|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Logo CCOP Ok** |  | np |

**MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS**

**COORDINACIÓN DE CONCESIONES DE OBRAS PÚBLICAS**

CONCESIÓN Aeropuerto Internacional

Arturo Merino Benítez de Santiago

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA**

**A partir de Diciembre 2016**

**SCEL-OPS-GEN-MA-009**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Versión Nº | Fecha | Elaborado por: |  | Aprobado por: |  | Aprobado por: |
| 2 | 21-12-2016 |  |  |  |  |  |
| Antonio R. MENDES  SCNP / Gerente Operaciones y Mantenimiento |  | Nicolas CLAUDE  SCNP / Gerente General |  | Claudio ASENJO  MOP / Inspector Fiscal |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CONCESIÓN Aeropuerto Internacional  Arturo Merino Benítez de Santiago |  | np |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA**  **REVISIÓN 2 - diciembre 2016** |
|  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Registro de las revisiones |  | Versión | Fecha de rev. | Páginas / Artículos revisados |
|  | Rev A | 17 Julio 2015 | Documento original |
|  | Rev B | 27 Sep. 2015 | Revisión seguido a comentarios del MOP (Ord 90/15) |
|  |  | Rev C | N/A | No efectuada |
|  |  | Rev D | 15 Ene. 2016 | Revisión seguido a comentarios del MOP (Ord 170/15) |
|  |  | Rev E | 05 Feb. 2016 |  |
|  |  | Rev 1 | 08 Agos. 2016 | Cambio de formato y revisión seguido a comentarios del MOP (Ord 667/16) |
|  |  | Rev 2 | 21 Dic. 2016 | Cambio en sistema de CRSF. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Referencias |  | Secciones 1.10.4 y 2.9.3 de las BALI |
|  |  | “Aspectos Mínimos a Considerar en la Elaboración del Reglamento de Servicio de la Obra y Manual de Operaciones para la Concesión” (MOP / Feb 2014) |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Elaborado por | Antonion MENDES | SCNP / Gerente O&M |  |  |
| Revisado por | Antonion MENDES | SCNP / Gerente O&M |  |  |
| Aprobado por | Claudio ASENJO | Inspector Fiscal MOP |  |  |

íNDICE

[GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES 7](#_Toc425146244)

[ABREVIATURAS 12](#_Toc425146245)

[1. INTRODUCCIÓN 14](#_Toc425146246)

[2. ANTECEDENTES GENERALES 15](#_Toc425146247)

[2.1 CONTENIDOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA 16](#_Toc425146248)

[2.2 POLITICA GENERAL DE LA OPERACIÓN 16](#_Toc425146249)

[2.3 OBJECTIVOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO) 17](#_Toc425146250)

[2.4 ALCANCE Y VIGENCIA 18](#_Toc425146251)

[2.5 REVISIÓN DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA Y MANUAL DE OPERACIONES 18](#_Toc425146252)

[2.6 PROCEDIMIENTO DE CAMBIO AL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA 18](#_Toc425146253)

[2.7 DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS 19](#_Toc425146254)

[2.8 INFORMACIÓN Y DATOS ESTADISTICOS 19](#_Toc425146255)

[2.8.1 Sistema de Registro de Información 19](#_Toc425146256)

[2.8.2 Información y Formularios 19](#_Toc425146257)

[3. DEL AREA CONCESIONADA E INVENTARIO 20](#_Toc425146258)

[3.1 PLANO DEL ÁREA DE CONCESIÓN 20](#_Toc425146259)

[3.2 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN 20](#_Toc425146260)

[4. INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA 21](#_Toc425146261)

[4.1 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA 21](#_Toc425146262)

[4.2 ASPECTOS GENERALES DE ORGANIZACIÓN 22](#_Toc425146263)

[4.2.1 ADMINISTRACION DE SC NUEVO PUDAHUEL 22](#_Toc425146264)

[4.2.2 FUNCIONES Y REQUISITOS 24](#_Toc425146265)

[4.2.3 ORGANIGRAMA 34](#_Toc425146266)

[4.2.4 EMPRESAS QUE PARTICIPAN EN SC NUEVO PUDAHUEL 37](#_Toc425146267)

[4.2.5 EMPRESAS SUBCONTRATISTAS (VIGENTE JULIO 2015) 38](#_Toc425146268)

[5. DEL MARCO JURIDICO 39](#_Toc425146269)

[6. DEL SERVICIO AL USUARIO 40](#_Toc425146270)

[6.1 DERECHOS DEL USUARIO 40](#_Toc425146271)

[6.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO 41](#_Toc425146272)

[6.3 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN, EFECTUAR RECLAMOS Y SUGERENCIAS 42](#_Toc425146273)

[6.4 APLICACIÓN DE ENCUESTAS 44](#_Toc425146274)

[6.5 MEDICION DEL SERVICIO AL USUARIO 46](#_Toc425146275)

[7. DEL CONCESIONARIO 47](#_Toc425146276)

[7.1 OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO 47](#_Toc425146277)

[7.2 DERECHOS DSC NUEVO PUDAHUEL Y OBLIGACIONES EN LA GESTION TARIFARIA 48](#_Toc425146278)

[8. MANUAL DE OPERACIÓN 50](#_Toc425146279)

[8.1.SERVICIOS AERONÁUTICOS 51](#_Toc425146280)

[8.2.SERVICIOS NO AERONÁUTICOS NO COMERCIALES 59](#_Toc425146281)

[8.3. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES 90](#_Toc425146282)

[8.4.SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES FACULTATIVOS 110](#_Toc425146283)

[9. PLANES Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS 119](#_Toc425146284)

[9.1 Mecanismos de Asignación 119](#_Toc425146285)

[9.2 Plan de seguridad y vigilancia 119](#_Toc425146286)

[9.3 Plan de prevención de riesgos, accidentes, incendios y otros 119](#_Toc425146287)

[9.4 Plan de contingencias 120](#_Toc425146288)

[9.5 Programas anuales 120](#_Toc425146289)

[9.6 Plan de gestión ambiental en el área concesionada 120](#_Toc425146290)

