



MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
COORDINACIÓN DE CONCESIONES DE OBRAS PÚBLICAS

CONCESIÓN AEROPUERTO INTERNACIONAL
ARTURO MERINO BENÍTEZ DE SANTIAGO

MANUAL
PARA LA EXPLOTACIÓN
DE LOCALES COMERCIALES Y OFICINAS

SCEL-OPS-GEN-MA-001-0

Versión N°

Fecha

Elaborado por:

Aprobado por:

0

05-08-2015

F. CHIBOUT / O. CHARAUX
ADPm / Expert. Aeropuertos

Antonio R. MENDES
SCNP / Gerente Operaciones

APROBACIÓN MOP

(oficio MOP n°58/15 del 11/08/2005)

RECIBIDO
Día 20 Mes 08 Año 2015
INSPECCIÓN FISCAL CONCESIÓN
AEROP. A. MERINO B.

Inspector Fiscal MOP

CONCESIÓN AEROPUERTO INTERNACIONAL
ARTURO MERINO BENÍTEZ DE SANTIAGO



MANUAL PARA LA EXPLOTACIÓN DE LOCALES COMERCIALES Y OFICINAS

VERSION 0 - AGOSTO 2015



Registro de las revisiones

Versión : Versio O (aprobada desde Rev. B)
Fecha de revisión : 05 Agosto 2015
Páginas / artículos rev. : Documento original

Términos y definiciones

SC Nuevo Pudahuel : Sociedad Concesionaria Nuevo Pudahuel
SSEI : Seguridad, Salvamento y Extinción de Incendios
UF : Unidad de Fomento
CdO : Centro de Operaciones

Los términos en mayúsculas contenidos en el presente documento que no tengan una definición especial, tendrán el significado que se les asignan en el contrato de subconcesion, el reglamento interno anexo y en las Bases de Licitación.

Objetivo

El Manual para la Explotación de Locales Comerciales y Oficinas («el Manual de Explotación») establece las condiciones bajo las cuales los subcontratistas deberán prestar y explotar los servicios respectivos (incluyendo la normativa aplicable a la explotación y los Niveles de Servicio mínimos).

ÍNDICE

A. REGLAS GENERALES	4
1. ÁREAS COMUNES	4
2. MANEJO DE DESECHOS	5
3. ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD	6
4. MODIFICACIONES A LAS INSTALACIONES	6
5. LABORES DE ABASTECIMIENTO	6
6. ESTACIONAMIENTOS PARA TRABAJADORES	7
7. CENTRO DE OPERACIONES	7
8. POLÍTICA DE PRECIOS	8
B. PLAN DE CALIDAD Y SERVICIO.	9
1. ARTÍCULOS Y PRODUCTOS	9
2. SERVICIOS	9
3. CALIDAD	10
4. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS CLIENTES	10
5. RECEPCIÓN DE LOS CLIENTES	10
6. PERSONAL	11
7. ESTADO DE LAS INSTALACIONES	11
8. CALIDAD DE LOS PRODUCTOS	11
9. DEL INCUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD Y SERVICIO	12
C. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO:	13
D. SALUD Y SEGURIDAD	14
1. REGLAS GENERALES	14
2. REPORTE DE INCIDENTES Y ACCIDENTES	15
3. POLÍTICA RESPECTO AL CONSUMO DE TABACO	15
E. MEDIO AMBIENTE	17

