Sugerencias	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 85 de 166



#### e) Servicio de Señalización

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

- Proveer y mantener operativa toda la Señalética dentro del Área de Concesión, que sea necesaria y esté relacionada con la construcción y las operaciones.
- Proveer mapas de ubicación a los Pasajeros en los Terminales (al menos 2 mapas en cada sala pública y 1 mapa en la entrada a las áreas de embarque).

Aun cuando la mantención preventiva de la Señalética, incluida dentro del área de concesión, está considerada en el PACO vigente, SCADS realiza un chequeo constante de cada uno de sus componentes, verificando que estos se encuentren en óptimo estado. De ser necesaria una reparación de carácter menor, ésta será realizada por Personal de Mantenimiento de SCADS, en

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 86 de 166

un plazo no superior a los 3 días hábiles; por otra parte, de resultar necesaria una intervención mayor, esta será informada al Inspector Fiscal con al menos 24 horas de anticipación a través del Informe de Falla correspondiente, señalando en dicho documento los plazos y formas de solución.

<b>Servicio</b>	<b>SERVICIO DE SEÑALIZACIÓN.</b>
<b>Referencia BALI</b>	1.10.9.2. e)
<b>Descripción del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveer y mantener operativa toda la Señalética dentro del Área de Concesión, que sea necesaria y esté relacionada con la construcción y las operaciones</li> <li>• Proveer mapas de ubicación a los Pasajeros en los Terminales (al menos 2 mapas en cada sala pública y 2 mapas en la entrada a las áreas de embarque).</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	Proveer y mantener operativos todos los elementos de señalización del Área de Concesión, que sean necesarios y estén asociados a la explotación de la obra y a la operación del aeropuerto.
<b>Calidad de servicio</b>	<p><b>Medio de verificación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planillas de control de cumplimiento, de las actividades programadas en PACO vigente.</li> <li>▪ Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</li> </ul> <p><b>Periodicidad de evaluación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestralmente</li> <li>▪ Otros: según obligaciones.</li> </ul>
	<p><b>Partes Involucradas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SCADS</li> <li>▪ Contratista Señalética.</li> <li>▪ Personal de Mantenimiento.</li> </ul> <p><b>Toda la Señalética cumplirá con:</b></p>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 87 de 166

<b>Organización y responsabilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las reglas OACI</li> <li>▪ Requerimientos DGAC y MOP</li> <li>▪ La Ley N° 20.422 que Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad.</li> </ul> <p>Durante su turno, el personal de la SCADS (Operaciones y Mantenición) asegurará que la Señalética sea la correcta y en buen estado.</p> <p>En caso de falla o deterioro, informarán al Jefe de Mantenimiento en orden a organizar y seguir el replazo, administrado por el Equipo Mantenición</p> <p>Para cada nueva obra, ya sea de mantenimiento, reposición, modificación o expansión, se considerará si existe o no la necesidad de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prever una Señalética temporal</li> <li>▪ Modificar el plan de señalización permanente una vez la obra ejecutada</li> </ul> <p><b>Disponibilidad</b> 24 h/día</p>
<b>Equipo asociado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema Computarizado de Administración de Mantenición.</li> <li>▪ Equipo específico del subcontratista.</li> </ul>
<b>Personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe de Mantenimiento.</li> <li>▪ Supervisores de SCADS</li> <li>▪ Equipo Mantenición</li> </ul>
<b>Turno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe de Operaciones, en horario administrativo.</li> <li>▪ Jefe de mantención, en horario administrativo.</li> <li>▪ Supervisores 07:00 hrs. 23:00 o según necesidades del Servicio.</li> </ul>
<b>Características de las instalaciones</b>	Servicio dentro del área de concesión.
<b>Espacio requerido</b>	De acuerdo con el Anteproyecto Referencial y el diseño de detalle a ser desarrollado por el concesionario y la infraestructura existente
<b>Estructura de tarifas</b>	No Aplicable
<b>Documentación asociada/apéndice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Anteproyecto Referencial e infraestructura existente.</i></li> </ul>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : _____
		Página : 88 de 166

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

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

#### Indicadores y Umbral

Servicios No Aeronáuticos No comerciales	Indicador de Servicio Umbral	Observación
Señalización	Cumplimiento del Plan anual  $u > 80\%$  En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. <b>La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°30</b>	Cada vez por actividad

#### Indicador y Medio de Verificación:

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

#### Integración con el SIC-NS Servicio de señalización

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitácora
Operaciones	Ficha Digital Sistema Reclamos y Sugerencias	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 89 de 166

**f) Servicio de Transporte de Equipaje**

SCADS deberá proveer el servicio de transporte de equipaje en el Aeropuerto, para que los pasajeros transporten su equipaje en las áreas públicas.

Asegurar un número suficiente de personal está disponible para ejecutar la transferencia de los carros que ya han sido usados a las áreas de almacenamiento en orden a que estén listos para su uso por otro pasajero.

Proveer este servicio continua y uniformemente a través de, por ejemplo, carros porta equipaje o similares, en tipo y número suficiente y en condiciones óptimas de acuerdo con las necesidades del Aeropuerto.

SCADS dispondrá de un mínimo de 100 carros por cada 500.000 pasajeros embarcados el año calendario inmediatamente anterior, distribuidos convenientemente, en el sector de estacionamientos públicos, en el sector de acceso al edificio del terminal y en el sector de retiro de equipaje.

Servicio	SERVICIO DE TRANSPORTE DE EQUIPAJE.
<b>Referencia BALI</b>	1.10.9.2.f) y Circulares Aclaratorias
<b>Descripción del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveer el servicio de transporte de equipaje en el Aeropuerto, para que los pasajeros transporten su equipaje en las áreas públicas.</li> <li>• Asegurar un número suficiente de personal está disponible para ejecutar la transferencia de los carros que ya han sido usados a las áreas de almacenamiento en orden a que estén listos para su uso por otro pasajero.</li> <li>• Proveer este servicio continua y uniformemente a través de, por ejemplo, carros porta equipaje o similares, en tipo y número suficiente y en condiciones óptimas de acuerdo con las necesidades del Aeropuerto.</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	Tener disponible a lo menos el número mínimo de carros portaequipaje especificado para cada zona en las Bases de Licitación y que estos se encuentren en buenas condiciones de conservación y operación, para el uso de los pasajeros que lo requieran.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planillas de control de cumplimiento, de la cantidad de carros disponibles para los usuarios.</li> </ul>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : Página : 90 de 166

<b>Calidad de servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</li> </ul>
<b>Personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe de Mantenimiento.</li> <li>▪ Supervisores de SCADS</li> <li>▪ Equipo de apoyo.</li> </ul>
<b>Turno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe de mantención, en horario administrativo.</li> <li>▪ Supervisores 07:00 hrs. 23:00 o según necesidades del Servicio. Equipo de Apoyo 07:00 hrs. 23:00 o según necesidades del Servicio.</li> </ul>
<b>Características de las instalaciones.</b>	De acuerdo con el Anteproyecto Referencial e infraestructura existente.
<b>Espacio requerido</b>	De acuerdo con el Anteproyecto Referencial e infraestructura existente.
<b>Estructura de tarifas</b>	No Aplicable
<b>Documentación asociada/apéndice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Anexo N° 27«Procedimiento carros portaequipaje»</i></li> <li>▪ <i>Anteproyecto Referencial e infraestructura existente.</i></li> </ul>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA "ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO"</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 91 de 166

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

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

#### Indicadores y Umbral

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Servicio de Transporte de Equipaje (Carros portaequipaje o similares en sector estacionamientos y acceso al Terminal)	<p>Tener disponible un mínimo 95% de un mínimo de 160 carros de equipaje total de los carros portaequipaje, en buenas condiciones de conservación y operación, para el uso gratuito por parte de los pasajeros que lo requieran.</p> <p>En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. <b>La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°30</b></p> <p>u &lt;= 5 min</p>	No hay.

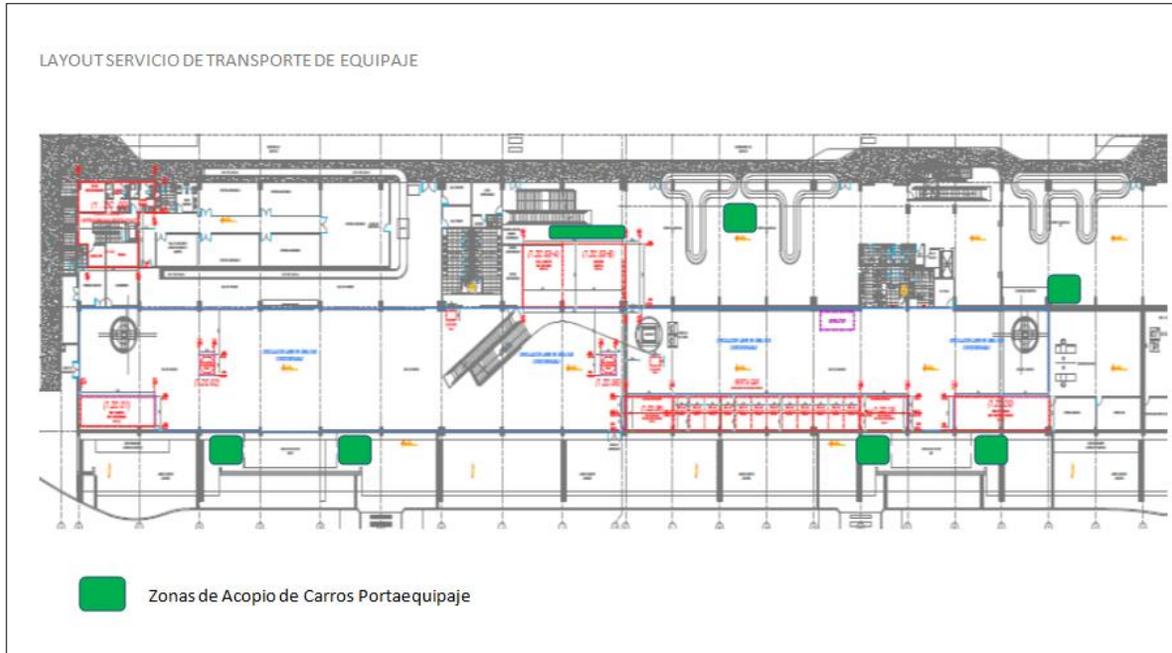
#### Indicador y Medio de Verificación:

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$\% \text{ Disponibilidad} = \frac{(\sum \text{Tiempo total de Operación} - \sum \text{tiempo total Mant. Prog.}) - \sum \text{tiempo total en Falla}}{(\sum \text{Tiempo total de Operación} - \sum \text{tiempo total Mant. Prog.})} \times 100\%$	Planillas de control de cumplimiento, de la cantidad de carros disponibles para los usuarios.

#### Integración con el SIC-NS Servicio de transporte de equipaje

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitácora
Operaciones	Ficha Digital Sistema Reclamos y Sugerencias	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 92 de 166



**g) Servicio de Información a los usuarios**

SCADS prestará el servicio de información en tiempo real a los usuarios del Aeropuerto, de manera de entregar esta información en forma oportuna, clara y continua el servicio está integrado por los siguientes sistemas o mecanismos:

Servicio	<b>SERVICIO DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS.</b>
<b>Referencia BALI</b>	1.10.9.2. g)
<b>Descripción del servicio</b>	<p><b>1.- Sistemas de Información de vuelos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveer información a los pasajeros y público en general, especialmente respecto de los vuelos que llegan al y salen del aeropuerto, incluyendo información sobre la llegada y ubicación del equipaje y la ubicación de las puertas de embarque.</li> <li>• Proveer y mantener todos los componentes.</li> </ul> <p><b>2.- Sistema de Megafonía (PAS)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponer un sistema completo de comunicaciones público para llamadas de embarque, llegada de aviones, demora de vuelos, solicitar la presencia de un pasajero en un punto específico del aeropuerto, requerimientos de evacuación de emergencia.</li> <li>• Proveer y mantener todos los componentes.</li> </ul>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 93 de 166

	<p><b>3.- Sitio Web</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Operar y mantener 24/7 un sitio web que provea información continua y actualizada sobre la concesión indicando, al menos, sus características principales, organización, servicios comerciales y sus operadores, horas hábiles y tarifas, información de vuelo, aerolíneas que operan, RSO, un mapa de ubicación en el aeropuerto que identifique claramente la distribución de los centros de atención a público, números de teléfono y dirección de correo electrónico de contacto del call center relacionado con el sistema de reclamos/preguntas/sugerencias (en inglés y en español)</li> </ul> <p><b>4.- Centro de Atención al Público</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Operar el punto de informaciones al público (asociado con el sistema de reclamos/preguntas/sugerencias) ubicado en un lugar visible en el área pública de ambos edificios terminal, tanto en área de llegadas y salidas y dotado de personal en 2 idiomas (inglés y español),</li> </ul> <p><b>5.- Central Telefónica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proveer un servicio de call center que incluya el sistema de reclamos/preguntas/sugerencias (servicio gratuito en inglés y en español disponible para llamadas desde teléfonos fijos y celulares).</li> </ul>
<b>Equipo asociado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina de Supervisores.</li> <li>Fids, Bids, Gids</li> <li>PAS</li> <li>Sitio Web</li> <li>Áreas de Información al Público.</li> <li>Sistema de Reclamos/Preguntas/Sugerencias</li> <li>Central Telefónica</li> </ul>
<b>Calificación y personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe de Operaciones.</li> <li>Supervisor de Operaciones.</li> <li>Servicio de atención al público</li> </ul>
<b>Turno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe de Operaciones. Horario administrativo.</li> <li>Supervisor de Operaciones 07:00 – 23:00 hrs.</li> <li>Servicio de atención al público 07:00 – 23:00 hrs.</li> </ul>
<b>Espacio requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De acuerdo con el anteproyecto referencial e infraestructura existente.</li> <li>Mesón de informaciones.</li> </ul>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 94 de 166

<b>Estructura de tarifas</b>	No aplicable
<b>Documentación asociada/apéndice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anteproyecto referencial.</li> <li>▪ BALI.</li> <li>▪ Anexo N° 22 Sistema de Consultas, Reclamos y sugerencias.</li> </ul>

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

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

#### 1) Sistema de información de Vuelos (FIDS)

Proveer información a los pasajeros y público en general, especialmente respecto de los vuelos que llegan al y salen del Aeropuerto, incluyendo información sobre la llegada y ubicación del equipaje y la ubicación de las puertas de embarque y proveer y mantener todos los componentes.

SCADS entrega información de los itinerarios de vuelos durante las 24 horas al día, de acuerdo a la información recibida previamente de parte de las compañías aéreas. Los sistemas son operados desde el Centro de Atención al Público.

#### Indicadores y Umbral

Sistema/ Servicio	Servicio/ Sub-	Indicador de Servicio Umbral	Observaciones
Servicio de Información a usuarios (FIDS: Sistema de Información de Vuelos)		Minutos de retraso en publicación de la información  $u \leq 10 \text{ min}$  En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. <b>La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°30</b>	La información debe estar publicada en las pantallas al menos con la anticipación de llegada al aeropuerto exigida a los pasajeros.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 95 de 166

**Indicador y Medio de Verificación:**

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

Donde,

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

*Integración con el SIC-NS Servicio de Información a los usuarios*

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitácora
Operaciones	Ficha Digital Sistema Reclamos y Sugerencias	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

## 2) Sistema de Megafonía (PAS)

El sistema es operado desde el Centro de Atención al Público y desde el sector de Counters, la información es provista por las aerolíneas, el personal de empresas de apoyo, el personal de SCADS o representantes de servicios gubernamentales.

El sistema está diseñado para emitir diferente tipo de anuncios, tales como:

- Llamados de embarque, arribo de vuelos, retraso de vuelos.
- Solicitar la presencia de un pasajero.
- Solicitudes de evacuación por emergencia entre otros.

Los sistemas son mantenidos por empresas externas especializadas que son coordinadas y supervisadas por los equipos Mantenición y tiene una disponibilidad de 24 horas.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : Página : 96 de 166

## Indicadores y Umbral

*Integración con el SIC-NS Servicio de Sistema de Megafonía (PAS)*

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitácora
Operaciones	Ficha Digital Sistema Reclamos y Sugerencias	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Medio de verificación
	Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes por este concepto.	
<b>INDICADOR</b>		<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>
Sistema de Megafonía (PAS) Percepción de los usuarios sobre el sistema de megafonía PAS	En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. <b>La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°30.</b>	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios. Ingreso de reclamos en el Mesón de Información. Recibidos los reclamos son ingresados en el Mesón de Información. Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios. <b>Procedimiento de gestión de Consultas, Reclamos y Sugerencias.</b> Ingreso de reclamos en el Mesón de Información.

## Sitio Web

SCADS mantiene un sitio WEB de manera permanente las 24 horas del día todo el año <http://www.aeropuertodepuertomontt.cl> en el cual se entrega información continua en inglés y español actualizada de la concesión con sus principales características, organización, servicios comerciales y sus operadores, horarios de funcionamiento y tarifas asociadas, información de vuelo, compañías aéreas que operan, RSO, plano de ubicación interior, números telefónicos y correo de contacto del Call Center asociado al sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias señalado en el punto 1.9.18 de las BALI. Indicadores y Umbral

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 97 de 166

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Percepción de los usuarios sobre el sitio WEB	Ingreso de reclamos en el Mesón de Informaciones. Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.

#### Integración SIC-NS con Sitio Web

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitácora
Operaciones	Ficha Digital Sistema Reclamos y Sugerencias	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

### 3) Centro de Atención al Público

El Área de información al público están dotadas con personal calificado interno cuyo personal cuenta con capacitaciones en “servicio al cliente” en idioma inglés y español en un nivel básico y está operativo de acuerdo a los itinerarios de vuelo y por medio de la página web de SCADS <http://www.aeropuertodepuertomontt.cl> y asociado al Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios señalado en el artículo 1.9.18 de las BALI.