[9.7 Plan de facilitación o de coordinación 120](#_Toc425146291)

[9.8 Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los Usuarios 120](#_Toc425146292)

[9.9 Reglamento de uso de los Terminales de Carga Internacional y Doméstico 120](#_Toc425146293)

[9.10 Sistema de Registro de Denuncias de Fallas 121](#_Toc425146294)

[9.11 Otros documentos 121](#_Toc425146295)

ANEXOS

*Manual dedicado*

|  |  |
| --- | --- |
| ANEXO 1 | ⏵PLANO DEL ÁREA CONCESIONADA |
| ANEXO 2 | ⏵REGISTRO DE BIENES Y DERECHOS |
| ANEXO 3 | ⏵Mecanismo de AsignaciÓn de Puentes de Embarque/Desembarque y de posiciones remotas |
| ANEXO 4 | ⏵Mecanismo de AsignaciÓn de las Cintas para el Retiro de Equipaje |
| ANEXO 5 | ⏵Mecanismo de AsignaciÓn de Áreas para Servicios en Plataforma |
| ANEXO 6 | ⏵Mecanismo de AsignaciÓn de Estacionamientos para Vehículos en Arriendo |
| ANEXO 7 | ⏵Mecanismo de AsignaciÓn de *Counters* |
| ANEXO 8 | ⏵Mecanismo de AsignaciÓn de Oficinas de Apoyo a *Counters* |
| ANEXO 9 | ⏵Mecanismo de AsignaciÓn de Áreas para servicios de operaciÓn de carga |
| ANEXO 10 | ⏵Plan de Seguridad y Vigilancia |
| ANEXO 11 | ⏵Plan de prevenciÓn de riesgos |
| ANEXO 12 | ⏵Plan de contingencias y accidentes |
| ANEXO 13 | ⏵PLAN DE eMERGENCIAS MÉDICAS EN LOS TERMINALES |
| ANEXO 14 | ⏵Programa Anual de Aseo Periódico |
| ANEXO 15 | ⏵Programa Anual de MantenciÓn de Áreas Verdes |
| ANEXO 16 | ⏵Programa Anual de GestiÓn de Basura y Residuos |
| ANEXO 17 | ⏵Programa Anual del Servicio de Vigilancia |
| ANEXO 18 | ⏵Programa Anual de Traslado de Usuarios dentro del Aeropuerto |
| ANEXO 19 | ⏵Programa Anual del Servicio de Entretención |
| ANEXO 20 | ⏵Programa Anual de Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida |
| ANEXO 21 | ⏵Programa Anual del Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil |
| ANEXO 22 | ⏵Plan de Manejo Ambiental y Territorial |
| ANEXO 23 | ⏵Plan de coordinaciÓn general |
| ANEXO 24 | ⏵Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias |
| ANEXO 25 | ⏵Reglamento de Uso de Áreas de Carga |
| ANEXO 26 | ⏵Sistema de Registro de Denuncias de Fallas (SIC-NS) |
| ANEXO 27 | ⏵RegLamento de Régimen Interior |
| ANEXO 28 | ⏵Manual para la explotaciÓn de locales comerciales y oficinas |
| ANEXO 29 | ⏵Manual para la construcciÓn de locales comerciales y oficinas |
| ANEXO 30 | ⏵Mecanismo de distribuciÓn de cobro (SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE PASAJEROS) |
| ANEXO 31 | ⏵Mecanismo para el Cobro del Servicio de agua potable y tratamiento de aguas servidas |
| ANEXO 32 | ⏵PROCEDIMIENTO CARROS PORTAEQUIPAJE |
| ANEXO 33 | ⏵RESUMEN DE LOS SERVICIOS, UMBRALES Y METAS |
| ANEXO 34 | ⏵Mecanismo de AsignaciÓn de LA INFRAESTRUCTURA ASOCIADA AL TRANSPORTE PUBLICO |
| ANEXO 35 | ⏵PROCEDIMIENTO PARA CORTE TOTAL DE AGUA POTABLE |
| ANEXO 36 | ⏵PROCEDIMIENTO PARA EL CORTE DE SUMINISTRO DE GAS |
| ANEXO 37 | ⏵PROCEDIMIENTO ANTE CORTE DEL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA POR PARTE DE LA COMPAŇÍA DISTRIBUIDORA |
| ANEXO 38 | ⏵PROCEDIMIENTO ANTE FALLA DE SISTEMA DE GENERACIÓN DE EMERGENCIA |
| ANEXO 39 | ⏵PROCEDIMIENTO PARA TRABAJOS EN SISTEMA CONTRAINCENDIOS |
| ANEXO 40 | ⏵ORDENANZA LOCAL DE CONSTRUCCIÓN PARA EL ÁREA DE CARGA DEL AEROPUERTO AMB |
| ANEXO 41 | ⏵PLANOS DE LAS AREAS DE LOS SERVICIOS |
| ANEXO 42 | ⏵EMPRESAS SUBCONTRATISTAS |

# GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

1. **Aeropuerto.** Aeródromo público que es encuentra habilitado para la salida y llegada de aeronaves en vuelos internacionales.
2. **Aeródromo**. Toda Área delimitada, terrestre o acuática habilitada por la autoridad aeronáutica y destinada a la llegada, salida y maniobra de aeronaves en la superficie.
3. **Agente Autorizado.** Persona habilitada que representa al explotador y que está autorizada por éste para actuar en todos los asuntos relacionados con la entrada y despacho de sus aeronaves, tripulación, pasajeros, carga, correo, equipaje o suministros.
4. **Área de aterrizaje.** Parte del área de movimiento destinada al aterrizaje o despegue de aeronaves.
5. **Área de maniobras.** Parte del aeródromo que ha de utilizarse para el despegue, aterrizaje y rodaje de aeronaves, excluyendo las plataformas.
6. **Área de movimiento.** Parte del aeródromo que ha de utilizarse para el despegue, aterrizaje y rodaje de aeronaves, integrada por el área de maniobras y las plataformas.
7. **Autoridades competentes.** Las Instituiciones y Servicios 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.
8. **Autoridad Aeronáutica.** La Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).
9. **Autoridad aeroportuaria**. La autoridad designada por el director General de Aeronáutica Civil, responsable de la administración del aeródromo.
10. **Baliza.** Objeto expuesto sobre el nivel del terreno para indicar un obstáculo o trazar un límite.
11. **Bases de Licitación (BALI)**. Bases de Licitación de la obra pública fiscal denominada “Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez de Santiago”
12. **Bases Técnicas**. Compendio de parámetros técnicos establecidos en las Bases de Licitación.
13. **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, incluyendo:
14. Calle de acceso al puesto de estacionamiento de aeronave. La parte de una plataforma designada como calle de rodaje y destinada a proporcionar acceso a los puestos de estacionamiento de aeronaves solamente.
15. 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.