A. REGLAS GENERALES

- Queda prohibido al subconcesionario realizar actos o ejercer actividades, aunque sean esporádicas, capaces de dañar el entorno, el medio ambiente, los edificios, inmuebles, locales, espacios, oficinas, instalaciones, dependencias, equipamiento y/o áreas comunes del aeropuerto; o que puedan ser perjudiciales para la seguridad, propiedad y/o actividades de los demás subconcesionarios.
- Los subconcesionarios se obligan a cumplir fielmente las obligaciones descritas para ejercer sus actividades comerciales, durante 365 días al año. Cada local, siendo en zona pública o restringida, debiendo estar abierto al público y en condiciones de operación mínimo 1h30 antes del primer vuelo doméstico y mínimo 2h30 antes del primer vuelo internacional y hasta el final del embarque del último vuelo del día. Eso incluye de igual manera quedándose abierto en caso de retraso de vuelos, en caso que NC NUEVO PUDAHUEL comunique prealablemente información en relación a dicho retraso.
- Los subconcesionarios deberán mantener los edificios, inmuebles, locales, espacios, oficinas, instalaciones y/o dependencias subconcesionados en perfecto estado de conservación, seguridad, higiene y aseo.
- Los subconcesionarios serán responsables de llevar a cabo las actividades de mantención preventiva y correctiva de las dependencias subconcesionadas.
- Superficies o áreas comunes: áreas de circulación para la clientela, los corredores y pasillos, las escalas, los baños, los accesos a los estacionamientos y los estacionamientos y paseos.
- Áreas de circulación de servicios: áreas destinadas a la provisión de mercadería y servicios a los inmuebles, locales, espacios u oficinas comerciales y de materiales de servicios, locales destinados a basura, bodegas, subestación, galerías de mantención, centro de control, áreas internas destinadas a los prestadores de servicios, etcétera.
- Áreas de administración son aquellas que SC NUEVO PUDAHUEL se reserva para usar como oficinas de administración del aeropuerto.

1. ÁREAS COMUNES

- Todas las áreas comunes del aeropuerto y, especialmente, las áreas de circulación de personas o vehículos, explanadas, entradas, salidas y salidas de emergencias, deberán ser mantenidas, en todo momento, libres de cualquier clase de objetos u obstáculos.
- Ningún mobiliario, equipamiento o caja fuerte podrá ser desplazada en, desde o hacia el interior o exterior del aeropuerto, sin autorización previa y escrita de SC NUEVO PUDAHUEL.
- Los subconcesionarios y sus representantes, dependientes, asesores, contratistas y/o proveedores deberán, en todo momento, mantener un comportamiento respetuoso en las áreas comunes.
- Todas las superficies, áreas, dependencias e instalaciones destinadas a su uso habitual por parte de los subconcesionarios, sus representantes, dependientes, asesores, contratistas, proveedores y/o usuarios o clientes, respectivamente, estarán siempre sujetas al control, regulación y administración exclusivos de SC NUEVO PUDAHUEL.

- SC NUEVO PUDAHUEL podrá disponer su cierre total o parcial, según juzgare conveniente, a su sólo arbitrio.
- SC NUEVO PUDAHUEL permitirá a los subconcesionarios, sus representantes, dependientes, y/o usuarios o clientes; la libre circulación durante el horario comercial en las áreas comunes.

Sin embargo, los Subconcesionarios serán responsables de mantener a su personal y las instalaciones del inmueble en situación de no entorpecer: (a) la circulación de pasajeros, público o personas en general y/o alterar la funcionalidad del Aeropuerto o la seguridad de las personas que se encuentran en las dependencias del mismo, conforme a las directrices establecidas por la Dirección General de Aeronáutica Civil; y (b) la señalética operativa y pública del Aeropuerto, de forma tal que no obstaculice ni disminuya la visibilidad y la debida circulación de las personas.

2. MANEJO DE DESECHOS

- Los desechos generados por los subconcesionarios o en virtud de sus actividades, deberán ser debidamente almacenados por éstos antes de su disposición, de acuerdo a la normativa aplicable vigente, y asegurando, en todo momento, que no se encuentren visibles al público ni emanen olor alguno hacia el ambiente.
- El manejo de desechos deberá cumplir con los requerimientos del Plan de manejo de residuos.
- Los subconcesionarios deberán disponer de sus desechos y de aquellos generados en virtud de sus actividades, de manera apropiada e inmediata.
- Todo desecho deberá ser depositado en los lugares, tipo de recipientes y horarios determinados por SC NUEVO PUDAHUEL.
- Los desechos generados por los subconcesionarios o en virtud de sus actividades, no podrán ser almacenados o dispuestos en los contenedores destinados al uso del público.
- Los desechos serán embalados por los subconcesionarios en bolsas plásticas cerradas o selladas, las cuales deberán resistir adecuadamente su contenido, durante todo el tiempo de su almacenamiento, traslado, transporte y disposición.
- El traslado de los desechos hasta los depósitos de basura habilitados será de cargo y responsabilidad exclusivos del respectivo subconcesionario, debiendo efectuarse diariamente, de la manera instruida por SC NUEVO PUDAHUEL por las áreas de circulación de servicios y procurando siempre producir la menor interferencia o molestia posible a SC NUEVO PUDAHUEL, a otros subconcesionarios, a terceros y al público general.
- SC NUEVO PUDAHUEL estará encargado de abastecer los dichos depósitos de basura habilitados.
- Queda estrictamente prohibida la incineración o quema de desechos, así como cualquier otro método de disposición de residuos distintos a los autorizados en forma previa y escrita por SC NUEVO PUDAHUEL.
- Los subconcesionarios deberán enviar la basura al depósito diariamente, en los horarios de menor influencia de público, los cuales será señalados por SC NUEVO PUDAHUEL a los subconcesionarios.
- Cualquier remoción de basura fuera de estos horarios, solamente será permitida mediante previa autorización escrita de SC NUEVO PUDAHUEL.