El Centro de atención al público está ubicado convenientemente en el primer nivel del terminal debidamente señalizado donde se entrega información gratuita al pasajero.

#### Indicadores y Umbral

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Medio de verificación
Centro de Atención al Público	Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes por este concepto.  En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. <b>La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N° 30.</b>	Ingreso de reclamos en el Mesón de Informaciones. Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios. Recibidos los reclamos son tratados como se indica en el Anexo N°22 “ <b>Procedimiento de gestión de Consultas, Reclamos y Sugerencias</b> ”

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 98 de 166

*Integración con el SIC-NS Servicio del Centro de Atención al Público*

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitácora
Operaciones	Ficha Digital Sistema Reclamos y Sugerencias	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Percepción de los usuarios sobre el Centro de atención al público.	Ingreso de reclamos en el Mesón de Informaciones. Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.

#### 4) Central Telefónica

Está a disposición de los usuarios el Sistema de Atención de Consultas, Reclamos y Sugerencias a través de una vía telefónica (Call Center), este sistema está instalado en el mesón de informaciones y se provee información gratuita el cual tiene disponibilidad para llamadas realizadas desde telefonía fija y celular en inglés y español.

Indicadores y Umbral

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Medio de verificación
Central Telefónica	Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes por este concepto.  En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. <b>La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°30.</b>	Ingreso de reclamos en el Mesón de Informaciones. Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios. Recibidos los reclamos son tratados como se indica en el Anexo N°22 <b>“Procedimiento de gestión de Consultas, Reclamos y Sugerencias”</b>

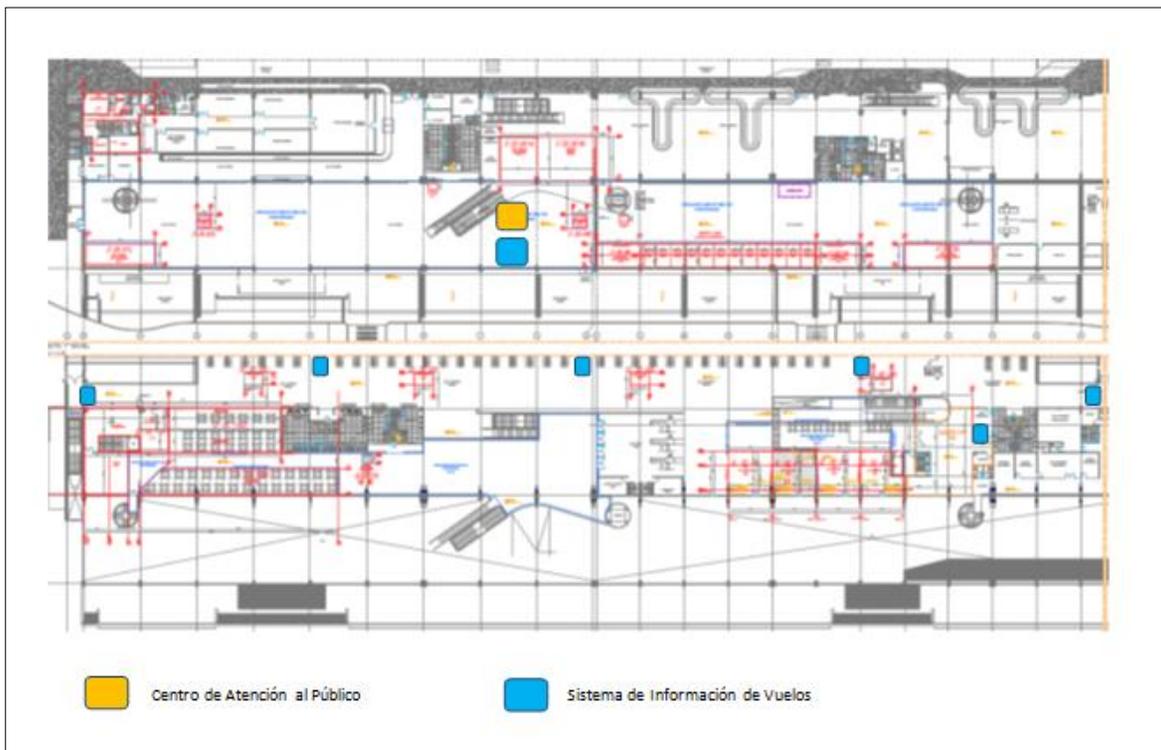
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 99 de 166

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Percepción de los usuarios sobre la central telefónica.	Ingreso de reclamos en el Mesón de Informaciones. Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.

*Integración con el SIC-NS Servicio de central telefónica*

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitácora
Operaciones	Ficha Digital Sistema Reclamos y Sugerencias	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

*Servicio de Información a los usuarios*



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 100 de 166

#### **h) Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y tratamiento de Aguas servidas.**

SCADS proveerá los servicios de agua potable y alcantarillado a todas las instalaciones dentro del aeropuerto y el Tratamiento y disposición final de las aguas servidas.

Para ello SCADS proveerá agua potable a todas las instalaciones de Aeropuerto y asegurará el sistema de mantenimiento.

SCADS proveerá y mantendrá el sistema de tratamiento de aguas servidas para todas las instalaciones del aeropuerto, realizando una adecuada e ininterrumpida provisión del servicio.

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

<b>Servicio</b>	<b>SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.</b>
<b>Referencia BALI</b>	1.10.9.2. h)
<b>Descripción del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveer agua potable a todas las instalaciones de Aeropuerto (aprobado por el Servicio de Salud) y asegurar el sistema de mantenimiento.</li> <li>• Asegurar la capacidad de almacenamiento de agua suficiente para proveer al sistema de extinción de incendios.</li> <li>• Proveer y mantener el sistema de tratamiento de aguas servidas para todas las instalaciones de Aeropuerto (aprobado por el Servicio de Salud).</li> <li>• La SCADS realizara todas las obras que sean necesarias para una adecuada e ininterrumpida provisión del servicio.</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	Proveer de agua potable a todas las instalaciones del aeropuerto según lo establecido en el Proyecto Definitivo e infraestructura existente.
<b>Calidad de servicio</b>	<p><b>Medio de verificación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A través del informe de Desarrollo Sustentable</li> <li>▪ Informes de Falla y Solución de Falla Reportados.</li> <li>▪ Ingreso de reclamos en el Mesón de Informaciones.</li> <li>▪ Chequeo visual e ingreso a dispositivo móvil (Tablet), a través del Supervisor SCADS.</li> </ul>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 101 de 166

	<p><b>Periodicidad de evaluación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: Semestralmente</li> <li>▪ Otros: según obligaciones</li> </ul>
<p><b>Organización y responsabilidades</b></p>	<p><b>Partes Involucradas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SCADS</li> <li>▪ Jefe de Mantenimiento</li> <li>▪ Personal de Mantenimiento.</li> <li>▪ Empresa externa.</li> </ul> <p><b>Administración del contrato y supervisión del subcontratista</b></p> <p>La operación será de manera propia por la SCADS algunos servicios como toma de muestras serán subcontratados. El seguimiento incluirá el análisis de calidad de agua potable y de aguas tratadas conforme a la normativa aplicable.</p> <p>El Equipo Mantenimiento está a cargo de supervisar el cumplimiento de los contratos.</p> <p>Los estándares aplicables incluyen, pero no están limitados a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los requerimientos de las normas aplicables,</li> <li>▪ Las Bases de Licitación.</li> <li>▪ El Anteproyecto Referencial,</li> <li>▪ Los contratos,</li> <li>▪ El Plan de Conservación de la Obra.</li> </ul> <p><b>Disponibilidad</b> 24 h/día</p>
<p><b>Equipo asociado</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planta de Agua potable</li> <li>▪ Planta de tratamiento de aguas servidas</li> <li>▪ Redes asociadas.</li> </ul>
<p><b>Calificación y personal</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SCADS</li> <li>▪ Jefe de Operaciones.</li> <li>▪ Jefe de Mantenimiento</li> <li>▪ Personal de Mantenimiento.</li> <li>▪ Empresa externa.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe de Operaciones. Horario administrativo</li> </ul>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 102 de 166

<b>Turno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe de Mantenimiento. 07:00 – 23:00 hrs</li> <li>▪ Supervisor de Operaciones 07:00 – 23:00 hrs.</li> </ul>
<b>Características de las instalaciones</b>	De acuerdo con las instalaciones existentes y el Anteproyecto Referencial
<b>Espacio requerido</b>	De acuerdo con las instalaciones existentes y el Anteproyecto Referencial
<b>Estructura de tarifas</b>	De acuerdo con la base de licitación, se podrá cobrar a los usuarios los costos directos generados para la provisión del servicio de agua potable y tratamiento de aguas servidas.
<b>Entrega de servicio PTAS</b>	El servicio de tratamiento de aguas servidas se sustenta por medio de la captación de aguas desechadas por cada cliente a través de redes colectoras, las que son derivadas a la PTAS para su tratamiento (lodos activados) y posterior derivación.
<b>Documentación asociada/apéndice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Plan de Conservación de la Obra</i></li> <li>▪ <i>Anexo N° 26 “Mecanismo para el cobro del servicio de agua potable y tratamiento de aguas servidas”.</i></li> </ul>

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

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

#### Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Observación
Servicio de Agua Potable	<p><b>100 % de cumplimiento</b> plan anual PACO.</p> <p>En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se</p>	100% cumplimiento.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 103 de 166

	<b>repita. La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°30.</b>	
--	---	--

**Indicador y Medio de Verificación:**

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{Horas disponibles del servicio}}{\text{Horas totales del mes}} \times 100\%$	A través del informe de Desarrollo Sustentable. Ingreso de Reclamos en el Mesón de Informaciones.

*Integración con el SIC-NS Servicio de Agua Potable*

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitácora
Operaciones	Ficha Digital Sistema Reclamos y Sugerencias	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

**i) Servicio de Vigilancia**

SCADS prestará el servicio de vigilancia preventiva y disuasiva 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, señalado en las bases de Licitación y de acuerdo al Programa Anual del servicio de Vigilancia.

<b>Servicio</b>	<b>SERVICIO DE VIGILANCIA.</b>
<b>Referencia BALI</b>	1.10.9.2. i)
<b>Descripción del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveer servicios de guardias (vigilancia preventiva y disuasiva) en el Área Pública del Terminal y el estacionamiento público a través de la presencia física de personal y equipo especializados.</li> </ul>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 104 de 166

<b>Objetivo</b>	El concesionario deberá prestar el servicio de vigilancia preventiva y disuasiva en las zonas del área de Concesión especificadas en las Bases de Licitación.
<b>Organización y responsabilidades</b>	<p><b>Partes Involucradas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SCADS</li> <li>▪ Subcontratista o guardias propios.</li> </ul> <p><b>Administración del contrato y supervisión del subcontratista</b> El servicio de vigilancia será subcontratado a una empresa habilitada o bien en forma directa por la SCADS.</p> <p>Los supervisores de la SCADS controlarán la ejecución del contrato y las tareas de los guardias.</p> <p><b>Disponibilidad</b> 24 h/día o de acuerdo a los vuelos.</p>
<b>Equipo asociado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficina de Supervisores y equipo relacionado.</li> <li>▪ Equipo específico del subcontratista</li> </ul>
<b>Calificación y personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe de Operaciones.</li> <li>▪ Supervisor de Operaciones</li> </ul>
<b>Turno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe de Operaciones. Horario administrativo</li> <li>▪ Supervisor de Operaciones 07:00 – 23:00 hrs.</li> </ul>
<b>Características de las instalaciones / terrenos</b>	Los servicios son provistos en las áreas públicas del Terminal (Edificios Terminal y estacionamientos)
<b>Documentación asociada/apéndice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Anexo N° 19 “Programa Anual del Servicio de Vigilancia”</i></li> </ul>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : Página : 105 de 166

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

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

#### Indicadores y Umbral

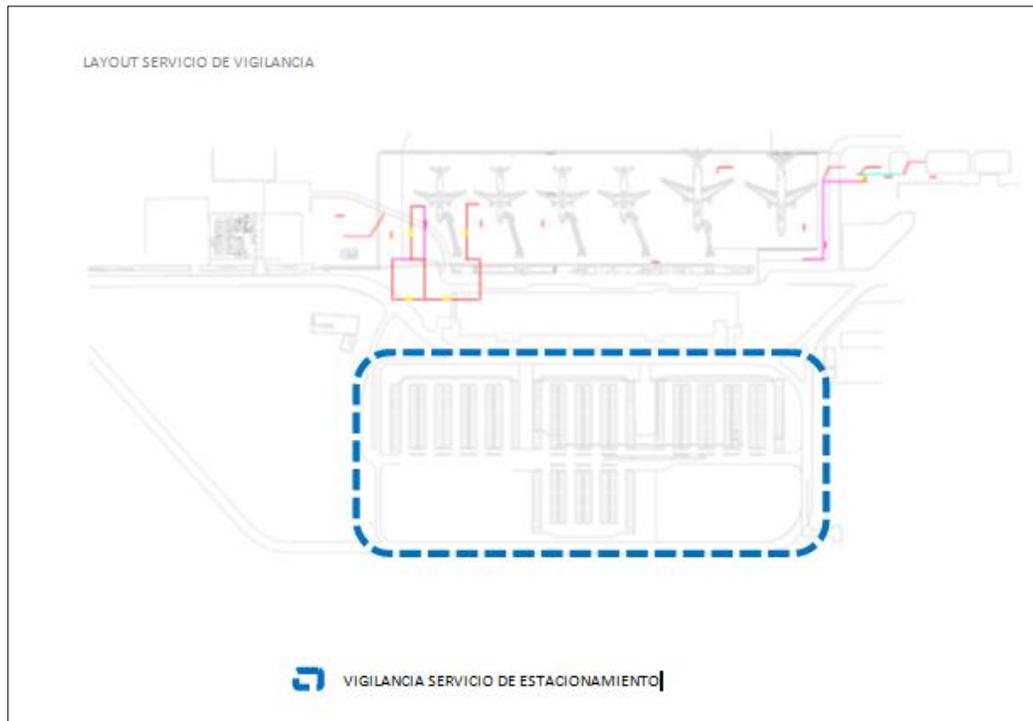
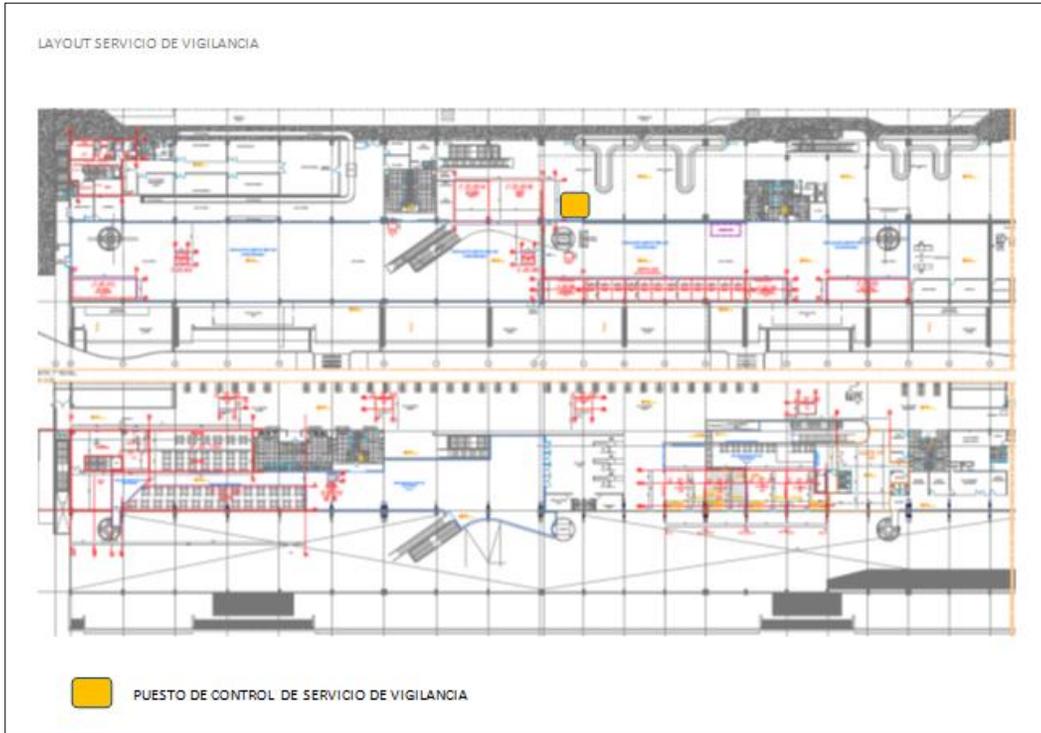
Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Medio de Verificación
Servicio de Vigilancia	<p>Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes</p> <p>En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. <b>La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°30.</b></p>	<p>Ingreso de reclamos en el Mesón de Informaciones. Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios..</p>

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Percepción de los usuarios sobre la Servicio de vigilancia.	Ingreso de reclamos en el Mesón de Informaciones. Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.