c) Calle de salida rápida. Calle de rodaje que se une a una pista en un ángulo agudo y 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 y logrando así que la pista esté ocupada el mínimo tiempo posible.

1. **Carga**. Todos los bienes que se transporten en una aeronave, excepto el correo, los suministros y el equipaje acompañado o extraviado.
2. **Cargar**. El acto de colocar mercancías, correo, equipaje o suministros a bordo de una aeronave para transportarlos en un vuelo, excepto las mercancías, correo, equipaje o suministros que se hayan cargado en una de las etapas anteriores del mismo vuelo directo.
3. **Concesionario**. Sociedad Concesionaria Nuevo Pudahuel S.A., Rol Único Tributario N° 76.466.068-4, una sociedad anónima constituida y legalmente existente bajo las leyes de la República de Chile, de acuerdo a las normas que rigen las sociedades anónimas abiertas, mediante escritura pública otorgada en la Notaría de Santiago de don Eduardo Avello Concha, con fecha 5 de mayo de 2015, bajo el repertorio N° 11.765-2015; cuyo extracto fue inscrito a fojas 33.936 número 20.095 del Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago del año 2015, y publicado en el Diario Oficial de fecha 9 de mayo del mismo año; con el objeto de materializar la ejecución, reparación, conservación y explotación de la Obra Pública Fiscal denominada “Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez de Santiago”, de la cual es su titular, según consta del Decreto Supremo del Ministerio de Obras Públicas número 105 de fecha 12 de marzo de 2015, publicado en el Diario Oficial de fecha 21 de abril de 2015 y protocolizado en la Notaría de Santiago de don Eduardo Avello Concha, con fecha 5 de mayo de 2015, bajo el repertorio N° 11.764-2015
4. **Contratistas**. Son aquellos que, mediante celebración de un contrato, es aceptado por el Concesionario, para prestar servicios dentro del área concesionada del Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez de Santiago.
5. **Contrato de Concesiones**. Decreto Supremo del Ministerio de Obras Públicas Mediante el cual se regula la ejecución, reparación, conservación o explotación de obras públicas fiscales.
6. **Control de estupefacientes**. Medidas adoptadas para controlar el movimiento ilícito de estupefacientes y sustancias psicotrópicas por vía aérea.
7. **Control de seguridad**. Medios para evitar que se introduzcan armas, explosivos o artículos que pudieran utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita.
8. **Correo**. Despachos de correspondencia y otros objetos que las administraciones postales presentan con el fin de que se entreguen a otras administraciones postales.
9. **Descargar**. El acto de sacar las mercancías, correo, equipaje o suministros de una aeronave después del aterrizaje, excepto las mercancías, correo, equipaje o suministros que sigan transportándose durante la siguiente etapa del mismo vuelo.
10. **Desembarque**. El 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.
11. **Desinsectación**. Procedimiento mediante el cual se adoptan medidas sanitarias para controlar o eliminar insectos vectores de enfermedades humanas en equipajes, cargas, contenedores, medios de transporte, mercancías o paquetes postales (Artículo 1, Título I del Reglamento Sanitario Internacional (2005) de la Organización Mundial de la Salud. Segunda Edición (2008)).
12. **Documentos de las Compañías Aéreas y de los explotadores**. Cartas de porte aéreo/notas de consignación, billetes de pasaje y tarjetas de embarque de pasajeros, documentos de liquidación bancaria y de agencia, billetes de exceso de equipaje, bonos de crédito (MCO), informes sobre daños e irregularidades, etiquetas para el equipaje y para la carga, horarios y documentos relativos al peso y al centraje, para uso de las Compañías Aéreas y de los explotadores.
13. **Embarque**. El acto de subir a bordo de una aeronave con objeto de comenzar un vuelo, exceptuados aquellos tripulantes o pasajeros que hayan embarcado en una de las etapas anteriores del mismo vuelo.
14. **Equipaje**. Artículos de propiedad personal de los pasajeros o tripulantes que se llevan en la aeronave mediante convenio con el explotador.
15. **Equipaje extraviado**. Equipaje involuntario o inadvertidamente separado de los pasajeros o de la tripulación.
16. **Equipaje facturado**. Artículos de propiedad personal de los pasajeros o tripulantes que se llevan en la aeronave mediante y que fueran chequeados en el vuelo por los pasajeros o tripulantes.
17. **Equipaje no acompañado**. Equipaje que se transporta como carga, ya sea en la misma aeronave en que viaja la persona a quien pertenece o en otra.
18. **Equipaje no identificado**. Equipaje que se encuentra en un aeródromo, con o sin etiqueta, que ningún pasajero recoge o cuyo propietario no puede ser identificado.
19. **Equipaje no reclamado**. Equipaje que llega al aeropuerto y que ningún pasajero recoge ni reclama.
20. **Equipo de aeronave**. Artículos, incluso el botiquín de primeros auxilios y el equipo para supervivientes, así como provisiones transportadas a bordo, que no sean repuestos ni suministros, y que se utilizan a bordo de las aeronaves durante el vuelo.
21. **Equipos de seguridad**. Dispositivos de carácter especializado que se utilizan, individualmente o como parte de un sistema, en la detección de elementos que pudieran ser utilizados contra actos de interferencia ilícita en la Aviación Civil, sus instalaciones o servicios.