- Los desechos provenientes de restaurantes, bares y similares, deberá ser llevada por los subconcesionarios al respectivo deposito en carros especiales, previamente autorizados por SC NUEVO PUDAHUEL.

3. ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD

- El subconcesionario no podrá explotar o desarrollar actividades de publicidad, sea propia o ajena, en cualquiera de sus formas, modalidades o expresiones, salvo por el uso de su marca y/o logo, y la promoción de sus productos, al interior del Inmueble, o sus fachadas, para informar al público sobre los productos expendidos por SC NUEVO PUDAHUEL. Tampoco podrá exhibir publicidad externa en el Inmueble ni publicidad interna cuyo fin sea ser visto principalmente desde el exterior.
- En caso que el subconcesionario quiera explotar o desarrollar servicios de promoción, publicidad o propaganda en cualquiera de sus formas, modalidades o expresiones al interior del Inmueble, deberá contar con la autorización expresa y por escrito de la SC NUEVO PUDAHUEL.

4. MODIFICACIONES A LAS INSTALACIONES

- Se prohíbe realizar labores de pintura, en cualquiera de sus formas, al interior o exterior del terminal o de los locales comerciales, sin previo consentimiento escrito de SC NUEVO PUDAHUEL.
- Los subconcesionarios no construirán, instalarán, cablearán o harán cualquiera clase de modificaciones, adiciones o mejoras, sean estructurales o no estructurales, en parte alguna del Terminal, incluyendo, sin limitación, las instalaciones de vitrinas, anaqueles o estantes, sin previo consentimiento escrito de SC NUEVO PUDAHUEL.
- Cualquier actividad asociada a la construcción y/o instalación no deberá interferir irrazonablemente con la operación del Aeropuerto o con las actividades permitidas de otros subconcesionarios o usuarios.
- Para mayor información, favor consultar el “Manual para la construcción de locales comerciales y oficinas” elaborado por SC NUEVO PUDAHUEL.

5. LABORES DE ABASTECIMIENTO

- Durante cualquier labor de carga, descarga y/o remoción de mercadería, la totalidad de los productos deberán encontrarse, en todo momento, resguardados por el subconcesionario y jamás desatendidos.
- Toda mercadería deberá ser transportada, con preferencia por las áreas de circulación de servicios, de manera segura, en contenedores cerrados, a prueba de derrames o fugas, durante todo el tiempo de su ingreso, salida, transporte, descarga, traslado, almacenamiento y ubicación final en, desde y hacia las dependencias del subconcesionario.
- La ruta de traslado de la mercadería deberá procurar, en todo momento, minimizar el tiempo que ésta permanezca visible al público, utilizando con preferencia las áreas de circulación de servicio, y

siempre cuando se puede pasando por el segundo piso del Terminal donde hay menos interacción con los pasajeros.