#### Integración con el SIC-NS Servicio de Vigilancia

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitácora
Operaciones	Ficha Digital Sistema Reclamos y Sugerencias	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA "ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO"</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 106 de 166



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 107 de 166

#### L) Servicio de conexión Inalámbrica a Internet

SCADS proveerá el Servicio Wi-Fi en todas las áreas públicas de los Edificios Terminal destinadas al tránsito de pasajeros y sus acompañantes, el servicio cumplirá, como mínimo, las siguientes condiciones Técnicas:

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

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

Servicio	SERVICIO DE CONEXIÓN INALÁMBRICA A INTERNET.
Referencia BALI	1.10.9.2.i)
Descripción del servicio	<p>Proveer Servicio Wi-Fi en todas las áreas públicas del Terminal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibilitar la conexión en patrones predeterminados, mejorando el rendimiento al focalizar la señal en los usuarios conectados a la red.</li> <li>• Asegurar la privacidad mediante la encriptación de cada una de las conexiones de usuarios utilizando, por ejemplo, un portal captivo.</li> <li>• Determinar cuotas de navegación basadas en cantidad de datos transferidos y/o tiempo de conexión. Toda cuota de navegación deberá ser, al menos, de 50Mb de transferencia de datos, 120 (ciento veinte) minutos de conexiones ininterrumpidas, o una mezcla de ellas, y deberá ser restablecida como máximo cada 6 (seis) horas.</li> <li>• Considerar un <i>throughput</i> (velocidad de transferencia de datos) mínimo de 1Mb/s por usuario, y se permitirá una disminución de la misma hasta en un 50% (cincuenta por ciento) en hora punta, la cual no podrá prolongarse más allá de 2 (dos) horas, continuas o discontinuas, al día.</li> <li>• Considerar como equipos clientes, todo dispositivo que posea interfaz <i>WiFi</i> compatible con norma 802.11 b/g/n o la que la reemplace.</li> <li>• Considerar la implementación de tantos equipos repetidores como sea necesario para dar cobertura dentro del Edificio Terminal y permitir una</li> </ul>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 108 de 166

	<p>conexión efectiva, considerando como mínimo los parámetros citados precedentemente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los equipos repetidores deberán cumplir la norma técnica para el servicio de banda local.</li> <li>Los <i>routers</i> que proveerán el servicio deberán integrarse con el SIC-NS establecido en el artículo <b>¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.</b> de las presentes Bases de Licitación, registrando información sobre la provisión general del servicio, especialmente para dar cumplimiento de los parámetros exigidos.</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	Proveer el Servicio de Conexión Inalámbrica a Internet en el Terminal, destinadas al tránsito de pasajeros y sus acompañantes, al interior del Edificio.
<b>Calidad de servicio</b>	<p><b>Medio de verificación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</li> <li>Ingreso de reclamos en el Mesón de Informaciones.</li> <li>Chequeo de conectividad presencial a través de dispositivo móvil.</li> </ul> <p><b>Periodicidad de evaluación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: Semestralmente</li> <li>Otros: según obligaciones.</li> </ul>
<b>Organización y responsabilidades</b>	<p><b>Partes Involucradas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>SCADS</li> <li>Subcontratistas (mantención)</li> </ul> <p>La mantención es subcontratada. La acción es preparada y supervisada por el equipo IT.</p> <p><b>Disponibilidad</b> 24 h/día</p> <p>En caso de falla del sistema, el Supervisor quien registrará el incidente, informará al Jefe de Operaciones quien y hará seguimiento al estado y solución al problema</p>
<b>Equipo asociado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Red Wifi</li> </ul>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 109 de 166

<b>Calificación y personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe de Operaciones.</li> <li>▪ Jefe de Mantenimiento</li> <li>▪ Personal IT</li> <li>▪ Supervisor de la SCADS</li> </ul>
<b>Turno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe de Operaciones. Horario administrativo</li> <li>▪ Jefe de Mantenimiento. Horario administrativo</li> <li>▪ Personal IT Horario administrativo</li> <li>▪ Supervisor de Operaciones 07:00 – 23:00 hrs.</li> </ul>
<b>Espacio requerido</b>	De acuerdo con el Anteproyecto Referencial y los requisitos técnicos resultando del Proyecto detallado e infraestructura existente.
<b>Estructura de tarifas</b>	No Aplicable
<b>Documentación asociada/apéndice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Anteproyecto Referencial</i></li> <li>▪ <i>BALI</i></li> </ul>

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

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

#### Indicadores y Umbral

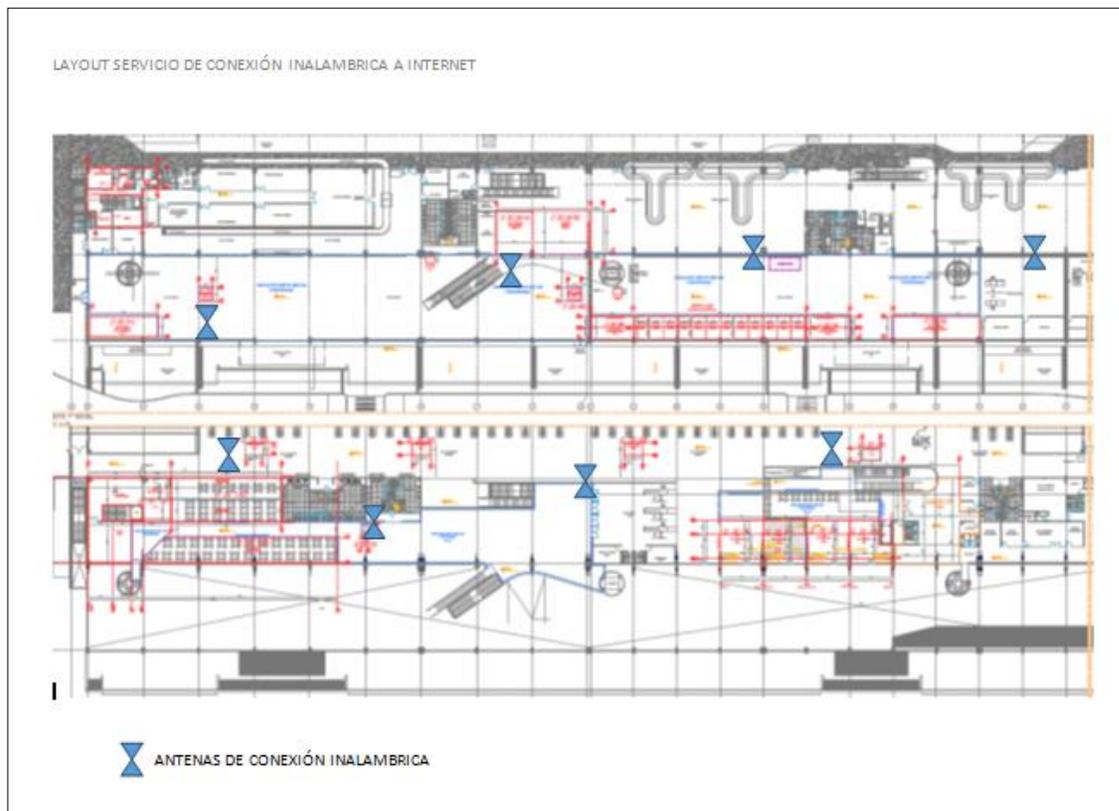
Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Medio de Verificación
Servicio de Conexión Inalámbrica a Internet	<p>Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.</p> <p>Se debe actualizar anualmente la velocidad de transferencia de datos a 512 kbps.</p> <p>En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. <b>La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°30.</b></p>	<p>Chequeo de conectividad presencial a través de dispositivo móvil.</p> <p>Ingreso de reclamos en el Mesón de Informaciones.</p> <p>Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.</p>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA "ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO"</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 110 de 166

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Percepción de los usuarios sobre Servicio de conexión inalámbrica a internet.	Chequeo de conectividad presencial a través de dispositivo móvil. Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.

*Integración con el SIC-NS Servicio de Conexión Inalámbrica a Internet*

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia bitácora registro
Operaciones	Ficha Digital Sistema Reclamos y Sugerencias	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 111 de 166

## N) Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida

### Descripción General del Servicio Prestado.

El artículo 1.10.4 de las BALI 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.

Por su parte, tanto el artículo 1.10.9.2 Servicios No Aeronáuticos No Comerciales, letra n) como el Programa Anual del Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida, regularán esta prestación.

Sin perjuicio de lo anterior, el desplazamiento desde el mostrador de facturación o counter a la puerta de embarque, pasando por los controles de emigración; aduanas y seguridad; debe ser realizado bajo la responsabilidad de la compañía aérea, de acuerdo con los procedimientos y normas internacionales.

El procedimiento para prestar el servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida (en adelante PMR), considera los siguientes procesos:

- Llegada y salida del aeropuerto: Entre las áreas de acceso al Aeropuerto (Estacionamientos Públicos y Áreas para Transporte Terrestre de Pasajeros) y el mesón de informaciones.
- Embarque/desembarque: Entre el mesón de informaciones y las puertas de embarque 1, 2, 3, 4 y 5 o embarque remoto.
- Ayudar con los trámites del billete y la facturación y recogida del 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

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 112 de 166

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 o arribando al Aeropuerto de Puerto Montt, con previo o sin previo aviso. 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 Puerto Montt con previo aviso (48 hrs de antelación).**

El PMR y/o su acompañante podrá solicitar la asistencia comunicándose al fono +56-652294161 o al correo de Informaciones del Aeropuerto de Puerto Montt, [informaciones@aerpuertodepuertomontt.cl](mailto:informaciones@aerpuertodepuertomontt.cl). Registrando el nombre, Rut, correo electrónico, y teléfono de contacto, señalando el número del vuelo y la hora que solicita el servicio.

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

Al llegar al terminal aéreo podrá estacionarse en el estacionamiento público o detenerse en sector habilitado y demarcado debidamente, (sector identificado 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 al Público (mesón de informaciones) entregando su ID y señalando el lugar en que se encuentra (el número teléfono estará dispuesto en el sector de estacionamiento antes señalado). Su solicitud será confirmada y se registrará el tiempo entre dicha confirmación y el tiempo de asistencia efectiva (tiempo máximo de espera).

- **Realizar una solicitud de asistencia embarcando en el Aeropuerto de Puerto Montt sin previo Aviso.**

El PMR y/o su acompañante podrá solicitar la asistencia registrando su nombre, Rut, correo electrónico y teléfono de contacto, señalando el requerimiento de asistencia para PMR en el Centro de Atención al 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).

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : Página : 113 de 166

- **Realizar una solicitud de asistencia desembarcando en Aeropuerto de Puerto Montt 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 +56-652294161 o al correo de Informaciones del Aeropuerto de Puerto Montt, [informaciones@aerpuertodepuertomontt.cl](mailto:informaciones@aerpuertodepuertomontt.cl) registrando en nombre, Rut, correo electrónico y teléfono de contacto, señalando el número del vuelo y la hora que solicita el servicio. El personal de informaciones que atiende, responderá su solicitud entregando su nombre y una ID de identificación del servicio.

Al llegar en vuelo al aeropuerto de Puerto Montt, 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.

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).

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

El PMR, su acompañante y/o la compañía aérea de lo transporta, podrá solicitar la asistencia comunicándose al Centro de Atención al Público (mesón de informaciones) registrando el nombre, Rut, correo electrónico y teléfono de contacto, señalando el requerimiento de asistencia para PMR en el Centro de Atención al Público (mesón de informaciones). El personal de informaciones que atiende 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.

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).

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : Página : 114 de 166

**Otros casos a considerar:**

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

**Sin perjuicio de lo anterior, la Concesionaria está facultada de poner 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.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : Página : 115 de 166

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 tuvieren 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.

### **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.

### **Calidad de servicio**

#### **Indicador**

Que el 100% de asistencias a PMR estén dentro del umbral establecido.

#### **▪ Umbral**

<b>Servicio de Asistencia</b>	<b>Umbral</b>
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	$u \leq 25 \text{ min}$

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 116 de 166

### Medio de Verificación

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

### Estructura Organizacional para prestar el Servicio

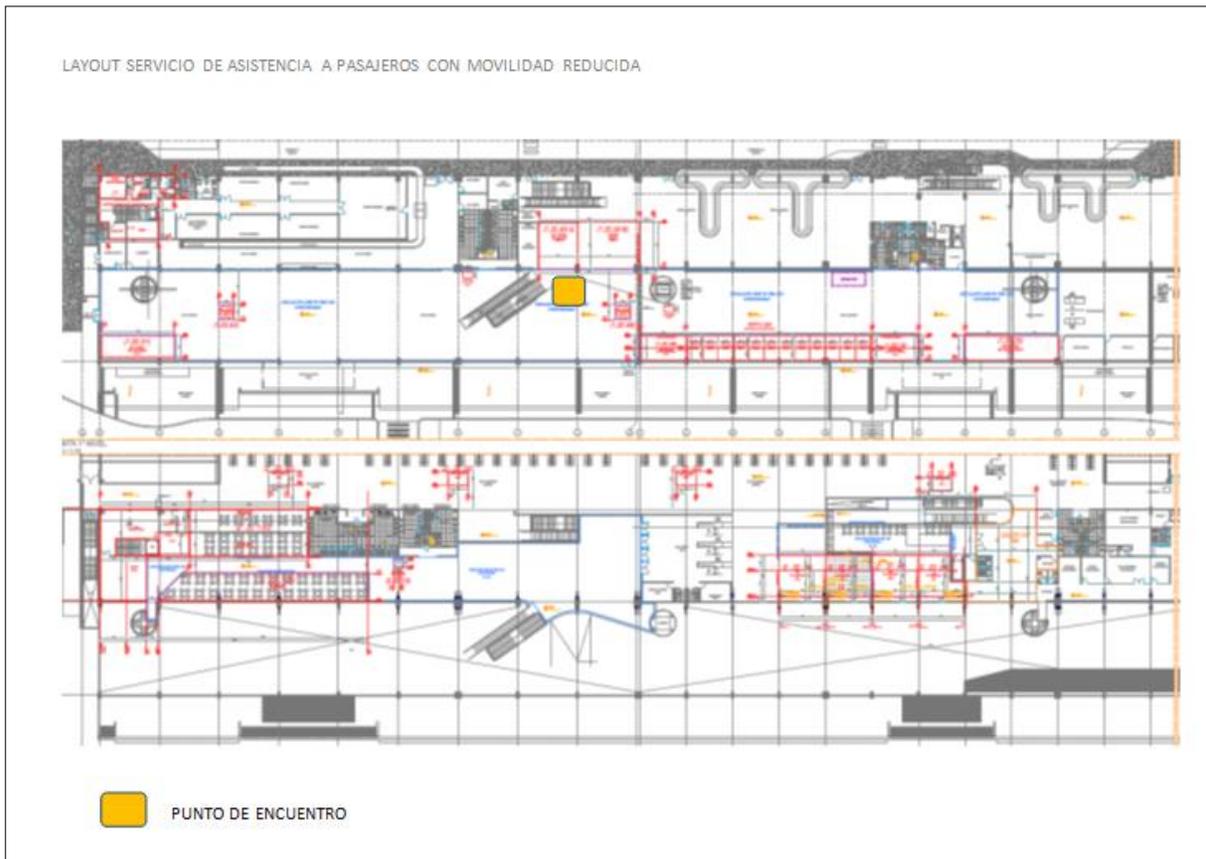
Operación: Personal de Atención al Público

Supervisión: Supervisor de Operaciones

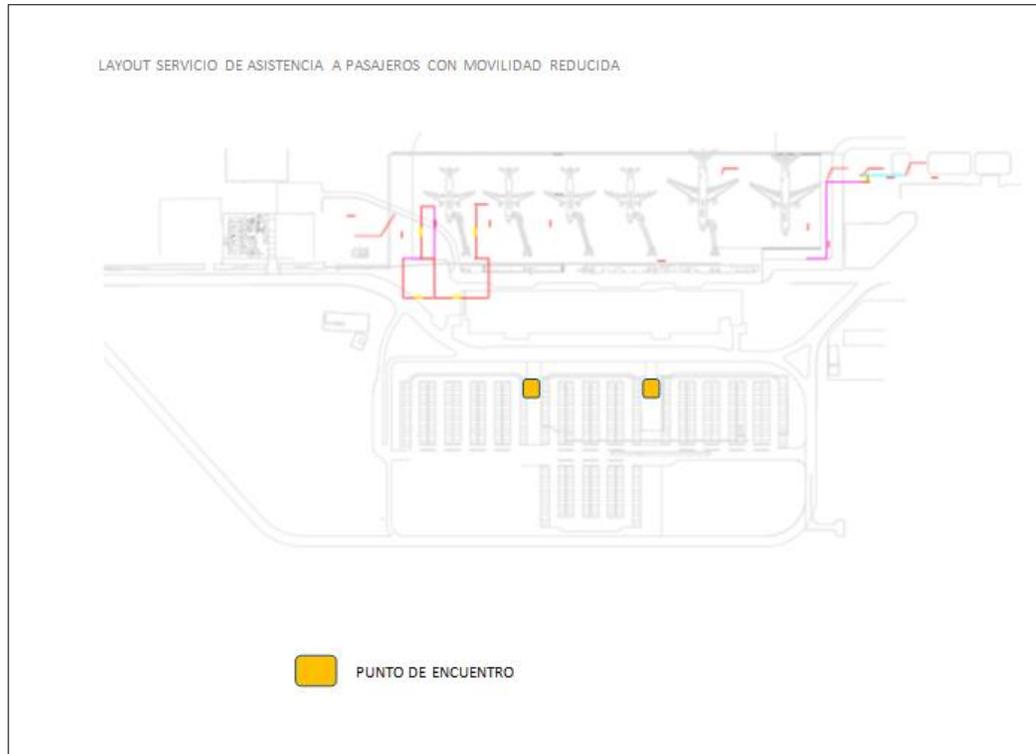
Mantención: Personal interno o externo del Concesionario

### Horario

El servicio será prestado en el horario operativo del Aeropuerto.



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 117 de 166



## 0) Servicio de Redes para Comunicaciones y Datos

SCADS dispondrá en el aeropuerto de una red para permitir el acceso por parte de los usuarios a los servicios disponibles en el mercado.

Proveerá además de una red de comunicación y de datos que permita conectividad entre los portadores externos interesados en dar este servicio en el aeropuerto y los usuarios.

SCADS Prorratará los costos de administración y mantención a los usuarios del aeropuerto, lo que será aprobado por el Inspector Fiscal.