22. **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.
23. **Explotador**. Persona natural o jurídica que utiliza la aeronave por cuenta propia con o sin fines de lucro, conservando su dirección técnica. Se presume explotador al propietario de la aeronave.
24. **Falla de luz**. Se considera que una luz ha fallado, cuando por una razón cualquiera, la intensidad luminosa media, determinada utilizando los ángulos especificados de elevación, convergencia y amplitud del haz, sea inferior al 50% de la intensidad media especificada para una luz nueva.
25. **Fase 1**. Proyecto de construcción y mejora del Terminal de pasajeros que contempla las áreas: sala de embarque remoto internacional, llegadas internacionales – Control SAG ADUANAS, llegadas nacionales, control emigraciones, control inmigraciones, acceso embarque nacional AVSEC.
26. **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.
27. **Inspección**. Aplicación de los medios técnicos o de otro tipo destinados a identificar o detectar armas, explosivos u otros artefactos peligrosos que puedan ser utilizados para cometer un acto de interferencia ilícita.
28. **Inspección Fiscal**. Representante de la DGOP para efectuar el control del cumplimiento de los términos establecidos en la Concesión adjudicada a SC NUEVO PUDAHUEL.
29. **Línea Aérea**. Cualquier empresa de transporte aéreo que ofrece o mantiene un servicio aéreo regular.
30. **Miembro de la tripulación auxiliar**. Personal de vuelo, titular de licencia, encargado del cuidado y seguridad de las personas o cosas que se transportan en una aeronave.
31. **Miembro de la tripulación de vuelo**. Persona titular de una licencia, encargada de la operación mando y funcionamiento de una aeronave o sus partes que cumplen funciones esenciales durante el período de servicio de vuelo.
32. **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.
33. **Operación de la aviación general**. Concepto que agrupa a todas las actividades que se desarrollan en el ámbito aéreo deportivo y recreativo, que no persiguen fines de lucro ni comerciales.
34. **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.
35. **Persona con movilidad reducida**. 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, adaptando a las necesidades de dicha persona los servicios puestos a disposición de todos los pasajeros.
36. **Persona no admisible**. Persona a quien le es o le será rehusada la admisión al país por las autoridades correspondientes.
37. **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.
38. **Puesto de estacionamiento de aeronave**. Área designada en una plataforma, destinada al estacionamiento de una aeronave.
39. **Punto de espera en rodaje**. Punto designado en el que las aeronaves en rodaje y los vehículos se detendrán y se mantendrán a la espera, a menos que haya una autorización en contrario por parte de la torre de control de aeródromo.
40. **Punto de espera en la vía de vehículos**. Un punto designado en el que pueda requerirse que los vehículos esperen.
41. **Plataforma**. Área definida, en un aeródromo terrestre, destinado a dar cabida a las aeronaves para los fines de embarque o desembarque de pasajeros, correo o carga, abastecimiento de combustible, estacionamiento o mantenimiento.
42. **Programa de seguridad**. Medidas concretas de seguridad que permitan la correcta aplicación de acciones coordinadas para prevenir actos ilícitos y/o delictuales, que pudieran afectar a pasajeros, público e instalaciones de la Aviación Civil.
43. **Reglamento Interno**, Reglamento De Régimen Interior Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez De Santiago (Anexo 27)
44. **Repuestos**. Artículos, incluso motores y hélices, para reparación y de recambio, con miras a su montaje en las aeronaves.
45. **Seguridad**. La combinación de medidas y recursos humanos y materiales, destinados a salvaguardar a la Aviación Civil contra los actos de interferencia ilícita.
46. **Señal**. Símbolo o grupo de símbolos expuestos en la superficie del área de movimiento a fin de transmitir información aeronáutica.
47. **Subcontratistas**. Son aquellos que mediante celebración de un contrato con el Contratista de SC NUEVO PUDAHUEL, es aceptado por el Concesionario, para prestar servicios dentro del área concesionada del Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez de Santiago.
48. **Suministros**. Artículos de naturaleza fungible que se utilizan o venden a bordo de las aeronaves durante el vuelo, incluso las provisiones de boca y otros artículos afines.
49. **Usuario.** Toda aquella persona que interactúa dentro del área entregada a SC NUEVO PUDAHUEL.
50. **Vía de vehículos**. Camino de superficie establecido en el área de movimiento destinado a ser utilizado exclusivamente por vehículos terrestres.
51. **Zona Primaria**. Espacio de mar o tierra en el cual se efectúan las operaciones materiales marítimas y terrestres de la movilización de las mercancías, el que, para los efectos de su jurisdicción es recinto aduanero y en el cual han de cargarse, descargarse, recibirse o revisarse las mercancías para su introducción o salida del territorio nacional. Corresponderá al Director Nacional de Aduanas fijar y modificar los límites de la Zona Primaria.