- Por motivos de seguridad y resguardo de la apariencia general del Terminal, los carros destinados al transporte de los productos deberán, en todo momento, mantenerse fuera de las áreas comunes y debidamente guardados. Los carros destinados a los pasajeros en ningún caso serán usados para el traslado de los productos.
- El ingreso, salida, transporte, descarga, traslado, almacenamiento y ubicación final de cualquier tipo de mercaderías deberán efectuarse en cumplimiento de la normativa nacional e internacional aplicables.
- Las labores de carga y descarga de mercaderías solo podrán realizarse en los horarios fijados previamente por SC NUEVO PUDAHUEL, los cuales permanecerán vigentes en tanto SC NUEVO PUDAHUEL no determine un nuevo horario.
- Los subconcesionarios deberán retirar la totalidad de la mercadería desde la(s) área(s) de carga y descarga habilitada(s), en forma inmediata a la llegada de ésta a dicha área y dentro del plazo máximo de 120 minutos, respetando siempre los horarios establecidos por SC NUEVO PUDAHUEL. Por cada media hora o fracción en que permanezca la mercadería en tal área en exceso del plazo arriba indicado, el subconcesionario deberá pagar a SC NUEVO PUDAHUEL, a título de multa, un monto equivalente en pesos a UF 0,5.
- SC NUEVO PUDAHUEL no será responsable por los daños o pérdidas de cualquier especie que pudieren ocasionarse durante o en virtud de las operaciones de ingreso, salida, transporte, descarga, traslado, almacenamiento y/o ubicación final de la mercadería.
- El subconcesionario cuya mercadería causare cualquier clase de daños, será responsable de su íntegra reparación.
- Aún dentro de los horarios fijados al efecto, queda estrictamente prohibido el ingreso, salida, transporte, descarga, traslado y/o almacenamiento, sin aviso anticipado a SC NUEVO PUDAHUEL y previa autorización escrita de ésta, de cualquier clase de mercadería que, por su naturaleza, cantidad, característica o condición, pudiere poner en riesgo a personas o bienes, o bien, emanar cualquier clase de olores.

6. ESTACIONAMIENTOS PARA TRABAJADORES

- SC NUEVO PUDAHUEL, directamente o a través de terceros, explota ciertas áreas limitadas destinadas a la provisión del servicio de estacionamientos de vehículos para personas que acrediten trabajar en el Aeropuerto.
- Cada subconcesionario será responsable de contactar a SC NUEVO PUDAHUEL para lograr los acuerdos necesarios para utilizar dichas zonas de estacionamientos.

7. CENTRO DE OPERACIONES

El Centro de Operaciones (CdO) es una pieza fundamental del Terminal, cuya función será la de proveer, entre otros, los siguientes servicios:

- Administración de los Sistemas de Seguridad del Terminal.
- Administración de los Sistemas de Recursos del Terminal.
- Administración de los Sistemas de Información de Vuelos y Equipaje.
- Administración del Circuito Cerrado de Televisión del Terminal.

8. POLÍTICA DE PRECIOS

- El precio de cada producto deberá estar a la vista, como exigido en la Ley del Consumidor.
- El precio de los productos y servicios ofrecidos a los usuarios por un subconcesionario no podrán superar, en la proporción que determine SC NUEVO PUDAHUEL, el precio promedio ponderado de aquellos productos y servicios similares fuera del área del aeropuerto.
- Los subconcesionarios estarán sólo autorizados para vender los productos y proveer los servicios previamente acordados con SC NUEVO PUDAHUEL, según los términos y condiciones establecidos en el respectivo contrato de subconcesión y sus anexos. Cualquier modificación requerirá autorización previa y escrita de SC NUEVO PUDAHUEL.
- La infracción a lo indicado en el presente párrafo dará derecho a SC NUEVO PUDAHUEL a cobrar al subconcesionario una multa equivalente al 50% de la renta diaria hasta la corrección de la infracción o remoción del producto o servicio.