<b>Servicio</b>	<b>SERVICIO DE REDES PARA COMUNICACIONES Y DATOS.</b>
<b>Referencia BALI</b>	1.10.9.2.o)
<b>Descripción del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proveer y administrar una red de comunicación y de datos que permita conectividad entre los portadores externos interesados en proveer servicio en el aeropuerto y los usuarios</li> </ul>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 118 de 166

<b>Objetivo</b>	Disponer en el aeropuerto de una red permitiendo el acceso por parte de los usuarios a los servicios disponibles en el mercado
<b>Calidad de servicio</b>	<p><b>Medio de verificación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</li> <li>▪ Verificación operatividad de la red de usuarios (por medio de los diferentes servicios de comunicación).</li> </ul> <p><b>Periodicidad de evaluación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: Trimestralmente</li> <li>▪ Otros: Según obligaciones</li> </ul>
<b>Organización y responsabilidades</b>	<p><b>Partes Involucradas</b></p> <p>SCADS implementará la red cuyo costo (operación, mantención etc.) será recargado, en la medida de lo posible, en función de los usos que se hacen. La mantención es subcontratada.</p> <p><b>Disponibilidad</b> 24 h/día</p> <p>En caso de falla del sistema, el Supervisor de Operaciones registrará el incidente, informará al Jefe de Mantenimiento quien hará seguimiento al estado.</p>
<b>Equipo asociado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Red y sistemas</li> </ul>
<b>Calificación y personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe de Mantenimiento.</li> <li>▪ Supervisor de Operaciones.</li> </ul>
<b>Turno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe de Mantenimiento. Horario administrativo</li> <li>▪ Supervisor de Operaciones 07:00 – 23:00 hrs.</li> </ul>
<b>Características de las instalaciones</b>	Redes distribuidas en el área de concesión.
<b>Espacio requerido</b>	A ser definido en el proyecto definitivo en conformidad con las Bases de Licitación y el Anteproyecto Referencial

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 119 de 166

<b>Estructura de tarifas</b>	No Aplicable
<b>Documentación asociada/apéndice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Anteproyecto Referencial e infraestructura existente.</i></li> </ul>

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

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

#### Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Medio de Verificación
Servicio de redes para comunicaciones y datos	<p>Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.</p> <p>En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. <b>La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°30.</b></p>	<p>Verificación operatividad de la red de usuarios (por medio de los diferentes servicios de comunicación).</p> <p>Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.</p>

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Percepción de los usuarios Servicio de redes para comunicaciones y datos	<p>Verificación operatividad de la red de usuarios (por medio de los diferentes servicios de comunicación).</p> <p>Ingreso del reclamo en el Mesón de Informaciones. Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</p>

*Integración con el SIC-NS Servicio de redes para comunicaciones y datos*

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitácora
Operaciones	Ficha Digital Sistema Reclamos y Sugerencias	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 120 de 166

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

SCADS 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, la concesionaria controlará:

- Ingreso y salida de todos los vehículos de Transporte Terrestre al Aeropuerto, y desde y hacia sus correspondientes áreas de estacionamiento y/o andenes para la toma de pasajeros.
- SCADS se asegurará en todo momento una amplia y correcta difusión a los usuarios, de los modos de transporte terrestre existentes en el aeropuerto, de las condiciones y tarifas vigentes según destino, y de los servicios que presten cada uno de los distintos modos de transporte terrestre, lo que será aprobado por el Inspector Fiscal.
- SCADS dispondrá de un canal de información a usuarios para que los distintos operadores de transporte terrestre público que presten sus servicios en el aeropuerto puedan ofrecer sus servicios.

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

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

**Indicadores y Umbral**

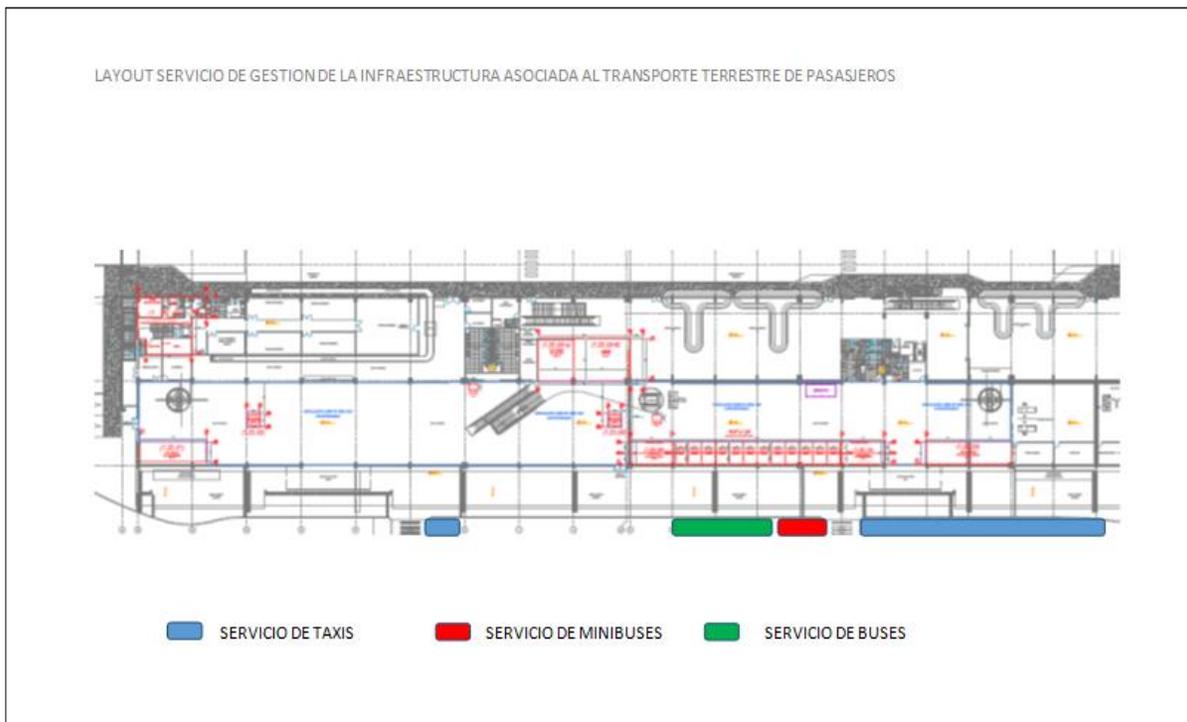
Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Medio de Verificación
Servicio de gestión de la infraestructura asociada al transporte terrestre de pasajeros.	<p>Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.</p> <p>En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. <b>La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N° 30.</b></p>	<p>Ingreso de reclamos en el Mesón de Informaciones.</p> <p>Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.</p>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 121 de 166

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Percepción de los usuarios sobre Servicio de gestión de la infraestructura asociada al transporte terrestre de pasajeros.	Ingreso de reclamos en el Mesón de Informaciones. Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.

*Integración con el SIC-NS Servicio de gestión de la infraestructura asociada al transporte terrestre de pasajeros.*

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitácora
Operaciones	Ficha Digital Sistema Reclamos y Sugerencias	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 122 de 166

### 8.1.2.1 Servicios No Aeronáuticos Comerciales

#### 8.1.3.1 SERVICIO NO AERONÁUTICOS COMERCIALES OBLIGATORIOS

SCADS presta servicios comerciales no aeronáuticos a través de la subconcesión de éstos y entre los que se incluyen los servicios de alimentación y bebidas, áreas para el servicio de comunicaciones, estacionamientos públicos para vehículos en general, Counters para compañías aéreas, oficinas de apoyo a Counters para compañías aéreas, servicio de transporte público y sus áreas de estacionamiento.

#### a) Servicio de Alimentación y Bebida

SCADS Proveerá el Servicio de Alimentación y Bebida en forma directa a los usuarios del aeropuerto durante los horarios de operación comercial, habilitando para ello áreas para restaurante, cafetería y bar. El servicio se prestará dentro del Edificio Terminal, de acuerdo a los estándares establecidos en el Manual de Operaciones, entre los cuales se pueden señalar los siguientes:

Este servicio se presta en forma directa, considerando lo siguiente:

- Disponer del servicio al menos una hora antes de cada vuelo nacional o internacional y hasta la salida del último vuelo nacional o internacional del día.
- Capacidad mínima de 120 usuarios sentados.
- Cumplir con todas las normas legales y reglamentarias vigentes para la prestación de este servicio.

<b>Servicio</b>	<b>SERVICIO DE ALIMENTACIÓN Y BEBIDA</b>
<b>Referencia BALI</b>	Art. 1.10.9.3.1 a)
<b>Descripción del servicio</b>	Proveer Servicio de Alimentación y Bebida con Áreas para restaurants, cafeterías, bares y/u otros similares.
<b>Objetivo</b>	Proveer de un servicio de cafetería y restaurant a los usuarios del aeropuerto durante los horarios de operación comercial del mismo.
	<b>Medio de verificación</b>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 123 de 166

<b>Calidad de servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</li> <li>▪ Ingreso de reclamos en el Mesón de Informaciones.</li> </ul> <p><b>Periodicidad de evaluación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: semestralmente</li> <li>▪ Otros: según obligaciones</li> </ul>
<b>Organización y responsabilidades</b>	<p><b>Partes Involucradas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SCADS</li> </ul> <p><b>Operaciones / Disponibilidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estará disponible el servicio todos los días del año, como mínimo 1h30 antes de un vuelo y hasta el embarque del último vuelo planificado y comunicado por SCADS, incluyendo vuelos retrasados cuando SCADS o las líneas aéreas comuniquen esta información.</li> </ul> <p><b>Mantención</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Según el Plan de Conservación de la Obra (PACO)</li> </ul>
<b>Equipo asociado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipo específico del Servicio.</li> </ul>
<b>Calificación y personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SCADS tendrá un equipo propio para la elaboración de los alimentos, y personal específico dedicado a la supervisión y apoyo, incluyendo la oferta de comida y bebida.</li> </ul>
<b>Turno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Según requerido para cumplir las horas de operaciones señaladas en las Base de Licitación. Durante todo el año y en horario que permita cubrir llegada y salida de vuelos regulares y no regulares.</li> </ul>
<b>Características de las instalaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Áreas ubicadas estratégicamente en el terminal para asegurar el acceso conveniente y próximo a todos los pasajeros</li> <li>▪ Áreas con estos servicios se encontrarán disponibles a distancia de no más de 150 metros desde las puertas de embarque dispuestas para vuelos programados.</li> </ul>
<b>Espacio requerido</b>	De acuerdo con el Anteproyecto Referencial. e infraestructura existente.
<b>Estructura de tarifas</b>	Los precios estarán debidamente señalados en las cartas Menú.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 124 de 166

<b>Documentación asociada/apéndice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Anexo N° 25 “Manual para la construcción de locales comerciales y oficinas”.</i></li> <li>▪ <i>Anexo N° 12 “Programa Anual del Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida”</i></li> <li>▪ <i>Anteproyecto Referencial.</i></li> </ul>

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

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

#### Indicadores y Umbral

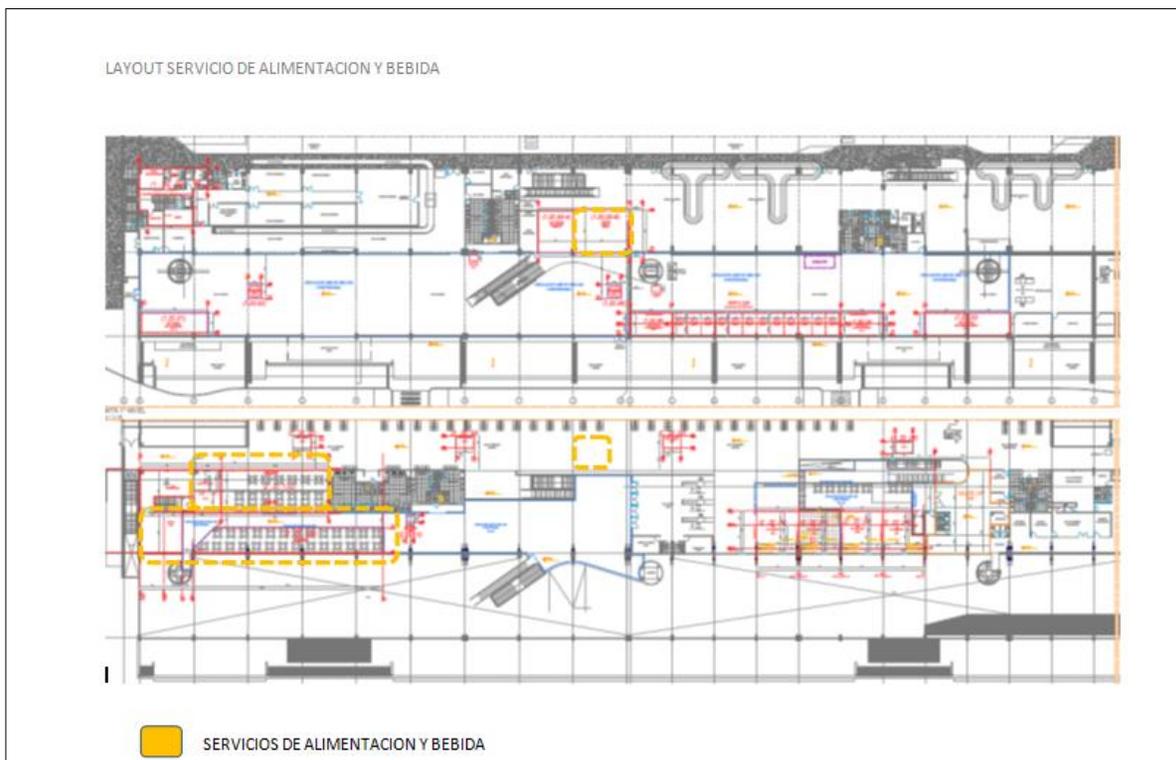
Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Medio de Verificación
Servicio de Alimentación y bebidas	<p>Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.</p> <p>En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. <b>La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N° 30.</b></p>	<p>Ingreso de reclamos en el Mesón de Informaciones.</p> <p>Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.</p> <p>Chequeo visual e ingreso a dispositivo móvil (Tablet), a través del Supervisor de SCADS.</p>

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Percepción de los usuarios sobre Servicio de Alimentación y bebidas	<p>Ingreso de reclamos en el Mesón de Informaciones.</p> <p>Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</p> <p>Chequeo visual e ingreso a dispositivo móvil (Tablet), a través del Supervisor de SCADS.</p>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 125 de 166

*Integración con el SIC-NS Servicio de Alimentación y bebidas*

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia bitácora registro
Operaciones	Ficha Digital Sistema Reclamos y Sugerencias	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento



### **b) Áreas para Servicio de Comunicaciones**

El Concesionario explota áreas para el servicio de comunicaciones para público en general, en la cantidad que amerita el volumen de pasajeros que transita por el Aeropuerto, lo que es calificado por el Inspector Fiscal. El Concesionario proveerá la siguiente distribución de equipos de telefonía pública en el Terminal de Pasajeros, los cuales se encuentran debidamente señalizados:

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 126 de 166

- SCADS proveerá en el hall público de llegadas y salidas, áreas de embarque, salas de retiro de equipaje un área para telefonía pública debidamente señalizada, con al menos 2 teléfonos públicos, uno de los cuales deberá ser accesible a personas con movilidad reducida.

Servicio	ÁREAS PARA SERVICIO DE COMUNICACIONES
<b>Referencia BALI</b>	Art. 1.10.9.3.1 b)
<b>Descripción del servicio</b>	<p>Proveer áreas para el Servicio de Comunicación para el público en general:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Al menos un área de teléfonos públicos debidamente marcada, en áreas públicas de llegadas y salidas, áreas de embarque, salas para recoger equipaje y áreas públicas externas de ambos Edificios Terminal, considerando al menos 2 teléfonos públicos en estas áreas.</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveer del Servicio de comunicación que permita a los usuarios, acceso a teléfonos públicos.</li> </ul>
<b>Equipo asociado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipo específico del Contratista.</li> </ul>
<b>Calificación y personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personal SCADS</li> </ul>
<b>Turno</b>	Según requerido por los subcontratistas en caso de falla del equipo.
<b>Características de las instalaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De acuerdo con las especificaciones de las Base de Licitación y lo indicado en el Anteproyecto Referencial.</li> </ul>
<b>Espacio requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los requisitos de la Bases de licitación y el Anteproyecto Referencial.</li> </ul>
<b>Estructura de tarifas</b>	De acuerdo al mercado

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 127 de 166

<b>Documentación asociada/apéndice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Anteproyecto Referencial</i></li> <li>▪ <i>BALI</i></li> <li>▪ <i>Anexo N° 25 “Manual para la construcción de locales comerciales y oficinas”.</i></li> <li>▪ <i>Anexo N° 24 “Manual para la explotación de locales comerciales y oficinas.</i></li> </ul>
--	--

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

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

#### Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Medio de Verificación
Área para servicio de comunicaciones	<p>Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos.</p> <p>En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. <b>La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°30.</b></p>	<p>Verificación operatividad de la red de usuarios (por medio de los diferentes servicios de comunicación).</p> <p>Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.</p>

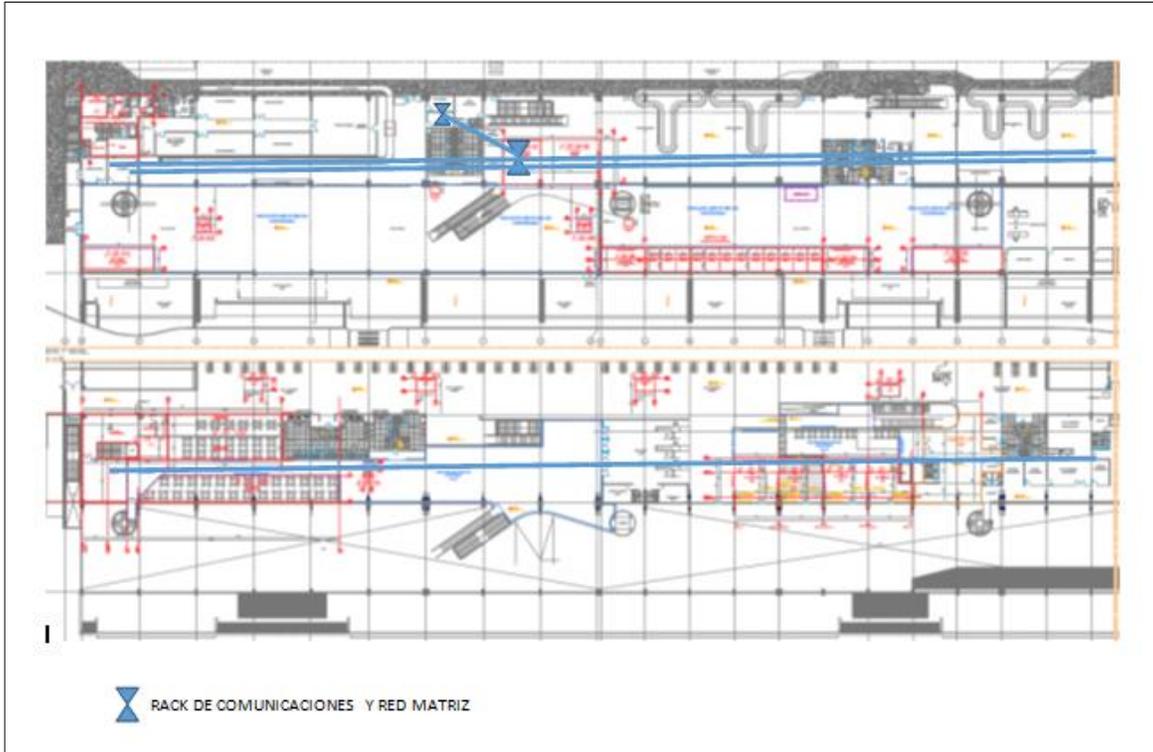
INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Percepción de los usuarios sobre Área para servicio de comunicaciones.	<p>Verificación operatividad de la red de usuarios (por medio de los diferentes servicios de comunicación).</p> <p>Ingreso del reclamo en el Mesón de Informaciones. Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</p>

*Integración con el SIC-NS Servicio de Área para servicio de comunicaciones.*

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitácora
Operaciones	Ficha Digital Sistema Reclamos y Sugerencias	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 128 de 166

### Layout Área para Servicio de Comunicaciones.



### c) Counters y Oficinas de apoyo para compañías Aéreas.

El Concesionario explota 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.