*Los términos en mayúsculas contenidos en el presente documento que no tengan una definición especial, tendrán el significado que se les asignan, según el siguiente orden de prelación, en las BAL*I

# ABREVIATURAS

1. **AHM** Manual de Handling Aeroportuário (IATA)
2. **AOC** Comité Operativo de Aerolíneas
3. **ACI**  Consejo Internacional de Aeropuertos
4. **AP. AMB.** Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez deSantiago.
5. **AVSEC.** Seguridad en la Aviación Civil.
6. **BIDS.** Sistema de Información de Equipajes
7. **CCAF** Cajas de Compensación de Asignación Familiar
8. **CCMS** Sistema de Control Centralizado y Monitoreo
9. **CCTV.** Circuito Cerrado de Televisión
10. **CO** Centro de Operaciones
11. **COE.** Centro de Operaciones de Emergencia
12. **CUTE** Equipos Terminales de Uso Común
13. **DGAC.** Dirección General de Aeronáutica Civil.
14. **DGOP.** Dirección General de Obras Públicas.
15. **ETA.** Hora estimada de arribo.
16. **ETD.** Hora estimada de salida.
17. **FIDS** Sistema de Información de Vuelos
18. **FOD** Foreign Object Debris (Desechos de Objectos Estraños)
19. **GIDS** Sistema de Información de Puertas de Embarque
20. **IATA** Asociación de Transporte Aéreo Internacional
21. **MOP.** Ministerio de Obras Públicas.
22. **OACI.** Organización de Aviación Civil Internacional.
23. **OIRS** Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias
24. **PACO.** Plan Anual de Conservación de la Obra
25. **PAS.** Sistema de Anuncio al Público (megafonía)
26. **PMM.** Puesto de Mando Móvil.
27. **PMR.** Persona Movilidad Reducida
28. **RSO.** Reglamento de Servicio de la Obra.
29. **SAG.** Servicio Agrícola Ganadero
30. **SC NUEVO PUDAHUEL.** Sociedad Concesionaria Nuevo Pudahuel
31. **SDA.** Solicitud de Antecedentes
32. **SDP.** Solicitud de Propuestas
33. **SERNAPESCA.** Servicio Nacional de Pesca
34. **SIAV.** Sociedad Inversiones en Aviación (Proveedores de combustible).
35. **TICA.** Tarjeta de Identificación de Control Aeroportuario.

# 1. INTRODUCCIÓN

El uso de la obra y los servicios que presta SC NUEVO PUDAHUEL se rigen por un reglamento que incluye todas las normas derivadas de las Bases de Licitación y Oferta Técnica de SC NUEVO PUDAHUEL.

Este reglamento, denominado Reglamento de Servicio de la Obra (en adelante RSO), desarrollado por SC NUEVO PUDAHUEL y aprobado por el Inspector Fiscal de la concesión, rige el uso de la obra y la prestación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos entregados en la etapa de Explotación. Así como también establece los procedimientos respecto materias operacionales del Aeropuerto.

# 2. ANTECEDENTES GENERALES

El Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez es el aeropuerto de mayor importancia en Chile y concentra los mayores movimientos, tanto de pasajeros como de carga. Su código OACI es SCEL y está ubicado a 17 km al noroeste de la ciudad de Santiago, en la Región Metropolitana.

El proyecto objeto de la presente concesión, consiste principalmente en:

* La remodelación y ampliación del Edificio Terminal de Pasajeros existente
* La construcción y habilitación de un Nuevo Terminal de Pasajeros
* El mantenimiento de todas las obras preexistentes y nuevas dentro del Área de Concesión y conforme a lo establecido en las BALI
* 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

La Dirección General de Aeronáutica Civil, por su parte, conservará plena competencia sobre los otros servicios e instalaciones aeronáuticas, y funciones propias de la institución.

El presente Reglamento se divide en los siguientes capítulos:

|  |  |
| --- | --- |
| **N°** | **CAPÍTULOS DEL RSO** |
| **1** | IntroducciÓn |
| **2** | Antecedentes Generales |
| **3** | Del Area concesionada e inventario |
| **4** | InformaciÓn de la sociedad concesionaria |
| **5** | Marco jurídico |
| **6** | Del servicio al usuario |
| **7** | Del concesionario |
| **8** | Manual de operacIÓn |
| **9** | Planes y procedimientos operativos |

## 2.1 CONTENIDOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

El presente reglamento se ha desarrollado según lo establecido en

* los artículos1.10.4 y 2.9.3 de las BALI
* “Aspectos Mínimos a Considerar en la Elaboración del Reglamento de Servicio de la Obra y Manual de Operaciones para la Concesión” (MOP / Feb 2014)

## 2.2 POLITICA GENERAL DE LA OPERACIÓN

Todas las actividades son realizadas de acuerdo a una planificación que cumpla con las obligaciones de las BALl, en estrecha coordinación con el Inspector Fiscal y la Dirección General de Aeronáutica Civil; dando estricto cumplimiento de las normas de Prevención de Riesgos, ambientales y laborales (entre otras), con el objetivo de satisfacer las expectativas de los usuarios a través del mejoramiento continuo de los diferentes servicios que se entregan.

SC NUEVO PUDAHUEL opera el área concesionada del Aeropuerto AMB empleando métodos y procedimientos que permiten proveer un adecuado nivel de calidad de servicio tanto para los pasajeros y las empresas aéreas, como para los Usuarios en general.

Con el propósito de incrementar los ingresos, SC NUEVO PUDAHUEL propicia la sana competencia para crear un “Centro de negocios” en el Aeropuerto, asegurando así un buen nivel de oferta de servicios a los Usuarios del terminal.

Se emplean sistemas administrativos y operativos para que el Aeropuerto AMB sea competitivo en comparación con otros Aeropuertos y se transforme en un polo de atracción para la llegada de nuevos vuelos, de nuevas empresas aéreas o de nuevos negocios.

Considerando que el movimiento de carga aérea de exportación, importación y cabotaje constituye un valioso elemento para el desarrollo del país, SC NUEVO PUDAHUEL emplea recursos para mejorar y racionalizar la prestación de los servicios relacionados con el movimiento de la carga aérea.

El mantenimiento de las instalaciones y equipos se efectua en forma planificada, de tal forma que se puedan evitar fallas en su funcionamiento.

## 2.3 OBJECTIVOS 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.
* Presentar una descripción y especificación de las condiciones en que propone prestar cada uno de los Servicios, Aeronáuticos y No Aeronáuticos
* Resumir todos aquellos aspectos relativos al uso, conservación y explotación de la obra pública fiscal, denominada “Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez de Santiago”.
* Fijar un marco general para la prestación de los servicios que debe cumplir SC NUEVO PUDAHUEL en la prestación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos que establezcan las BALI, los Umbrales de operación, calidad y gestión y los procedimientos asociados a la provisión de tales servicios
* Definir los mecanismos y procedimientos mediante los cuales SC NUEVO PUDAHUEL dispondrá al MOP de la información necesaria para realizar un seguimiento de los niveles de servicio de la Concesión y evaluar cumplimiento de los Umbrales exigidos en las BALI, los cuales serán validados por el Inspector Fiscal.