B. PLAN DE CALIDAD Y SERVICIO.

1. ARTÍCULOS Y PRODUCTOS

- En razón del más alto nivel de operación y calidad proyectado para el Aeropuerto, el subconcesionario sólo podrá vender artículos de marcas y calidad que correspondan a dicho nivel de operación. Consecuentemente, no podrán vender:
 - a) Artículos usados o de segunda selección.
 - b) Artículos recuperados de algún siniestro.
 - c) Artículos provenientes de algún concurso o quiebra.
 - d) Artículos que no pertenezcan al giro mercantil autorizado, y que no se tenga normalmente en exhibición o en existencia.
 - e) Artículos o productos en malas condiciones o con fecha de caducidad vencida.
 - f) Artículos de catálogos cuyas ventas no se registren en el Inmueble.
 - g) Artículos en malas condiciones (defectuosos, rotos, dañados, etc.)
 - h) Artículos o productos de procedencia ilícita o dudosa.
 - i) Artículos o productos que se ofrezcan al público como de especie homogénea y ocultaren en ellos especies de inferior clase y calidad de las que están a la vista.
- El subconcesionario no podrá proceder a la venta de sus artículos mediante el procedimiento de remate o subasta pública, es decir, mediante la venta a la persona que ofrezca mejor precio.
- El subconcesionario únicamente podrá comercializar artículos o productos autorizados por SC NUEVO PUDAHUEL, garantizando el abastecimiento oportuno de los artículos o productos que comercialice.
- Se prohíbe estrictamente la competencia desleal entre el subconcesionario y otros arrendatarios que ofrezcan los mismos artículos o productos al público.
- SC NUEVO PUDAHUEL podrá en cualquier tiempo con miras a mantener el nivel de operación y calidad de los productos, solicitar que el subconcesionario deje de comercializar algún producto que no se ajuste a las presentes políticas.
- El subconcesionario responderá de cualquier daño, pérdida o menoscabo de los artículos o productos que comercialice en el Inmueble, liberando a SC NUEVO PUDAHUEL de cualquier responsabilidad sobre el particular.
- El subconcesionario, en su caso, será la única responsable frente a terceros de las ventas que realice y de requerirlo llevar a cabo las devoluciones o cambios en los artículos y productos que hubiese comercializado.

2. SERVICIOS

- La prestación de servicios por parte del subconcesionario deberá proporcionarse con la mayor cordialidad y atención a sus clientes.

- El subconcesionario será responsable de brindar los servicios con honradez, eficacia y conforme las leyes o disposiciones que en su caso, rijan la prestación de los servicios.
- El subconcesionario con miras a lograr una excelente operación del Aeropuerto, manifiesta que cuenta con los recursos técnicos y humanos necesarios para satisfacer la demanda de servicios de sus clientes.
- Para el caso de existir una demanda excesiva de servicios, el subconcesionario se compromete a instrumentar los mecanismos necesarios y suficientes para estar en posibilidad de prestar los servicios en el local arrendado.
- El subconcesionario no podrá negar la prestación de sus servicios de manera arbitraria a sus clientes, ni realizar actos de elitismo o de exclusión en la prestación de los mismos.
- El subconcesionario, se ajustará en la prestación de los servicios a los horarios que al efecto determine SC NUEVO PUDAHUEL.
- Para ofrecer el nivel de calidad de servicio necesario para satisfacer a la clientela, el subconcesionario se compromete a respetar los objetivos que aparecen en el siguiente parágrafo.

3. CALIDAD

- El subconcesionario se compromete en especial a motivar y a implicar a su personal con objeto de mejorar globalmente la calidad en todas sus unidades, en particular ofreciéndole la oportunidad de asistir a cursos de formación en profundidad sobre la calidad de servicio.

4. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS CLIENTES

- El subconcesionario tiene la obligación de tener libros de reclamaciones y sugerencias a disposición de su clientela. Dichos libros y todas las cartas de reclamación deberán facilitarse a SC NUEVO PUDAHUEL, mensualmente o trimestralmente. El subconcesionario deberá ofrecer también todas las explicaciones, justificantes o propuestas útiles necesarias.
- SC NUEVO PUDAHUEL se reserva el derecho de recabar por todos los medios que decida, las apreciaciones y sugerencias de la clientela del conjunto de establecimientos y su grado de satisfacción, y de controlar en todo momento y por cualquier medio la calidad de los servicios prestados a la clientela.
- SC NUEVO PUDAHUEL, se compromete a transmitir al subconcesionario las reclamaciones por escrito que reciba, para obtener explicaciones y propuestas de este último, las cuales siempre deberán comunicarse por escrito en un plazo de 15 días desde la recepción.

5. RECEPCIÓN DE LOS CLIENTES

- El subconcesionario se compromete a recibir a los clientes con cortesía, utilizando una expresión de bienvenida, una señal de reconocimiento, una mirada, la sonrisa o cualquier otra fórmula de cortesía.

6. PERSONAL

- El subconcesionario tiene la obligación de cumplir con las obligaciones laborales y previsionales de los trabajadores.
- El subconcesionario tiene la obligación de contar con personal específicamente calificado y en número suficiente para responder a las necesidades de los usuarios y, en especial, a los imperativos de rapidez y presencia que corresponden a la naturaleza de la clientela.
- El personal del subconcesionario deberá disponer al menos de un uniforme de recambio en el lugar de trabajo. Deberá llevar la insignia de la empresa o del logotipo comercial y su placa identificativa o TICA.
- En cada punto de venta, al menos uno de los empleados del subconcesionario que estén en contacto con los clientes deberá conocer, además del español, un mínimo de inglés para poder ofrecer el servicio a la clientela extranjera que no hable español.
- El personal deberá cumplir todas las normas de higiene y de seguridad.