El Terminal de Pasajeros cuenta con 19 Counters disponibles para la atención de vuelos comerciales

A su vez, se entiende por área de Counters la superficie mínima de 7 m<sup>2</sup> compuesta de lo siguiente:

- Un Counters de aproximadamente 1,44 m<sup>2</sup>.
- Un espacio para pasajeros en espera frente al Counters.
- Un espacio para manipular y dispensar el equipaje.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : Página : 129 de 166

- Un espacio de 1,0 m. por 0,5 m., para letrero identificatorio proporcionado por la correspondiente línea aérea ubicado sobre el Counters. Toda superficie adicional a la señalada se considera como publicidad.
- Sistema de separadores de fila a suministrar por cada compañía aérea, que permitan organizar el área frente al Counters y, al mismo tiempo, impedir la utilización de las zonas de circulación y espera.

Adicionalmente, SCADS explota áreas para la operación de equipos de autochequeo de pasajeros, y que son de uso exclusivo para este servicio.

Se entiende por área de equipos de autochequeo lo siguiente:

- Superficie mínima de 7m<sup>2</sup> para la operación del servicio, debidamente señalizada.
- Conexiones eléctricas para su operación.
- Espacio para pasajeros en espera frente al autochequeo (incluida en superficie mínima de operación).
- Un espacio para letrero identificatorio sobre el autochequeo de 0,5 m<sup>2</sup> el ancho de la dimensión del equipo (incluido en superficie mínima de operación). Toda superficie adicional a la señalada se considera como publicidad.
- Sistema de separadores de fila a suministrar por la compañía aérea, que permitan organizar el área frente al servicio de autochequeo y, al mismo tiempo, impedir la utilización de las zonas de circulación y espera.
- Señalética identificatoria para el sistema de autochequeo proporcionado por la línea aérea correspondiente.

SCADS presentará para la aprobación del Inspector Fiscal, el mecanismo de asignación de Counters.

<b>Servicio</b>	<b>COUNTERS Y OFICINAS DE APOYO PARA COMPAÑÍAS AÉREAS.</b>
<b>Referencia BALI</b>	<b>1.10.9.3.1.c)</b>
<b>Descripción del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveer y explotar las áreas de Counters para que las compañías Aéreas puedan atender y realizar el chequeo de pasajeros y equipaje de acuerdo a las necesidades del aeropuerto.</li> <li>• Los Counters serán entregados en subconcesión a cada uno de los operadores aéreos que presten servicios en el Aeropuerto El Tepual, siendo estos últimos</li> </ul>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 130 de 166

	<p>los responsables de su adecuada disposición a los usuarios y correcto estado de conservación. Lo anterior quedará resguardado en cada contrato de subconcesión correspondiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El mantenimiento y calibración de balanzas se realizará a través de empresas externas.</li> <li>• Área de Counters de 7m, compuesto por: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un Counters de aproximadamente 1,44 m2.</li> <li>• Un espacio para pasajeros en espera frente al Counters.</li> <li>• Un espacio para manipular y dispensar el equipaje.</li> <li>• Un espacio de 1,0 m. por 0,5 m., para letrero identificatorio ubicado sobre el Counters. Toda superficie adicional a la señalada se considera como publicidad.</li> <li>• Sistema de separadores de fila a suministrar por cada compañía aérea, que permitan organizar el área frente al Counters y, al mismo tiempo, impedir la utilización de las zonas de circulación y espera.</li> </ul> </li> <li>• Adicionalmente se asignarán Áreas para oficinas de apoyo a su operación de acuerdo a la infraestructura preexistente y conforme al Anteproyecto Referencial.</li> <li>• Se asignará área para equipos de autochequeo, el área de equipos de autochequeo es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Superficie mínima de 7m2 para la operación del servicio, debidamente señalizada.</li> <li>• Conexiones eléctricas para su operación.</li> <li>• Espacio para pasajeros en espera frente al autochequeo (incluida en superficie mínima de operación).</li> <li>• Un espacio para letrero identificatorio sobre el autochequeo en el ancho de la dimensión del equipo (incluido en superficie mínima de operación). Toda superficie adicional a la señalada se considera como publicidad.</li> <li>• Sistema de separadores de fila a suministrar por la compañía aérea, que permitan organizar el área frente al servicio de autochequeo y, al mismo tiempo, impedir la utilización de las zonas de circulación y espera.</li> <li>• Señalética identificatoria para el sistema de autochequeo proporcionado por la línea aérea correspondiente que proporcione el servicio.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Calidad de servicio</b>	<p style="text-align: center;"><b>Medio de verificación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planillas que contengan el seguimiento diario de la disponibilidad del servicio.</li> <li>▪ Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</li> <li>▪ Ingreso de Reclamo en el Mesón de Informaciones.</li> </ul>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 131 de 166

	<p><b>Periodicidad de evaluación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grado de satisfacción percibida por los usuarios: semestralmente</li> <li>▪ Otros: según obligaciones</li> </ul>
<p><b>Organización y responsabilidades</b></p>	<p><b>Partes involucradas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SCADS</li> <li>▪ Líneas Aéreas</li> </ul> <p><b>disponibilidad 24 h/día</b></p>
<p><b>Equipo asociado</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema balanzas</li> </ul>
<p><b>Personal</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe de Operaciones</li> <li>▪ Jefe de Mantenimiento</li> <li>▪ equipo mantención</li> </ul>
<p><b>Turno</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe de Operaciones, horario Administrativo.</li> <li>▪ Jefe de Mantenimiento, horario Administrativo</li> <li>▪ Supervisor de Operaciones, 07.00 hrs. a 23:00 hrs.</li> <li>▪ Equipo mantención, 07:00 hrs. a 23:00 hrs.</li> </ul>
<p><b>Características de las instalaciones</b></p>	<p>Servicio dentro del área de concesión</p>
<p><b>Espacio requerido</b></p>	<p>De acuerdo con el anteproyecto referencial y el diseño de detalle a ser desarrollado por el concesionario e infraestructura existente.</p>
<p><b>Estructura de tarifas</b></p>	<p><b>Tarifa Área de Counters:</b> La tarifa máxima mensual por cada m2 (Metro cuadrado) de Área de Counters, será de UF 1,0</p>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 132 de 166

	<p><b>Tarifa Área de Autochequeo:</b> La tarifa Máxima mensual por cada m2 de Área para autochequeo será de UF 0,5</p> <p><b>Tarifa máxima Oficinas de Apoyo</b> La tarifa máxima por cada m2 de Oficinas de Apoyo será de UF1,0</p>
<b>Documentación asociada/apéndice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Anteproyecto referencial.</i></li> <li>▪ <i>Anexo N° 10 “Mecanismo de asignación de oficinas de apoyo de Counters.”</i></li> <li>▪ <i>Anexo N° 9 “mecanismo de asignación de Counters para Cías Aéreas”.</i></li> </ul>

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

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

#### Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Observación
Servicio de Counters	<p>Disponer del 95% de los <i>Counters</i> operativos.</p> <p><b>Counters operativo:</b> Aquel que está disponible y en condiciones para ser usado por la Cía. Aérea.</p> <p>En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. <b>La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°30.</b></p>	Tiempo máximo de falla del Servicio será de seis horas por mes.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 133 de 166

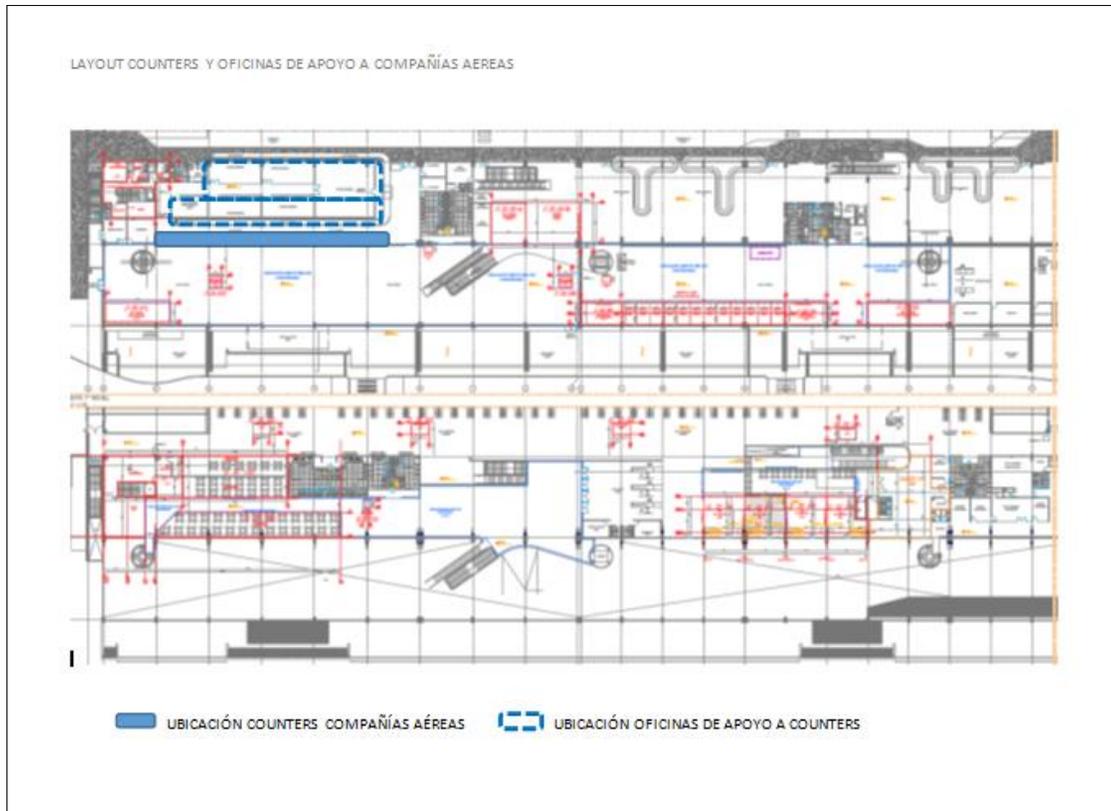
**Indicador y Medio de Verificación:**

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$\% \text{ Disponibilidad} = \frac{(\sum \text{Tiempo total de Operación} - \sum \text{tiempo total Mant. Prog.}) - \sum \text{tiempo total en Falla}}{(\sum \text{Tiempo total de Operación} - \sum \text{tiempo total Mant. Prog.})} \times 100\%$	<p>Sistema de reclamo y Sugerencias de los usuarios.</p> <p>Planillas que contengan el seguimiento diario de la disponibilidad del servicio.</p> <p>Chequeo visual e ingreso a dispositivo móvil (Tablet), a través del Supervisor de SCADS.</p>
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio	<p>Ingreso del reclamo en el Mesón de Informaciones. Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</p> <p>Chequeo visual e ingreso a dispositivo móvil (Tablet), a través del Supervisor de SCADS.</p>

*Integración con el SIC-NS Servicio de Área para servicio de Servicio de Counters.*

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitácora
Operaciones	Ficha Digital Sistema Reclamos y Sugerencias	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 134 de 166



#### **d) Estacionamientos Públicos para Vehículos en General**

El Concesionario explota las áreas de estacionamientos públicos para vehículos en general en el Aeropuerto El Tepual de Puerto Montt.

El Concesionario sólo podrá cobrar por el uso de los estacionamientos públicos para vehículos en general, quedando estrictamente prohibido cualquier cobro por el acceso al Aeropuerto.

SCADS fijará la tarifa de los estacionamientos públicos para vehículos en general no excediendo la tarifa máxima equivalente a \$30 (treinta pesos chilenos) por cada minuto de uso, IVA incluido.

Para la explotación de este servicio el SCADS respetará los siguientes estándares:

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

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : Página : 135 de 166

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

<b>Servicio</b>	<b>ESTACIONAMIENTOS PÚBLICOS PARA VEHÍCULOS EN GENERAL.</b>
<b>Referencia BALI</b>	Art.1.10.9.3.1 d)
<b>Descripción del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El tiempo de cobro será por tiempo de uso efectivo, siendo el minuto la unidad de tiempo a utilizar como base de cobro., si la permanencia del vehículo es menos de 10 minutos, estará exento de pago.</li> <li>• El límite máximo diario de tiempo a cobrar por el Concesionario, será el equivalente a seis horas de uso efectivo. Sin perjuicio de lo anterior, SCADS destinará áreas para custodia de vehículos, debidamente señalizadas y delimitadas, distinta a las áreas de estacionamiento públicos para vehículos en general.</li> </ul>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 136 de 166

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de pérdida del comprobante de ingreso por parte del usuario, corresponderá a SCADS consultar sus registros con el fin de determinar de manera fehaciente el tiempo efectivo de utilización del servicio , debiendo cobrar, en tal caso, el precio o tarifa correspondiente a este, quedando prohibido cobrar una tarifa prefijada, multas o recargos.</li> <li>• SCADS realizará convenios tarifarios especiales por días, meses o años con empresas, instituciones u otros organismos, que implique tarifas diferentes a aquellas cobradas a público en general.</li> <li>• SCADS proporcionará información clara a los usuarios acerca de la cantidad de estacionamientos disponibles tanto al ingreso como al interior de los estacionamientos.</li> <li>• Las áreas para estacionamientos estarán disponibles las 24 horas del día, todos los días del año (H24)</li> <li>• Cada 10 de Enero SCADS correspondientes a los años de explotación la tarifa máxima se reajustará, considerando la variación del IPC en el año calendario inmediatamente anterior.</li> <li>• SCADS exhibirá de forma visible y clara en los puntos donde se realice los pagos y en los ingresos del recinto el listado de derechos y obligaciones establecidos en la Ley 20.967 que regula el cobro de servicios de estacionamientos, donde se mencionará del derecho del consumidor de acudir al Servicio Nacional del Consumidor o al Juzgado de Policía local competente en caso de infracción.</li> </ul>
<b>objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 en el diseño del proyecto definitivo.</li> </ul>
<b>Organización y responsabilidades</b>	<p><b>Partes Involucradas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SCADS</li> <li>▪ Empresa Contratista externa.</li> </ul> <p><b>Mantenición</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Según el Plan de Conservación de la Obra (PACO)</li> </ul> <p><b>Disponibilidad</b> 24 h/día</p>
<b>Equipo asociado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Cobro de Tarifa.</li> <li>▪ Cajero automático de cobro.</li> <li>▪ Equipo específico del subcontratista o contratante.</li> </ul>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 137 de 166

<b>Calificación y personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adicionalmente al personal asociado al subcontratista, SCADS tendrá un equipo supervisión.</li> </ul>
<b>Turno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Según requerido por los subcontratistas en orden a satisfacer las horas de operaciones señaladas precedentemente.</li> </ul>
<b>Características de las instalaciones.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De acuerdo con el Anteproyecto Referencial. e instalaciones existentes.</li> </ul>
<b>Espacio requerido</b>	De acuerdo con el Anteproyecto Referencial.
<b>Estructura de tarifas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SCADS fijará la tarifa de los estacionamientos públicos para vehículos en general no excediendo la tarifa máxima equivalente a \$30 (treinta pesos chilenos) por cada minuto de uso, IVA incluido.</li> </ul>
<b>Documentación asociada/apéndice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Anteproyecto Referencial</i></li> </ul>

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

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

#### Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Observación
Servicio Estacionamientos públicos	Disponer del 95% de los estacionamientos operativos. En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. <b>La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°30.</b>	Se entiende como estacionamiento operativo aquel que está en condiciones de ser utilizado por los usuarios.