**Objetivos Específicos**:

* Asegurar la correcta y oportuna ejecución de los servicios comprometidos y sus indicadores de gestión, según lo establece el Contrato de Concesión.
* Definir la estrategia de largo plazo, orientada a la construcción de una alianza permanente con la Dirección General de Aeronáutica Civil, a través del Inspector Fiscal, buscando constituirse en un colaborador que contribuya al mejoramiento de la calidad de los servicios que se presten en el Aeropuerto. Para ello debe:
* Implementar los indicadores de gestión con el objeto de validar sus resultados con la Inspección Fiscal y el Mandante.
* Promover una fluida relación de trabajo y un ambiente de colaboración entre el personal de la Sociedad Concesionaria y el Mandante.
* Tener una adecuada capacidad de resolución de problemas, que brinde satisfacción a las expectativas del servicio en el Aeropuerto.
* Satisfacción de los Usuarios: Para ello debe señalar medidas que adoptará para asegurar el nivel de satisfacción por parte de los usuarios del servicio, según lo requerido en las Bases de Licitación.

## 2.4 ALCANCE Y VIGENCIA

El alcance de aplicación de este RSO es el Área de la Concesión del Aeropuerto, definida en el artículo 2.4de las BALI, desde la puesta en servicio provisoria de las instalaciones existentes hasta el término de la concesión (ANEXO 1).

El RSO es cumplido por SC NUEVO PUDAHUEL, el MOP, la DGAC y, en general, por todos aquellos usuarios que utilicen la obra y sus servicios o participen en la explotación de la misma.

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

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

Según la periodicidad establecida en el artículo 1.10.4de las BALI, el Inspector Fiscal podrá solicitar la revisión del RSO, el cual podrá ser modificado utilizando los siguientes criterios:

1. Cambio en los mecanismos de Asignación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos.
2. Resultados de encuestas a usuarios.
3. Consultas, reclamos y sugerencias de usuarios.
4. Estándares existentes en otros aeropuertos y aeródromo chilenos sujetos al Sistema de Concesión.
5. Estándares existentes en otros aeropuertos de similares características a nivel internacional
6. Modificaciones de normativas vigentes.
7. Informes de Gestión y Operación del aeropuerto de acuerdo a lo señalado en el artículo 1.8de las BALI.
8. Resultados de Auditorias y propuestas de mojaras a la gestión de los servicios de acuerdo a lo señalado en el artículo 1.10de las BALI.

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

Los cambios del RSO estarán sometidos a, y aprobados por, el Inspector Fiscal.

El RSO tiene la referencia SCEL-OPS-GEN-MA-009 y el registro de enmiendas se encuentra en la página 2 del RSO.

## 2.7 DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

Los documentos complementarios requiridos son incluidos en los Anexos del RSO.

## 2.8 INFORMACIÓN Y DATOS ESTADISTICOS

### 2.8.1 Sistema de Registro de Información

*(Sistema Informático para la Constatación de los Niveles de Servicio o SIC-NS)*

Se implementa un Sistema de Registro de Información que permita contar con todo lo estipulado en el artículo 1.10.18 de las BALI, considerando al menos lo siguiente:

* Definición de una metodología de captura, registro y procesamiento de datos basada en una plataforma interoperable MOP, que se nutre del inventario, de los datos de revisión del estado y funcionamiento de las obras y servicios, del registro en línea de la gestión de explotación de la obra y otros datos estadísticos.
* Operación en línea y simultanea de diversos tipos y categorías de usuario, con privilegios de acceso a la información.
* Establecimiento de procedimientos homologados para recoger datos
* Disposición de la información requerida por dicho sistema de conformidad a lo establecido en el artículo 1.10.18

Véase ANEXO 26

### 2.8.2 Información y Formularios

Para atender las necesidades de un fluido y seguro intercambio de información con la Inspección Fiscal, SC NUEVO PUDAHUEL dispondrá al MOP de la información de manera fidedigna y oportuna relativa a los Servicios de la Concesión.

SC NUEVO PUDAHUEL implementará una plataforma o un sistema de comunicaciones, aprobado por el MOP según el artículo 1.8.2 por medio de acceso a Internet, intranet u otro, de tal manera de mantener una comunicación expedita y segura con el Inspector Fiscal.

SC NUEVO PUDAHUEL 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 SC NUEVO PUDAHUEL en su Sistema de Información, los cuales serán aprobados por el Inspector Fiscal.

Esta información incluye estados anuales, informes semestrales, trimestriales y mensuales durante las etapas de Explotación y de Construcción de la obra.

# DEL AREA CONCESIONADA E INVENTARIO

El área de concesión es el área definida en el artículo 2.4de las BALI, e individualizada en el Plano «Área de Concesión del aeropuerto AMB»

## 3.1 PLANO DEL ÁREA DE CONCESIÓN

El plan del Área de Concesión es presentado en el ANEXO 1 en conformidad con el artículo 2.4 de las BALI, el cual será actualizado en caso de modificarse contractualmente.

El plan del Área de Concesión presentado en el ANEXO 1 está en acuerdo con planos 824K-SCEL-GE-SE-PP-001-1 y al 824K-SCEL-GE-SE-PP-002-1 del Anexo N°40.

## 3.2 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

En conformidad con los articluos 1.8.18.2.a), 1.8.2.4.j), 1.8.2.5.h), 1.8.10, 2.8.14, 2.8.16 de las BALI, el inventorio inicial de los bienes, una vez entregado por el Inspector Fiscal, es actualizado por SC NUEVO PUDAHUEL.

El mecanismo, formato y oportunidad en la cual SC NUEVO PUDAHUEL mantendrá al MOP informado respecto a las modificaciones y actualizaciones del Inventario de la Concesión es detallado en el ANEXO 2 «Procedimiento: Registro de bienes y Derechos».

# INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

## 4.1 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE LICITACIÓN

De acuerdo a las Bases de Licitación del Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez de Santiago, aprobadas por Resolución de la Dirección General de Obras Públicas (DGOP) N° 33 de fecha 17 de febrero de 2014, el Ministerio de Obras Públicas (MOP), por intermedio de la DGOP 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 Internacional Arturo Merino Benítez de Santiago”. 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 “Nuevo Pudahuel”, formado por las sociedades VINCI Airports S.A.S. y Aéroports de Paris Management Société Anonyme, por medio del Decreto Supremo N° 105, de fecha 12 de marzo de 2015,publicado en el Diario Oficial de fecha 21 abril de 2015; por un período de 240 meses contados desde el mes de Puesta en Servicio Provisoria de las instalaciones existentes. El contrato de concesión incluye la ejecución, reparación, conservación y explotación de la obra pública fiscal denominada “Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez de Santiago”.

## 4.2 ASPECTOS GENERALES DE ORGANIZACIÓN

### 4.2.1 ADMINISTRACION DE SC NUEVO PUDAHUEL

1. SC NUEVO PUDAHUEL administra el área de la concesión bajo su responsabilidad, estableciendo la organización que se describe a continuación.
2. La estructura de administración podría cambiar a medida que las necesidades lo indiquen. No obstante lo anterior, la estructura actual de la organización es la que a continuación se señala:

* Junta Directiva, Presidente
* Gerente General
* Gerente de Relaciones Institucionales, Recursos Humanos y Calidad
* Gerente de Operaciones y Mantenimiento
* Gerente de Administración y Finanzas
* Gerente Comercial
* Gerente Técnico

1. La organización descrita anteriormente se elaboró de acuerdo a lo establecido en el documento de Licitación para la adjudicación de la Concesión del Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez de Santiago. (BALI).
2. La organización y operación del área concesionada se ha estructurado en cinco Gerencias que respondan al Gerente General.
3. Las funciones generales del personal directivo y ejecutivo de la organización de SC NUEVO PUDAHUEL son:

* Junta Directiva, Presidente

Organismo que rige el funcionamiento de SC NUEVO PUDAHUEL, elabora y dispone la aplicación de las políticas de la empresa y verifica el cumplimiento de las metas establecidas para el Consorcio. Está formada por 6 Directores y 1 Presidente del Directorio.

* Gerente General de SC NUEVO PUDAHUEL

Es responsable de lograr las metas y disposiciones establecidas por el Directorio, para alcanzar los objetivos de la Empresa. Administra los recursos humanos y económicos de la Sociedad.

Es Licenciado en Ingeneria de Sistemas y tiene Postgrado en Matemáticas, 5 años, EFREI y Universidad Paris VI Paris, Francia.

* Gerente de Relaciones Institucionales, Recursos Humanos y Calidad

Es responsable de la calidad, del manejo ambiental y de las relaciones institucionales.

Tiene el título profesional de Arquitecto, Carrera de Arquitectura 5 años, Facultad de Arquitectura de Universidad de Chile, Chile.

* Gerente de Operaciones y Mantenimiento

Es responsable de las operaciones diarias de los Terminales de Pasajeros Nacional e Internacional, de la administración de los Puentes de Embarque y Estacionamientos Remotos, operación y programación de los Servicios de Información al Público y de Vuelo y del Servicio al Cliente en el área de jurisdicción del Concesionario. Apoyará a la seguridad de los Terminales y estacionamientos de vehículos. Mantendrá actualizados el Plan subsidiario de Emergencia y Programa de Seguridad. Esta gerencia es la encargada de administrar el mantenimiento de toda el área de concesión de SC NUEVO PUDAHUEL.

Es Licenciado en Ingeniería Civil - Estructuras, 5 años, en el IST de la UTL de Lisboa, Portugal. Tiene el postgrado Lisbon MBA de la UCP/UNL de Lisboa, Portugal

* Gerente de Administración y Finanzas

Es responsable de la administración general de la empresa, adquisiciones, comunicaciones y asuntos legales. El Gerente será un profesional universitario o con estudios equivalentes o experiencia comprobada en el área, así también será responsable del desarrollo y control de las proyecciones financieras.

Es Licenciado en Ingeneria, 5 años, en la escuela de Ingeneria de Toulouse, Francia. Tiene el postgrado en Economia y Finanzas de Essec, Francia

* Gerente Técnico

Esta gerencia es la encargada de la construcción del nuevo Terminal (T2) y del desarrollo de nuevos proyectos, tanto aquellos administrados directamente por SC NUEVO PUDAHUEL, como el administrado por terceros en el área de concesión de SC NUEVO PUDAHUEL. El Gerente será un profesional universitario o con estudios equivalentes o experiencia comprobada en el área de las obras de construcción.

Licenciado en Ingenería (5 años) en la ENPC de Paris, Francia. Tiene el postgrado en Ciencias Politicas del l’Institut d’études Politiques de Paris, Francia

* Gerente Comercial

Será responsable de la explotación comercial del área concesionada, todo el contacto directo con los clientes. La Administración de la Propiedad es otra responsabilidad que incluye la administración de todos los contratos de empresas y personas que presten servicios remunerados en el Aeropuerto. El Gerente será un profesional universitario o con estudios equivalentes o experiencia comprobada en el área de la Concesión

Es Master de Marketing y Ventas Internacionales, 5 años después del Bachillerato, en la Universidad de Evry, región de París, Francia.

### 4.2.2 FUNCIONES Y REQUISITOS

#### 4.2.2.1 Funciones y responsabilidades generales

A continuación, se realiza una breve descripción de las responsabilidades y características más importantes de cada puesto de trabajo. Como norma general, los Gerentes y el personal ejecutivo deben ser profesionales o funcionarios con estudios universitarios o experiencia comprobada en sus respectivos ámbitos. El resto de los jefes de servicios o técnicos, son funcionarios de comprobada experiencia y habilidad en sus campos de responsabilidad.

**Gerente General**

La responsabilidad clave de este puesto consiste en la administración general de la Concesión. Esto incluirá:

* Ser responsable ante el Directorio de la planificación a corto y largo plazo de la Concesión y del desarrollo de los negocios del Concesionario.
* Ser responsable de la comunicación y coordinación con el MOP, otros Ministerios, Instituciones y Autoridades de Gobierno que tengan participación en la Concesión.