7. ESTADO DE LAS INSTALACIONES

- Los locales comerciales deberán disponer siempre de un mobiliario y un material en perfecto estado y bien adaptados.
- Los locales de alimentación deberán poseer al día el Sello Verde, documentos que acrediten el Control de Plagas y su correspondiente Resolución Sanitaria.
- El subconcesionario es responsable del perfecto estado (limpieza y estado) del local arrendado, que le concede en arrendamiento SC NUEVO PUDAHUEL, y velará por conservar un carácter atractivo en todo momento.
- SC NUEVO PUDAHUEL, se reserva el derecho de realizar ciertos controles para asegurarse de que la clientela obtiene las prestaciones en las condiciones de seguridad, limpieza, higiene que corresponden al servicio comercial acordado.
- La puesta en orden del local arrendado durante las horas de servicio debe ejecutarse con discreción para no molestar o indisponer a los clientes. Durante los cambios de turno, siempre debe haber un equipo normal para atender a la clientela.

8. CALIDAD DE LOS PRODUCTOS

- Los productos ofrecidos deben estar en buenas condiciones de higiene y de conservación, y deben presentarse y manipularse de acuerdo con los reglamentos en vigor en materia de higiene y seguridad.
- Deben responder a las normas de calidad necesarias para satisfacer a la clientela. Las listas de productos deberán presentarse a SC NUEVO PUDAHUEL, cuando éste así lo solicite. SC NUEVO PUDAHUEL, se reserva el derecho de hacer sustituir o retirar los productos que no satisfagan dichas normas.
- El subconcesionario debe realizar y someterse a todos los controles de la Autoridad de Higiene y Seguridad sobre el conjunto de sus instalaciones, equipo y utensilios.
- El subconcesionario debe encargar a un laboratorio autorizado análisis bacteriológicos y evaluaciones de higiene. Los resultados deberán comunicarse en su totalidad a SC NUEVO PUDAHUEL, cuando éste así lo solicite.

9. DEL INCUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD Y SERVICIO

- SC NUEVO PUDAHUEL, notificará al subconcesionario acerca del incumplimiento de cualquiera de los criterios de calidad y servicios definidos en el presente documento.
- En un plazo máximo de 15 días calendarios a partir de la fecha de recepción de la notificación, el subconcesionario deberá realizar, copulativamente, lo siguiente:
 - a) Informar a SC NUEVO PUDAHUEL, de la causa del incumplimiento observado;
 - b) indicar las medidas concretas que ha tomado o que tomará para subsanar dicho incumplimiento; y
 - c) señalar la fecha efectiva de la subsanación.
- Si el subconcesionario no responde en el plazo prescrito o no toma medidas que SC NUEVO PUDAHUEL considera, será causa de terminación del contrato de subconcesión.

C. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO:

El Subconcesionario deberá efectuar, bajo su responsabilidad y costo, todas las reparaciones locativas y necesarias de los Inmuebles, así como el mantenimiento de los mismos y de sus equipos e instalaciones.

En particular, deberá tomar a su cargo, entre otros, aunque sin limitación, lo siguiente:

- La limpieza diaria de los Inmuebles;
- El plan de mantenimiento de los Inmuebles, según haya sido anteriormente aprobado por SC NUEVO PUDAHUEL;
- El mantenimiento de las instalaciones de climatización, calefacción, ventilación, electricidad, iluminación, cableado, fontanería, grifería, gasfitería, informática, comunicación y sistemas de protección contra incendios, entre otros;
- A solicitud escrita de SC NUEVO PUDAHUEL, el desmontaje de toda clase de bienes, o encofrados, revestimientos y decoraciones, así como toda instalación que hubiere realizado el Subconcesionario y cuyo desmontaje o levantamiento fuere requerido para permitir la investigación y/o reparación de fugas, filtraciones, grietas, para así como para la revisión y/o mantenimiento de las instalaciones de climatización, calefacción, ventilación, sistemas de protección contra incendios, entre otros;
- El local arrendado se pintará con los colores previamente autorizadas por escrito por SC NUEVO PUDAHUEL y se le dará mantenimiento, al menos, cada seis meses, o cuando SC NUEVO PUDAHUEL lo indique.