*Indicador y Medio de Verificación:*

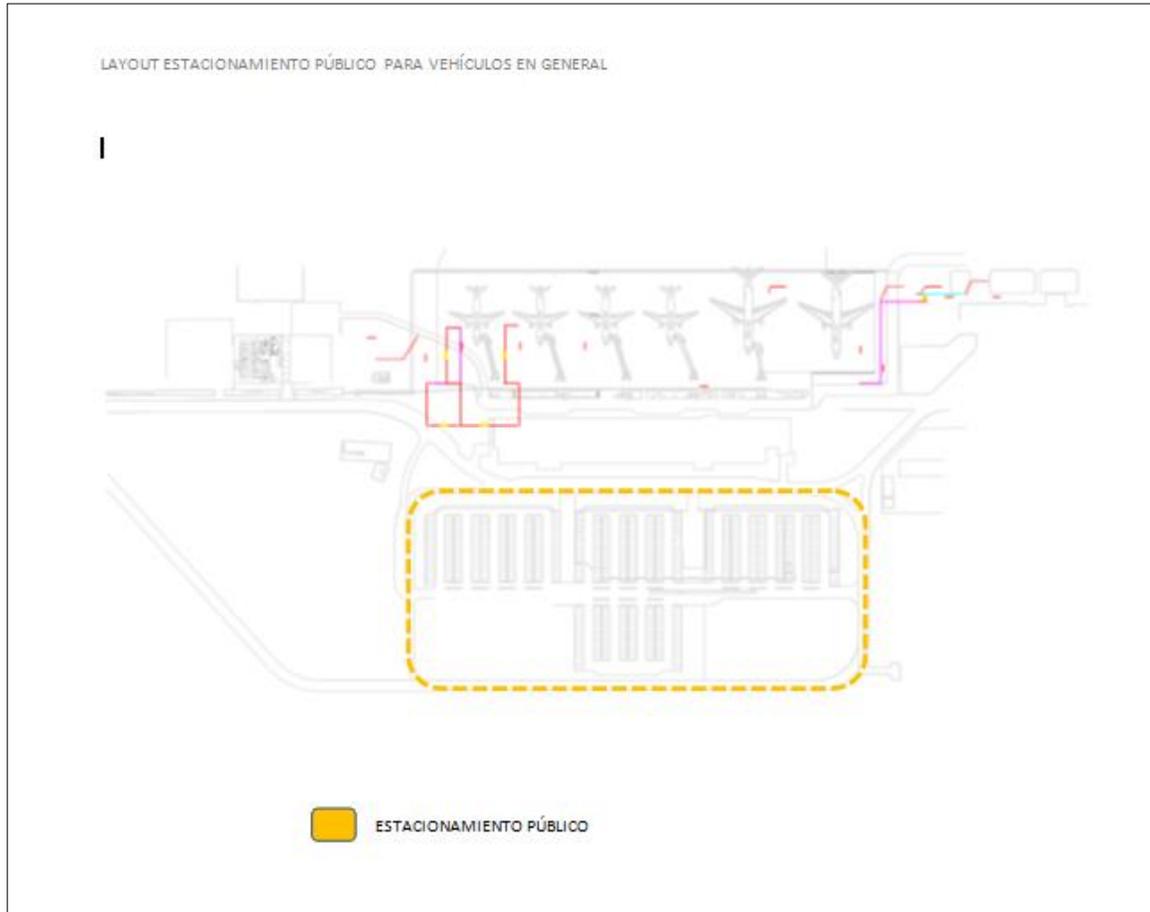
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 138 de 166

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
$\% \text{ Disponibilidad} = \frac{(\sum \text{Tiempo total de Operación} - \sum \text{tiempo total Mant. Prog.}) - \sum \text{tiempo total en Falla}}{(\sum \text{Tiempo total de Operación} - \sum \text{tiempo total Mant. Prog.})} \times 100\%$	<p>Sistema de reclamo y Sugerencias de los usuarios.</p> <p>Planillas que contengan el seguimiento diario de la disponibilidad del servicio.</p>
Percepción de los usuarios sobre disponibilidad y calidad del servicio	<p>Sistema de reclamo y Sugerencias de los usuarios.</p> <p>Ingreso del reclamo en el Mesón de Informaciones.</p> <p>Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</p>

*Integración con el SIC-NS Servicio de Área para servicio de Servicio Estacionamientos públicos.*

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitácora
Operaciones	Ficha Digital Sistema Reclamos y Sugerencias	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 139 de 166



**e) Áreas para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero.**

SCADS proporcionará un área para bancos, casas de cambio en el Edificio Terminal, además en forma permanente habilitado un cajero automático en el Hall Público del edificio terminal y un cajero automático en el sector de embarque luego de los controles de seguridad AVSEC.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 140 de 166

<b>Servicio</b>	<b>ÁREAS PARA SERVICIOS COMERCIALES DE ÁMBITO FINANCIERO.</b>
<b>Referencia BALI</b>	1.10.9.3.1 e)
<b>Descripción del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponer en forma permanente, en un lugar visible y claramente identificado, distribuidos de acuerdo a las instrucciones del Inspector Fiscal de 2 cajero automático y áreas para bancos, casas de cambio y otros servicios financieros.</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proveer áreas para bancos, casas de cambio y otros servicios financieros y áreas para cajeros automáticos.</li> </ul>
<b>Calidad de servicio</b>	<p><b>Medio de verificación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</li> <li>Ingreso de reclamos en el Mesón de Informaciones.</li> </ul> <p><b>Periodicidad de evaluación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: Semestralmente.</li> <li>Otros: según obligaciones.</li> </ul>
<b>Organización y responsabilidades</b>	<p><b>Partes Involucradas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>SCADS.</li> <li>Operadores del ámbito financiero.</li> <li>Operaciones / Disponibilidad</li> <li>Cajeros automáticos estarán disponibles 24 horas al día</li> </ul>
<b>Equipo asociado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Máquinas de cajero automático.</li> <li>Equipo específico del subcontratista.</li> </ul>
<b>Calificación y personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe de Operaciones.</li> <li>Supervisor de Operaciones</li> <li>Personal asociado al subcontratista</li> <li>Equipo Comercial SCADS.</li> </ul>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 141 de 166

<b>Turno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Según requerido por los subcontratistas en orden a satisfacer las horas de operaciones señaladas precedentemente.</li> </ul>
<b>Características de las instalaciones / terrenos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las áreas se determinarán de acuerdo con las Bases de Licitación, el Anteproyecto Referencial e infraestructura existente.</li> </ul>
<b>Espacio requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SCADS proveerá este servicio en las áreas definidas en el proyecto entregado por el MOP.</li> </ul>
<b>Estructura de tarifas</b>	Las tarifas de la concesión serán determinadas en el momento correspondiente por los resultados del proceso formal de licitación.
<b>documentación asociada/apéndice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anexo N° 24 “Manual para la explotación de locales comerciales y oficinas”</li> <li>Anexo N° 25 “Manual para la construcción de locales comerciales y oficinas”</li> </ul>

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

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

#### Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Medio de Verificación
Área para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero.	<p>Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios.</p> <p>En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. <b>La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°30.</b></p>	<p>Sistema de reclamo y Sugerencias de los usuarios.</p> <p>Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</p>

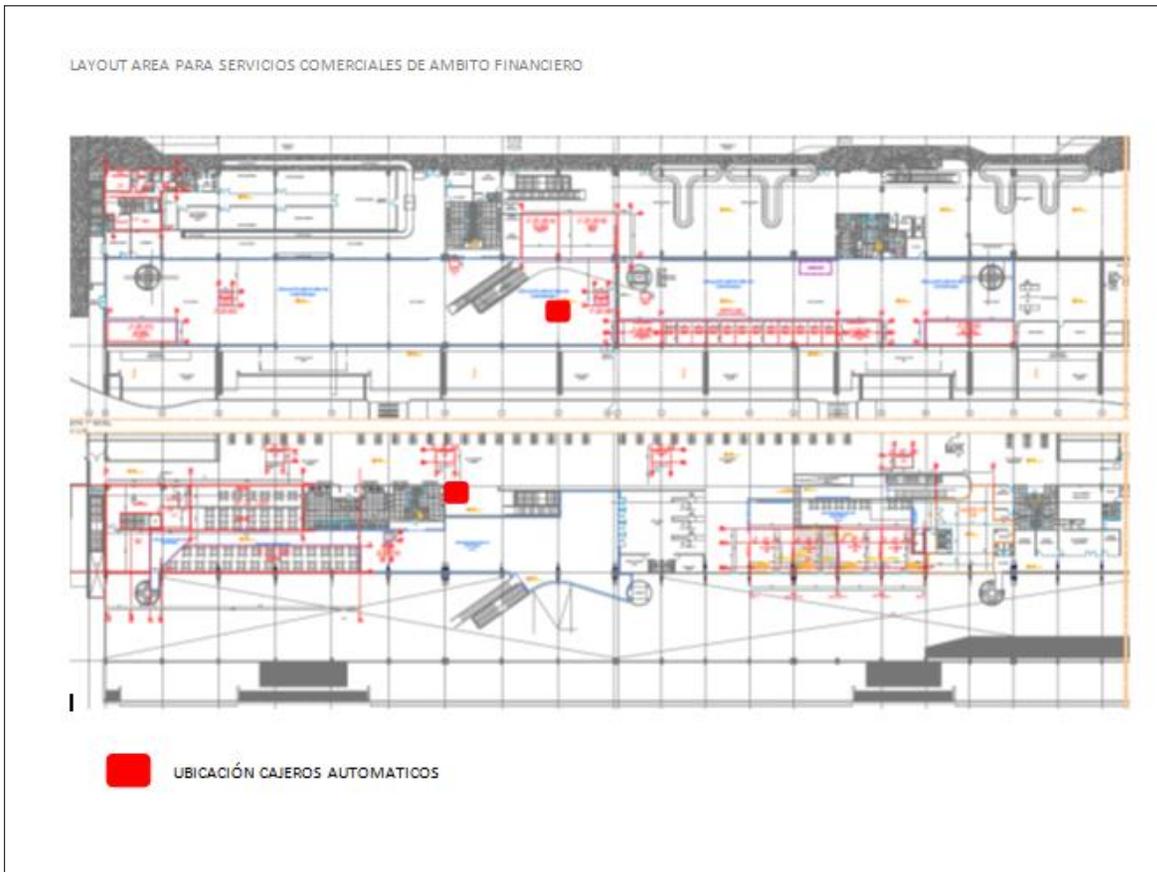
INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
-----------	-----------------------

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 142 de 166

<p>Percepción de los usuarios sobre Área para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero</p>	<p>Sistema de reclamo y Sugerencias de los usuarios.</p> <p>Ingreso del reclamo en el Mesón de Informaciones.</p> <p>Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</p>
--	---

*Integración con el SIC-NS Servicio de Área para servicio Comerciales de Ámbito Financiero*

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia bitácora registro
Operaciones	Ficha Digital Sistema Reclamos y Sugerencias	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 143 de 166

**f) Servicios de Gestión de Terminales de Carga.**

SCADS gestionará y explotará las áreas existentes, dispuestas en el aeropuerto para la operación de Edificio Terminal de carga, para ello, permitirá la libre prestación de servicios de operación de carga y servicios comerciales. SCADS será responsable que las áreas de carga del Aeropuerto se encuentren en todo momento en adecuadas condiciones de orden, limpieza, higiene, seguridad y funcionalidad.

Servicio	SERVICIO DE GESTIÓN DE TERMINALES DE CARGA
<b>Referencia BALI</b>	1.10.9.3.1 f)
<b>Descripción del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Administrar y explotar las áreas del Aeropuerto destinadas a la operación de los Edificios de Terminal de Carga existentes, permitiendo la provisión libre de operación de carga y servicios comerciales en dichos Terminales.</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Explotar las áreas dispuestas en el Aeropuerto para la operación de los Edificios Terminales de Carga existentes, permitiendo la libre prestación de servicios de operación de carga y servicios comerciales en dichos Terminales.</li> </ul>
<b>Calidad de servicio</b>	<p><b>Medio de verificación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</li> </ul> <p><b>Periodicidad de evaluación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: Semestralmente.</li> <li>▪ Otros: según obligaciones.</li> </ul>
<b>Organización y responsabilidades</b>	<p><b>Partes Involucradas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SCADS</li> <li>▪ Operadores de servicios de carga.</li> </ul> <p><b>Operaciones</b> “Mecanismo de Asignación de Áreas para los servicios de operación de Carga”</p> <p><b>Disponibilidad</b> De acuerdo a las actividades del aeropuerto.</p>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 144 de 166

<b>Equipo asociado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipo Comercial</li> <li>▪ Supervisor de Aeropuerto</li> </ul>								
<b>Calificación y personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adicionalmente al personal asociado al operador de carga, SCADS tendrá un equipo comercial para la supervisión y apoyo de los sectores del aeropuerto que proveen estos servicios.</li> </ul>								
<b>Turno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipo comercial: turno administrativo</li> <li>▪ Supervisor de Aeropuerto – Terminal de Carga &gt; según operaciones</li> <li>▪ Coordinador de Aeropuerto – Terminal de Carga &gt; según operaciones</li> </ul>								
<b>Características de los terrenos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los terrenos destinados a las actividades de carga son los descritas en el plan maestro y el Anteproyecto Referencial e infraestructura existente.</li> </ul>								
<b>Espacio requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SCADS habilitará áreas nuevas para la provisión de este servicio, conforme con las disposiciones del Anteproyecto del Área de Concesión establecido en las BALI e infraestructura existente.</li> </ul>								
<b>Estructura de tarifas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los proveedores de operación de carga y servicios comerciales estarán sujetos al pago de una tarifa máxima mensual por metro cuadrado establecida en la siguiente Tabla: <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>Tipo de terreno</th> <th>Tarifa máxima (UF/m<sup>2</sup>)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Terreno eriazo urbanizado</td> <td>0,15</td> </tr> <tr> <td>Área pavimentada o losa</td> <td>0,20</td> </tr> <tr> <td>Terreno construido</td> <td>0,35</td> </tr> </tbody> </table> </li> <li>▪ El MOP propondrá al Concesionario, alternativamente, otro esquema de tarificación, siempre y cuando las condiciones que lo definan no violen las disposiciones de estos términos, discriminen, impacten el acceso igual de las aerolíneas y cualquier otro usuario a las instalaciones o servicios y no impidan, restrinjan o interfieran la competencia, conforme con las normas actualmente en vigor.</li> <li>▪ Las tarifas de la concesión serán determinadas en el momento correspondiente por los resultados del proceso formal de licitación.</li> </ul>	Tipo de terreno	Tarifa máxima (UF/m <sup>2</sup> )	Terreno eriazo urbanizado	0,15	Área pavimentada o losa	0,20	Terreno construido	0,35
Tipo de terreno	Tarifa máxima (UF/m <sup>2</sup> )								
Terreno eriazo urbanizado	0,15								
Área pavimentada o losa	0,20								
Terreno construido	0,35								
<b>documentación asociada/apéndice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Anexo N° II “Mecanismo de Asignación de Áreas para los servicios de operación de Carga”</i></li> <li>▪ <i>Anteproyecto Referencial.</i></li> </ul>								

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 145 de 166

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

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

### Indicadores y Umbral

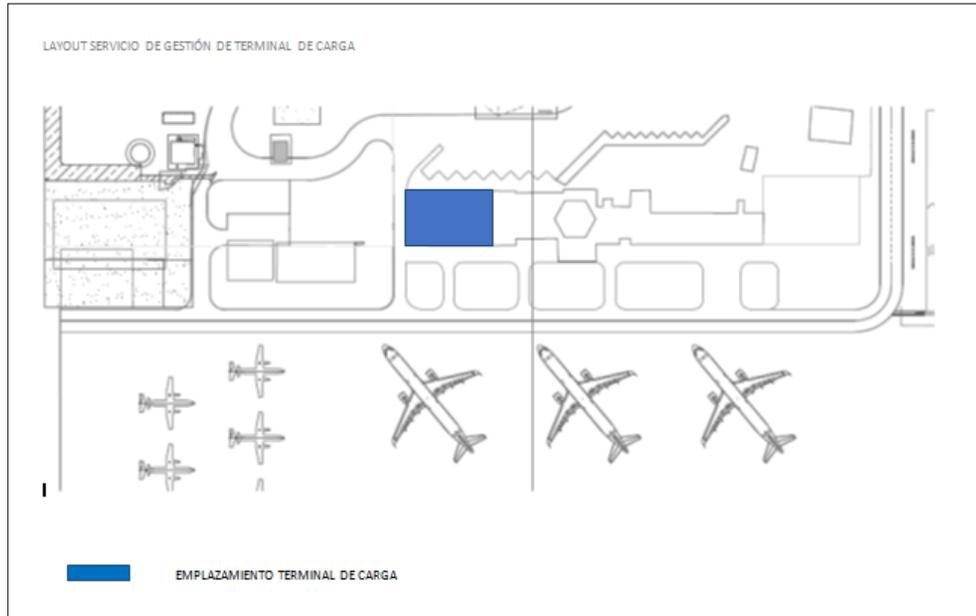
Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Medio de Verificación
Servicios de Gestión de Terminales de Carga.	Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes. En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. <b>La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°30.</b>	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios. Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Percepción de los usuarios sobre Área para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios Ingreso del reclamo en el Mesón de Informaciones. Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.

### Integración con el SIC-NS Servicio de Área para Servicios de Gestión de Terminales de Carga

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitácora
Operaciones	Ficha Digital Sistema Reclamos y Sugerencias	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : _____
		Página : 146 de 166



### 8.1.3.2 SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES FACULTATIVOS

SCADS presta estos servicios, sin ser obligatorio y de acuerdo a lo establecido en las BALI, en forma directa o por medio de la subconcesión a terceros. Estos servicios son: áreas para locales comerciales y servicios comerciales de ámbito financiero, áreas para publicidad y propaganda, servicio de custodia, sellado y embalaje de equipaje, servicios para pasajeros de primera clase y ejecutivos, estacionamientos para vehículos en arriendo (Rent a car), custodia de vehículos, áreas para oficinas en general y servicio de gestión del Área de Carga, entre otros.