D. SALUD Y SEGURIDAD

1. REGLAS GENERALES

En el uso y ocupación de las dependencias subconcesionadas y de las áreas comunes al interior del Terminal, cada subconcesionario y sus representantes, dependientes, asesores, contratistas y/o proveedores deberán asegurar, en todo momento:

- No generar riesgos a la salud y/o seguridad de cualquier persona ubicada en el Terminal.
- Mantener las áreas de circulación de personas, salidas de emergencia, zonas de seguridad y accesos a equipamiento de emergencias libres de cualquier clase de obstáculo estorbo u obstrucción, sea física o visual. Queda estrictamente prohibido dejar o mantener cualquier clase de objetos al interior de o adosados a los habitáculos que contienen equipamiento de emergencias.
- Cumplir con la normativa aplicable en materia de salud y seguridad ocupacional.
- Notificar al Centro de Operaciones, tan pronto como sea posible, acerca de cualquier indicente, evento peligroso y/o hecho riesgoso ocurrido en las dependencias subconcesionadas.
- No manipular, alterar, ignorar o utilizar inadecuadamente, sea en forma intencional o negligente, cualquier clase de señalética, aparato o mecanismo de emergencias, seguridad y/o cierre.
- Obtener la aprobación escrita de SC NUEVO PUDAHUEL para destinar dependencias a la manipulación o almacenamiento de materiales peligrosos o productos o sustancias riesgosas, actividades que deberán siempre cumplir con la normativa aplicable.
- No acumular o mantener dentro de los inmuebles, locales, espacios u oficinas desechos combustibles que puedan generar peligro o riesgo de incendio o que puedan generar cualquier molestia, riesgo o peligro para la salud pública o para la seguridad o bienestar de las personas.
- No acumular o mantener desechos de papel, madera, heno, paja, hierbas y/o cualquier otras clase de basura o escombros en las dependencias del aeropuerto y, especialmente, sin limitación, en techos, asoteas, jardines, patios, terrazas, sitios eriazos, vías o calles, estacionamientos, espacios abiertos o bajo estructuras o equipamientos.
- Mantener los materiales combustibles alejados de cualquier fuente de ignición, tales como, pero sin limitación, aparatos que generen calor o llamas.
- Abstenerse de encender o realizar quemas o incineraciones o permitir o autorizar a terceros para llevarlas a cabo.
- Abstenerse de utilizar o disponer de flamas en estructuras u otros lugares donde existan, se mantengan o almacenen materiales altamente inflamables, combustibles o explosivos.
- Abstenerse de arrojar o dejar o causar se dejen o arrojen fósforos encendidos, cigarrillos, cigarrillos, fósforos o cualquier otra sustancia u objeto inflamable o incandescente, en cualquier superficie o lugar donde pueda generar un incendio.
- Abstenerse de emplear objetos, herramientas o aparatos que utilicen o funcionen con llama abierta, tales como, pero sin limitación, velas. Dichos objetos, herramientas o aparatos se encuentran estrictamente prohibidos al interior del Aeropuerto.
- Los subconcesionarios en cuyas dependencias, inmueble, local comercial, espacio u oficina produzcan, elaboren, preserven, envasen, almacenen, distribuyan, expendan y consuman alimentos

o aditivos alimentarios, deberán cumplir con la normativa aplicable y, en especial, sin limitación, con las normas sanitarias vigentes y aquellas que las modifiquen.

2. REPORTE DE INCIDENTES Y ACCIDENTES

En caso de ocurrir un evento, incidente o accidente serio que pudiere requerir la asistencia o presencia de personal de seguridad, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, equipos de emergencias médicas, equipos de rescates y/o bomberos, deberá contactarse inmediatamente al personal de SC Nuevo Pudahuel o a las unidades de emergencia respectivas. Este tipo de hechos incluyen, entre otros, la presencia de:

- Detección de fuego o humo.
- Olores tales como a humo, gases o productos químicos.
- Personas heridas o enfermas que requieran asistencia médica inmediata.
- Alarmas de incendio.
- Personas atrapadas o inconscientes.
- Accidentes vehiculares o aeronáuticos.
- Altercados entre personas.
- Comisión de faltas, crímenes o delitos.
- Conducción irresponsable.
- Actividades sospechosas.
- Calles o vías bloqueadas por el tráfico vehicular u objetos que obstaculizan.