#### a) Áreas para Locales Comerciales

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

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

- Venta de bienes de consumo, suvenir y similares.
- Arriendo de teléfonos celulares y comunicaciones privadas.
- Servicios privados de hotelería y turismo.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 147 de 166

- Artículos de bazar, boutique y artesanía.
- Ventas de periódicos y revistas.
- Otros a proponer por el Concesionario

Servicio	ÁREAS PARA LOCALES COMERCIALES
<b>Referencia BALI</b>	1.10.9.3.2 a) y Circulares Aclaratorias
<b>Descripción del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entre los potenciales servicios comerciales que podrían ser explotados en estas áreas, pueden ser mencionados: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Venta de bienes de consumo, suvenires y similares.</li> <li>▪ Arriendo de teléfonos celulares y comunicaciones privadas.</li> <li>▪ Servicios privados de hotelería y turismo.</li> <li>▪ Ítems de bazar, boutique y artesanía.</li> <li>▪ Venta de periódicos y revistas.</li> <li>▪ Otros.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Calidad de servicio</b>	<p><b>Medio de verificación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</li> </ul> <p><b>Periodicidad de evaluación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: Semestralmente</li> <li>▪ Otros: según obligaciones.</li> </ul>
<b>Organización y responsabilidades</b>	<p><b>Partes Involucradas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SCADS</li> <li>▪ Contratistas y Subcontratos</li> </ul> <p><b>Disponibilidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mínimo 1h30 antes de un vuelo doméstico y 2h30 antes de un vuelo internacional y hasta el embarque del último vuelo planificado y comunicado por SCADS, incluyendo vuelos retrasados cuando la SCADS o las líneas aéreas comuniquen esta información.</li> <li>▪ El servicio se prestará los 365 días del año que cubra la totalidad de los vuelos ordinarios y extraordinarios.</li> <li>▪ <b>Mantención</b></li> <li>▪ Según el Plan de Conservación de la Obra (PACO)</li> </ul>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 148 de 166

<b>Equipo asociado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipo específico del subcontratista</li> </ul>
<b>Calificación y personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personal asociado al subcontratista</li> <li>▪ Equipo Comercial de SCADS.</li> <li>▪ Supervisores de Operaciones.</li> </ul>
<b>Turno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Según requerido por los subcontratistas en orden a satisfacer las horas de operaciones señaladas precedentemente.</li> <li>▪ Equipo Comercial: turno administrativo</li> <li>▪ Supervisores de Operaciones, 07:00 hrs. a 23:00 hrs.</li> </ul>
<b>Características de las instalaciones / terrenos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De acuerdo con el Anteproyecto Referencial e infraestructura existente.</li> </ul>
<b>Espacio requerido</b>	De acuerdo con el Anteproyecto Referencial.
<b>Estructura de tarifas</b>	Las tarifas de la concesión serán determinadas en el momento correspondiente por los resultados del proceso formal de licitación o contrato.
<b>Documentación asociada/apéndice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anteproyecto referencial.</li> </ul>

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

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

#### Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Medio de Verificación
Área para locales comerciales	<p>Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.</p> <p>En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. <b>La</b></p>	<p>Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios</p> <p>Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de</p>

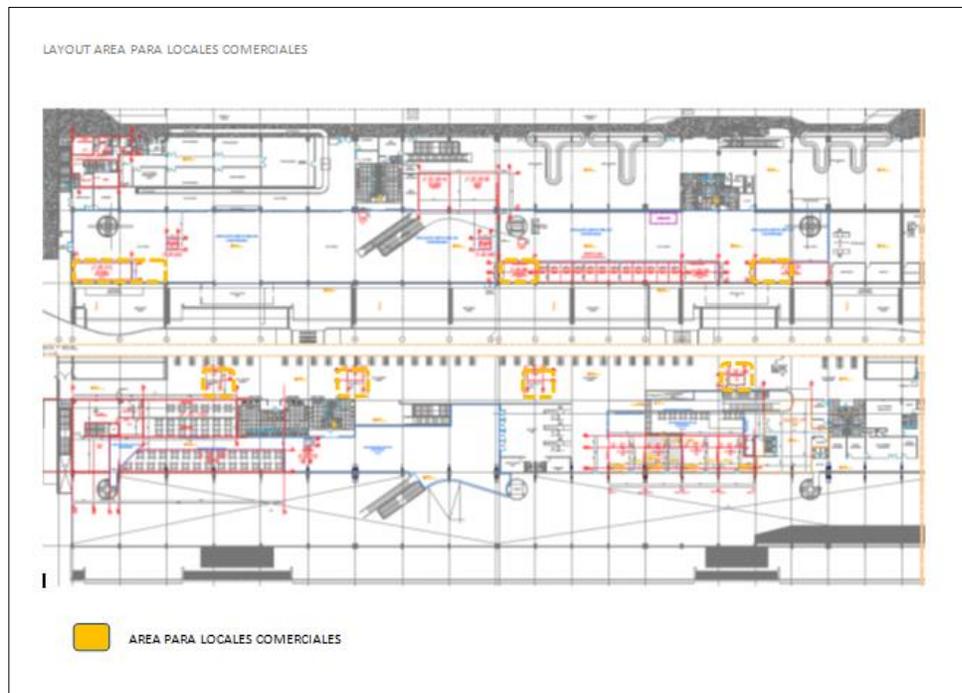
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : _____
		Página : 149 de 166

	<b>cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°30.</b>	Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.
--	--	--

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Percepción de los usuarios sobre Área para Locales Comerciales	Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios Ingreso del reclamo en el Mesón de Informaciones. Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.

*Integración con el SIC-NS Servicio de Área para Servicios Área para Locales Comerciales*

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia bitácora registro
Operaciones	Ficha Digital Sistema Reclamos y Sugerencias	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 150 de 166

## b) Áreas para Publicidad y Propaganda

El Concesionario explota áreas para publicidad o propaganda, para lo que entregará parte de los muros, terrazas, tejados u otras áreas públicas a su cargo, dentro del área de concesión, se excluye la propaganda política.

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

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

<b>Servicio</b>	<b>ÁREAS PARA PUBLICIDAD Y PROPAGANDA.</b>
<b>Referencia BALI</b>	1.10.9.3.2 b)
<b>Descripción del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Explotar Áreas para Publicidad y/o propaganda, entregando parte de los muros , terrazas,tejados u otras Áreas públicas dentro del Área de Concesión.</li> <li>▪ El Concesionario puede también explotar publicidad y propaganda a través del servicio visual de información de vuelos, para lo cual debe respetar la siguiente proporción dentro de la superficie total de cada pantalla: información 70% y publicidad 30%, lo cual debe ser calificado por el Inspector Fiscal.</li> <li>▪ Adicionalmente, podrá considerar otros medios para publicidad y propaganda, tales como: carros portaequipajes, quioscos para la recarga de energía eléctrica de equipos electrónicos, entre otros, lo que debe ser calificado por el Inspector Fiscal.</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A explotar áreas para publicidad.</li> </ul>
<b>Calidad de servicio</b>	<p><b>Medio de verificación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</li> <li>▪ Ingreso de reclamos en el Mesón de Informaciones.</li> <li>▪ Chequeo visual e ingreso a dispositivo móvil (Tablet), a través del Supervisor SCADS.</li> </ul> <p><b>Periodicidad de evaluación</b></p>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 151 de 166

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestralmente</li> <li>▪ Tiempos de espera y tiempos de proceso: trimestralmente</li> <li>▪ Otros: según obligaciones.</li> </ul>
<b>Organización y responsabilidades</b>	<p><b>Partes Involucradas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SCADS</li> <li>▪ Subcontratistas si corresponden.</li> </ul> <p><b>Disponibilidad</b> Según acuerdo y contrato.</p>
<b>Equipo asociado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipo específico del subcontratista</li> </ul>
<b>Calificación y personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personal asociado al subcontratista.</li> <li>▪ Equipo Comercial de SCADS.</li> </ul>
<b>Turno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Según requerido por los subcontratistas en orden a satisfacer las horas de operaciones señaladas precedentemente</li> <li>▪ Equipo Comercial de SCADS en horario administrativo.</li> </ul>
<b>Características de las instalaciones / terrenos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ubicadas estratégicamente a través del aeropuerto para asegurar la exposición máxima a los pasajeros y usuarios del aeropuerto.</li> </ul>
<b>Espacio requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De acuerdo al Anteproyecto Referencial. e infraestructura referencial.</li> </ul>
<b>Estructura de tarifas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las tarifas de la concesión serán determinadas en el momento correspondiente por los resultados del proceso de contrato.</li> </ul>
<b>Documentación asociada/apéndice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Anteproyecto referencial</i></li> </ul>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 152 de 166

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

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

### Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Medio de Verificación
Áreas para Publicidad y Propaganda	<p>Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.</p> <p>En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. <b>La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N° 30.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</li> </ul> <p>Ingreso de reclamos en el Mesón de Informaciones.</p> <p>Chequeo visual e ingreso a dispositivo móvil (Tablet), a través del Supervisor SCADS.</p> <p>Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</p>

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Percepción de los usuarios sobre Áreas para Publicidad y Propaganda	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</li> <li>▪ Ingreso de reclamos en el Mesón de Informaciones.</li> <li>▪ Chequeo visual e ingreso a dispositivo móvil (Tablet), a través del Supervisor SCADS.</li> </ul> <p>Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</p>

### Integración con el SIC-NS Servicios Áreas para Publicidad y Propaganda

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitácora
Operaciones	Ficha Digital Sistema Reclamos y Sugerencias	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 153 de 166

**c) Servicio de Custodia, Sellado y Embalaje de Equipaje**

El Concesionario puede explotar el servicio de custodia, sellado y embalaje de equipajes, considerando para ello un área cuya ubicación no interfiera con el flujo de pasajeros y la funcionalidad y estándares del aeropuerto.

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

<b>Servicio</b>	<b>SERVICIO DE CUSTODIA, SELLADO Y EMBALAJE DE EQUIPAJE.</b>
<b>Referencia BALI</b>	1.10.9.3.2 c)
<b>Descripción del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El Concesionario puede proveer el servicio de custodia, sellado y embalaje de equipaje, considerando para estos efectos que ello no cause cambios significativos o interfiera con los flujos de pasajeros y tráfico de público general en el Área de la Concesión, ni alterar la operación normal y seguridad del Aeropuerto.</li> <li>▪ Respecto del servicio de custodia, el Concesionario deberá tomar todas las medidas de seguridad necesarias para una provisión apropiada de este servicio, lo cual será informado por el Concesionario al Inspector Fiscal para su aprobación previa.</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	Proveer el Servicio de custodia, sellado y embalaje de equipaje.
<b>Calidad de servicio</b>	<p><b>Medio de verificación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</li> <li>▪ Ingreso de reclamos en el Mesón de Informaciones.</li> <li>▪ Chequeo visual e ingreso a dispositivo móvil (Tablet), a través del Supervisor SCADS.</li> </ul> <p><b>Periodicidad de evaluación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestralmente</li> <li>▪ Otros: según obligaciones.</li> </ul>
	<b>Partes Involucradas</b>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 154 de 166

<b>Organización y responsabilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SCADS</li> <li>▪ Contratistas y Subcontrato.</li> </ul> <p><b>Operaciones</b></p> <p><b>Disponibilidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mínimo 1h30 antes de un vuelo doméstico y 2h30 antes de un vuelo internacional y hasta el embarque del último vuelo planificado y comunicado por SCADS, incluyendo vuelos retrasados cuando SCADS o las líneas aéreas comuniquen esta información.</li> </ul>
<b>Equipo asociado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipo específico del subcontratista</li> </ul>
<b>Calificación y personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personal asociado al subcontrato.</li> <li>▪ Equipo Comercial de SCADS.</li> </ul>
<b>Turno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Según requerido por los subcontratistas en orden a satisfacer las horas de operaciones señaladas precedentemente</li> <li>▪ Equipo Comercial SCADS.</li> </ul>
<b>Espacio requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Según Anteproyecto e infraestructura existente.</li> </ul>
<b>Estructura de tarifas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las tarifas de la concesión serán determinadas en el momento correspondiente por los resultados del proceso de contrato.</li> </ul>
<b>Documentación asociada/apéndice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Anteproyecto Referencial</i></li> </ul>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 155 de 166

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

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

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Medio de Verificación
Servicio de custodia, Sellado y Embalaje de Equipaje	<p>Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.</p> <p>En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. <b>La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°30.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</li> </ul> <p>Ingreso de reclamos en el Mesón de Informaciones.</p> <p>Chequeo visual e ingreso a dispositivo móvil (Tablet), a través del Supervisor SCADS.</p> <p>Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</p>

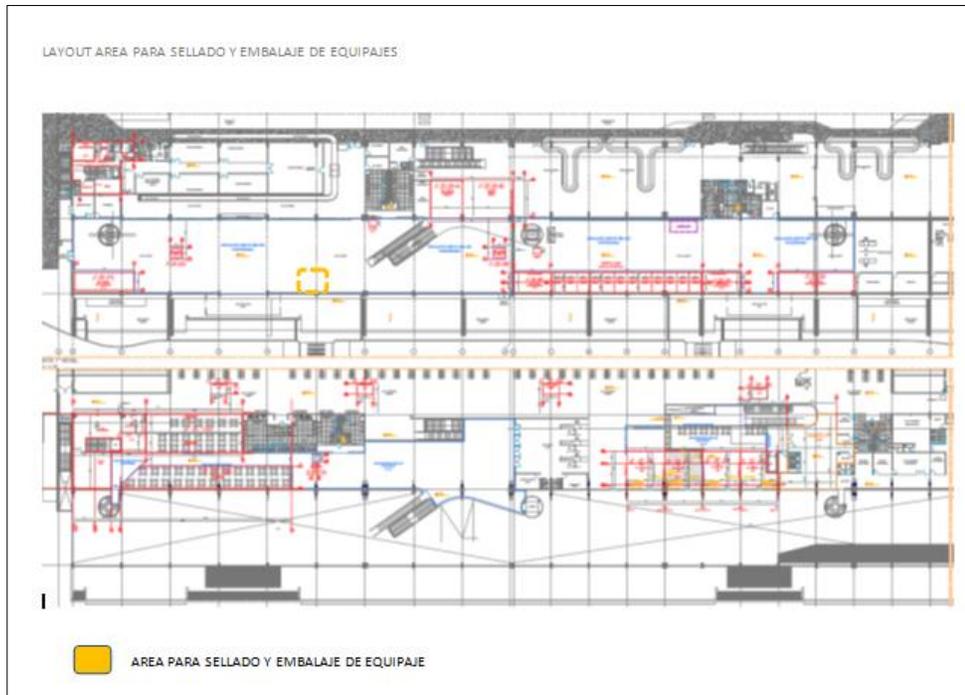
#### Indicadores y Umbral

INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Percepción de los usuarios sobre Área para Servicio de custodia, Sellado y Embalaje de Equipaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</li> <li>▪ Ingreso de reclamos en el Mesón de Informaciones.</li> <li>▪ Chequeo visual e ingreso a dispositivo móvil (Tablet), a través del Supervisor SCADS.</li> </ul> <p>Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</p>

*Integración con el SIC-NS Servicios Área para Servicio de custodia, Sellado y Embalaje de Equipaje*

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitácora
Operaciones	Ficha Digital Sistema Reclamos y Sugerencias	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 156 de 166



**d) Servicios a Pasajeros Primera Clase y Ejecutivos**

<b>Servicio</b>	<b>SERVICIOS A PASAJEROS PRIMERA CLASE Y CLASE Y EJECUTIVOS.</b>
<b>Referencia BALI</b>	1.10.9.3.2 d)
<b>Descripción del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El Concesionario puede proveer servicios a pasajeros de primera clase y clase ejecutiva.</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prestar el servicio de Salón VIP</li> </ul>
<b>Calidad de servicio</b>	<p><b>Medio de verificación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</li> <li>▪ Ingreso de reclamos en el Mesón de Informaciones.</li> </ul> <p><b>Periodicidad de evaluación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: semestralmente.</li> <li>▪ Otros: según obligaciones.</li> </ul>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 157 de 166

<b>Organización y responsabilidades</b>	<p><b>Partes Involucradas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SCADS.</li> <li>▪ Subcontrato.</li> </ul> <p><b>Mantenimiento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Según el Plan de Conservación de la Obra (PACO)</li> </ul>
<b>Equipo asociado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipo específico del subcontrato.</li> </ul>
<b>Calificación y personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personal asociado al subcontrato.</li> <li>▪ Equipo Comercial de SCADS.</li> </ul>
<b>Turno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Según requerido por los subcontratistas en orden a satisfacer las horas de operaciones señaladas precedentemente</li> <li>▪ Equipo Comercial SCADS.</li> </ul>
<b>Características de las instalaciones / terrenos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los recintos utilizados y las áreas de servicio involucradas se definirán a medida que se implementan los servicios, de acuerdo a las bases y con aprobación del MOP cuando fuera necesario, instalaciones e infraestructura existente.</li> </ul>
<b>Espacio requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De acuerdo con el Anteproyecto Referencial, instalaciones e infraestructura existente.</li> </ul>
<b>Estructura de tarifas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las tarifas de la concesión serán determinadas en el momento correspondiente a la firma del Contrato.</li> </ul>
<b>Documentación asociada/apéndice.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Anteproyecto Referencial</i></li> </ul>

El Concesionario explota dentro del área de concesión, el servicio a pasajeros de primera clase y ejecutivos, en particular el de Salón CIP/VIP dentro del área de explotación.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 158 de 166

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

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

#### Indicadores y Umbral

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Medio de verificación
Servicios a Pasajeros Primera Clase y Ejecutivos	<p>Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.</p> <p>En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. <b>La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N° 30</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</li> </ul> <p>Ingreso de reclamos en el Mesón de Informaciones.</p> <p>Chequeo visual e ingreso a dispositivo móvil (Tablet), a través del Supervisor SCADS.</p> <p>Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</p>

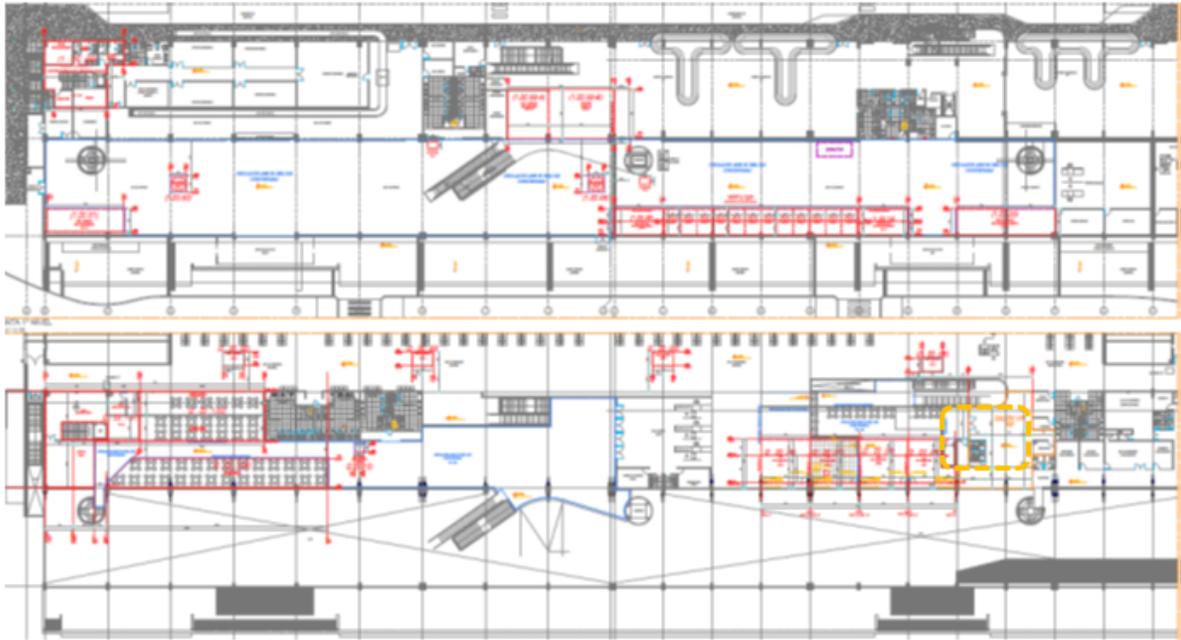
INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Percepción de los usuarios sobre Servicios a Pasajeros Primera Clase y Ejecutivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</li> <li>▪ Ingreso de reclamos en el Mesón de Informaciones.</li> </ul> <p>Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</p>

#### Integración con el SIC-NS Servicios a Pasajeros Primera Clase y Ejecutivos

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitácora
Operaciones	Ficha Digital Sistema Reclamos y Sugerencias	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 159 de 166

LAYOUT SERVICIO A PASAJEROS PRIMERA CLASE Y EJECUTIVOS



 UBICACIÓN SALON VIP

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

SCADS explota las áreas para estacionamiento de vehículos en arriendo y sus respectivas áreas para Counters de atención a público en el edificio Terminal de Pasajeros, de acuerdo a las necesidades del Aeropuerto para ello SCADS elaborará un mecanismo de asignación de estacionamiento para vehículos en arriendo (Rent a Car).

El Concesionario no puede asignar a una misma persona natural o jurídica el área total disponible, a menos que no existan más interesados, lo que debe ser calificado por el Inspector Fiscal. En caso de existir más de un interesado, la asignación de áreas debe realizarse de acuerdo a lo señalado en el Mecanismo de Asignación de Estacionamientos para Transporte Público vigente.

SCADS, de acuerdo a las necesidades del Aeropuerto, puede ampliar o disminuir las áreas previstas para la prestación de este servicio, siempre que no signifique disminución de la obra pública contratada, debiendo informar al Inspector Fiscal respecto de la ampliación a nuevas áreas, quien debe fiscalizar que la ubicación de los servicios solicitados no produzca cambios

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 160 de 166

sustanciales o entorpezca los flujos de circulación de pasajeros y público en el área de concesión, no altere los estándares de funcionalidad del Aeropuerto y cumpla con el Plano Regulador del Aeropuerto El Tepual de Puerto Montt.

<b>Servicio</b>	<b>ESTACIONAMIENTOS PARA VEHÍCULOS EN ARRIENDO (Rent a Car)</b>
<b>Referencia BALI</b>	Art. 10.9.3.1 e)
<b>Descripción del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Explotación de las áreas de estacionamiento para vehículos en arriendo y las áreas para instalar mesones de atención a público en el Edificios Terminal, de acuerdo con las necesidades del aeropuerto.</li> <li>▪ Desarrollar el Mecanismo de Asignación de Estacionamiento para Vehículos en Arriendo.</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proporcionar la infraestructura permitiendo a las empresas de rent-a-car. comercializar sus servicios y atender a sus clientes</li> </ul>
<b>Calidad de servicio</b>	<p><b>Medio de verificación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</li> <li>▪ Ingreso de reclamos en el Mesón de Informaciones.</li> </ul> <p><b>Periodicidad de evaluación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: semestralmente</li> <li>▪ Otros: según obligaciones.</li> </ul>
<b>Organización y responsabilidades</b>	<p><b>Partes Involucradas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SCADS.</li> <li>▪ Subcontratos.</li> </ul> <p><b>Operaciones / Disponibilidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Abrir tres horas antes del primer vuelo y hasta una hora después del último vuelo.</li> </ul> <p><b>Mantención</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Según el Plan de Conservación de la Obra (PACO)</li> </ul>
<b>Equipo asociado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipo específico de las empresas de arriendo</li> </ul>
<b>Calificación y personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adicionalmente al personal asociado al subcontratista, SCADS tendrá un equipo dedicado a la supervisión y apoyo de los sectores del aeropuerto que proveen estos servicios.</li> </ul>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 161 de 166

<b>Turno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Según requerido por los subcontratistas en orden a satisfacer las horas de operaciones señaladas precedentemente.</li> </ul>
<b>Características de las instalaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los espacios dedicados a empresas de arriendo de vehículo, tanto en cuanto a mesones dentro de las terminales como a espacios de estacionamiento y oficinas exteriores, se van a implementar de acuerdo con el Anteproyecto Referencial, instalaciones e infraestructura existente.</li> </ul>
<b>Espacio requerido</b>	De acuerdo con el Anteproyecto Referencial, instalaciones e infraestructura existente.
<b>Estructura de tarifas</b>	Las tarifas de la concesión serán determinadas en el momento de firmar el contrato.
<b>Documentación asociada/apéndice.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anexo N° 8 “Mecanismo de asignación de estacionamientos para vehículos en arriendo”</li> <li>Anteproyecto Referencial</li> </ul>

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

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

#### Indicadores y Umbral

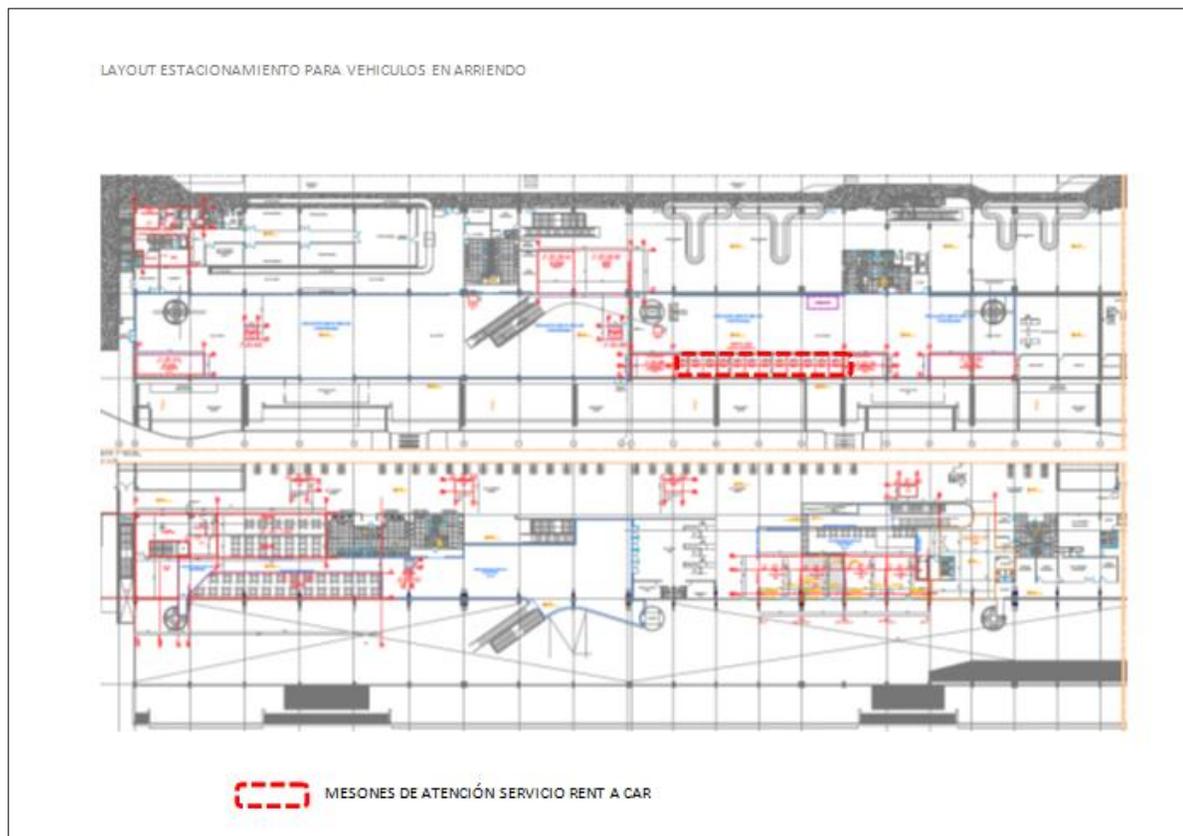
Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Medio de Verificación
Servicio estacionamiento para vehículos en arriendo	<p>Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.</p> <p>En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita. <b>La cartilla de acción correctiva se encuentra como Anexo N°30</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</li> </ul> <p>Ingreso de reclamos en el Mesón de Informaciones.</p> <p>Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</p>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 162 de 166

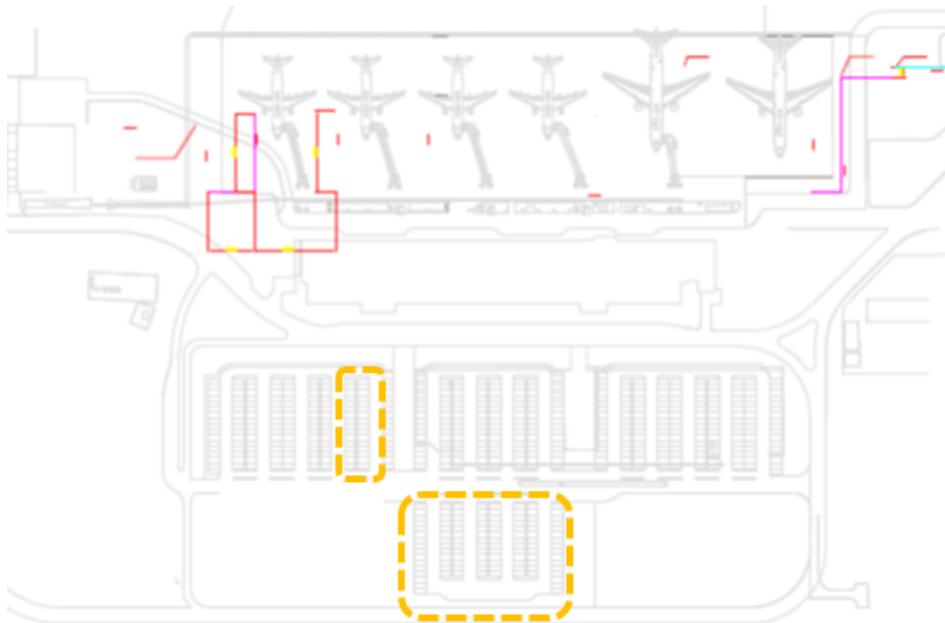
INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Percepción de los usuarios Servicio estacionamiento para vehículos en arriendo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</li> <li>▪ Ingreso de reclamos en el Mesón de Informaciones.</li> <li>▪ Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes en el Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.</li> </ul>

*Integración con el SIC-NS Servicios Área para Servicio estacionamiento para vehículos en arriendo*

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia bitácora registro
Operaciones	Ficha Digital Sistema Reclamos y Sugerencias	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : _____
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia : _____
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: _____
		Página : 163 de 166



ESTACIONAMIENTO PARA VEHÍCULOS EN ARRIENDO

**f) Oficinas de Uso en General**

El Concesionario puede explotar áreas para oficinas de uso general, dentro del área de la concesión, de acuerdo a las necesidades del Aeropuerto.

**g) Otros**

SCADS puede 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 contra la ley, la moral, las buenas costumbres o el orden público, y estén de acuerdo con el Plano Regulador del Aeropuerto El Tepual de Puerto Montt, tales como: servicios de hotelería, servicios a vehículos terrestres (combustible y otros), servicios de esparcimiento y recreación al público en general, entre otros.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 164 de 166

## CAPÍTULO 9

### ANEXOS DE PLANES Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

En conformidad al Artículo 2.9.3 de las BALI y el Artículo 9 del documento “Aspectos Mínimos a Considerar en la Elaboración del Reglamento de Servicio de la Obra y Manual de Operaciones para la Concesión” se establecen las obligaciones y responsabilidades ante las diferentes situaciones o actividades que se desarrollan en la Concesión Aeropuerto El Tepual de Puerto Montt, 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 del Terminal.

- ANEXO 1 : Plano Área de Concesión.
- ANEXO 2 : Inventario Bienes Afectos.
- ANEXO 3 : Procedimiento Bienes Afectos.
- ANEXO 4 : Organigrama y Resumen de Responsabilidades de los Servicios.

#### Mecanismos de Asignación

- ANEXO 5 : Mecanismo de Asignación de Puentes de Embarque/Desembarque y de posiciones remotas.
- ANEXO 6 : Mecanismo de Asignación de las Cintas para el Retiro de Equipaje.
- ANEXO 7 : Mecanismo de Asignación de Áreas para Servicios en Plataforma.
- ANEXO 8 : Mecanismo de Asignación de Estacionamientos para Vehículos en Arriendo.
- ANEXO 9 : Mecanismo de Asignación de Counters y Equipos de Autochequeo
- ANEXO 10 : Mecanismo de Asignación de Oficinas de Apoyo.
- ANEXO 11 : Mecanismo de Asignación de Áreas para servicios de operación de carga
- ANEXO 12 : Programa Anual del Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida
- ANEXO 13 : Plan de prevención de riesgos

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 165 de 166

- ANEXO 14 : Programa de Seguridad, vigilancia y Plan de contingencia.

Ante accidentes de aeronaves dentro y fuera del área concesionada, el Gerente de Operaciones y Mantenimiento de SCADS (o su representante) se constituirá en el Centro de Operaciones de Emergencia (COE) y se procederá de acuerdo al Plan de Emergencias de la DGAC.

El Plan de Seguridad Y Vigilancia puede ser complementario del Plan de Contingencias y Accidentes en caso de ocurrencia de un evento, permitiendo la asignación de medios necesarios a la implementación de eso en acuerdo con las normativas de seguridad vigentes.

ANEXO 15: Plan de Emergencias Médicas en los Terminales

#### **Programas anuales**

- ANEXO 16 : Programa Anual de Aseo Periódico
- ANEXO 17: Programa Anual de Mantenimiento de Áreas Verdes
- ANEXO 18 : Programa Anual de Gestión de Basura y Residuos
- ANEXO 19 : Programa Anual del Servicio de Vigilancia

#### **Plan de gestión ambiental en el área concesionada**

- ANEXO 20 : Plan de Manejo Ambiental y Territorial

#### **Plan de facilitación o de coordinación**

Con la DGAC, servicios públicos, subcontratistas y otros que se interrelacionan en los Edificios Terminales.

- ANEXO 21 : Plan de coordinación general

#### **Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los Usuarios**

- ANEXO 22 : Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias

#### **Reglamento de uso de los Terminales de Carga Internacional y Doméstico**

- ANEXO 23 : Reglamento de Uso de Áreas de Carga

#### **Otros documentos**

- ANEXO 24 : Manual para la explotación de locales comerciales y oficinas
- ANEXO 25 : Manual para la construcción de locales comerciales y oficinas
- ANEXO 26 : Mecanismo para el cobro del servicio de agua potable y tratamiento de aguas servidas

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA “ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO”</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: :
		Página : 166 de 166

- ANEXO 27 :Procedimiento Carros Portaequipajes
- ANEXO 28: Programa de Gestión Sustentable (PGS).
- ANEXO 29: Programa anual de Conservación de la Obra.
- ANEXO 30: Ficha Acción correctiva.
- ANEXO 31 : Ciberataques
- ANEXO 32: Plan de Contingencia falla Sistema informático PAS
- ANEXO 33: Plan de Contingencia falla sistema informático FIDS
- ANEXO 34: Procedimiento cobro tarifas servicio Plataforma Aeronaves.
- ANEXO 35: Plan de Contingencias falla Sistema informático acceso a internet
- ANEXO 36: Mecanismo de Asignación de Infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros
- ANEXO 37: Lista de Subconcesionarios y Subcontratistas Participantes de Servicios
- ANEXO 38: Informe de Actualización de Velocidad de Transferencia de Datos de Servicio Conexión a Internet