Preguntas potenciales de bomberos ante un incendio, incluyen:	Preguntas potenciales de equipos de salud ante una emergencia médica, incluyen:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Dónde ocurre la emergencia? ✓ ¿Escucha alguna alarma de incendio? ✓ ¿Ve o huele humo? ✓ ¿Ve llamas? ✓ ¿Hay personas heridas? ✓ ¿Pueden las personas ubicadas en el lugar trasladarse a una área segura? ✓ ¿Existen materiales peligrosos en el lugar? 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuál es el número telefónico desde donde realiza el llamado? ✓ ¿Dónde ocurre la emergencia? ✓ ¿Qué ocurre exactamente? ✓ ¿Se encuentra usted con el / la paciente? ✓ ¿Qué edad tiene la persona? ✓ ¿Está ella consciente? ✓ ¿Está ella respirando?

3. POLÍTICA RESPECTO AL CONSUMO DE TABACO

- De acuerdo a la Ley N° 18.419, según fue modificada por la Ley N° 20.660, se prohíbe fumar en cualquier recinto del Aeropuerto, independientemente de quien tenga derecho de uso o acceso a éste, salvo únicamente en aquellos espacios completamente al aire libre previamente autorizados por SC NUEVO PUDAHUEL y debidamente señalizados al efecto.
- En especial, se prohíbe fumar en:
 - a) Todo espacio cerrado que sea un lugar accesible al público o de uso colectivo, independientemente de quien tenga derecho de uso o acceso a ellos.
 - b) Espacios cerrados o abiertos, de libre acceso público o no, que correspondan a dependencias de:
 - i. Establecimientos de educación parvularia.
 - ii. Recintos donde se expendan combustibles.
 - iii. Aquellos lugares en que se procesen, depositen o manipulen explosivos, materiales inflamables, medicamentos o alimentos.
 - c) Medios de transporte de uso público o colectivo, incluyendo ascensores.
- Se entenderá por “espacio cerrado” aquella área interior, exterior o semiexterior que se encuentre cubierta por un techo o delimitada o cerrada por una pared o muro, o entre dos o más paredes o muros, independientemente del material utilizado, de la existencia de puertas o ventanas y de que la estructura sea permanente o temporal.
- Para estos efectos, la expresión “techo” será comprensiva de todo aquello que fije un límite físico en la parte superior de un área determinada, total o parcialmente. En efecto, aleros, carpas, toldos y quitasoles, entre otros, serán considerados como techos, en cuya área estará prohibido fumar.
- Asimismo, la expresión “pared o muro” comprenderá cualquier objeto que fije un límite o separación física vertical en un área.
- Los subconcesionarios, deberán exhibir, en los lugares de acceso público, advertencias que prohíban fumar, las cuales deberán ser notoriamente visibles y comprensibles, en idioma castellano e inglés, y aprobadas previamente y por escrito por SC NUEVO PUDAHUEL.

E. MEDIO AMBIENTE

El Aeropuerto está comprometido con la protección del medio ambiente en el que opera. Como consecuencia de ello, el subconcesionario:

- Se esforzará por mejorar en la administración del medio ambiente en el que opera;
- Cumplirá con toda la normativa ambiental vigente aplicable y, en particular, con:
 - Reglamento Sanitario sobre Manejo de Residuos Peligrosos
 - Reglamento de Almacenamiento de Sustancias Peligrosas
 - Código Sanitario
 - Reglamento Sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo
- Implementará medidas de prevención contra la contaminación del aire y maximizará la eficiencia energética.
- Mantendrá debidamente etiquetados y marcados cada uno de los contenedores, tanques y sistemas de dispensado de residuos.
- Cooperará enteramente con SC NUEVO PUDAHUEL en las actividades de respuesta, reporte y subsanación de cualquier peligro o potencial daño al medio ambiente, incluyendo, sin limitación, cualquier emanación, fuga o exposición o peligro de emanación, fuga o exposición de cualquier sustancia peligrosa o regulada hacia los sistemas de drenaje, suelos, aguas subterráneas, aguas o atmósfera, de acuerdo a la normativa aplicable.