**Gerente de Relaciones Institucionales y Calidad**

Las responsabilidades y funciones que tiene a cargo esta gerencia serán:

* Ser responsable de las relaciones institucionales.
* Coordinar la confección y entrega de documentos al MOP (“entregables”).
* Ser responsable del Sistema de Gestión Integrado (calidad y ambiental), bajo normas ISO 9001 e ISO 14001.

**Gerente de Operaciones y Mantenimiento**

Será responsable de la funcionalidad general de los terminales de pasajeros del Aeropuerto, debiendo velar por el cumplimiento de las siguientes tareas:

* Asegurar el mantenimiento y conservación de la infraestructura, instalaciones y equipamiento bajo la administración de SC NUEVO PUDAHUEL, dando cumplimiento a los requisitos de mantenimiento de los fabricantes para los distintos equipos y sistemas. Para estos efectos, anualmente, elaborará un plan matriz de mantenimiento, sobre el cual se programarán los trabajos a desarrollar mensualmente por la compañía, por sí o mediante la contratación de empresas especializadas.
* Mantener el abastecimiento de insumos básicos y del sistema de climatización de los edificios terminales de pasajeros.
* Prevenir los riesgos al interior del área de la Concesión.
* Administrar los Estacionamientos Remotos, Puentes de Embarque y sus servicios asociados, a través de la programación del sistema de asignación de estacionamientos de aeronaves.
* Mantener actualizados el Plan subsidiario de Emergencia y Programa de Seguridad, como, asimismo, el entrenamiento de su personal en la aplicación de dicho plan y programa.
* Administración de los Servicios de Información al Público y de Vuelo (FIDS/BIDS/PAS/GIDS).
* Administración del Servicio directo al Cliente.
* Colaborar con la seguridad de los Terminales y estacionamientos de vehículos, a través de la fiscalización y control de las Empresas de Seguridad contratadas por SC NUEVO PUDAHUEL y de los sistemas de CCTV.
* Asegurar la acreditación y empadronamiento de las personas y vehículos que ingresan al Terminal de Carga.
* Gestionar la tramitación de las TICA de los Contratistas y Subcontratistas de SC NUEVO PUDAHUEL con la DGAC.
* Velar por el cumplimiento de los diferentes contratos de responsabilidad de la Gerencia de Operaciones y Mantenimineto

**Gerente de Administración y Finanzas**

Las responsabilidades y funciones que tendrá a cargo esta gerencia se centrarán en dirigir las actividades financieras, administrativas, contables, tributarias y de información de la operación de la Concesión. En particular, deberá realizar lo siguiente:

* Asumir la contabilidad general de la empresa, así como la gestión administrativa propia del funcionamiento del Aeropuerto.
* Planificar, conjuntamente con otros departamentos, la situación financiera del Concesionario, a mediano y largo plazo, para la operación del terminal. Además, desempeñar funciones de análisis y previsión financiera.
* Operar eficientemente las cuentas por cobrar, cuentas por pagar.
* Planificar, organizar y coordinar la situación financiera de la compañía. Hacerse cargo de proyectos de análisis financiero; interpretar y analizar informes estadísticos, financieros y contables administrativos; proporcionar asesoría financiera sobre propuestas de desarrollo comercial; hacerse cargo de análisis detallados de ingresos y costos, y evaluar el impacto de iniciativas de negocios.
* Asegurar el adecuado proceso de adquisición de bienes de capital, insumos y servicios necesarios para la normal operación del Concesionario. Esto requerirá trabajar con clientes internos para establecer criterios para la preselección de proveedores y ayudar a proveedores a cumplir con dichos criterios para poder hacer negocios con el Concesionario, establecer y monitorear un programa de evaluación de desempeño de proveedores y administrar el programa de excedentes de insumos.
* Mantener y actualizar el inventario cuando corresponda

**Gerente Técnico**

Las responsabilidades y funciones que tendrá a cargo esta gerencia se centrarán en lo siguiente:

* Llevar a cabo las obras de construcción previstas en las Bases de Licitación.
* Desarrollar, revisar e implementar nuevos proyectos de construcción a materializar en el área de la Concesión, los que deberán ser sometidos a la aprobación de la Inspección Fiscal. Una vez aprobados, proceder a licitar, contratar y administrar la construcción o implementación de dichos nuevos proyectos.

**Gerente Comercial**

La responsabilidad principal de este puesto será dirigir las actividades comerciales de la Concesión. En particular, tendrá a su cargo lo siguiente:

* Desarrollar el tráfico aéreo incluyendo los análisis de mercado de nuevas rutas, previsiones de tráfico y manejo de la base estadística.
* Realizar la planificación comercial a mediano y largo plazo de la compalía, conjuntamente con otros departamentos de SC NUEVO PUDAHUEL.
* Desarrollar e implementar los criterios contractuales respecto de los Contratistas y Subcontratistas y de selección de los mismos.
* Tramitar, en conjunto con la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento, los proyectos de Contratistas y Subcontratistas y de mantenciones.
* Desarrollar comercialmente el área concesionada, incluyendo su explotación inmobiliaria.
* Administrar las relaciones con los Contratistas y Subcontratistas.

**Subgerente de Recursos Humanos**

Las responsabilidades y funciones que tiene a cargo esta sub gerencia serán:

* Administrar los recursos humanos y la capacitación del personal de SC NUEVO PUDAHUEL, lo que incluye:
* identificar las necesidades de capacitación y las prioridades en el Centro de Operaciones;
* desarrollar paquetes/materiales de capacitación;
* diseñar módulos de capacitación; identificar recursos de capacitación y hacer los arreglos para contar con instructores apropiados;
* realizar reuniones con los trabajadores para conocer respecto a su capacitación operacional;
* mantener registros y actuar como enlace de capacitación operacional;
* administrar el proceso de remuneraciones y proceso mensual de liquidación de sueldos;
* asesorar permanente al personal de la compañía;
* administración de los beneficios al personal, tales como: creación de un plan colectivo de salud, administración y difusión de beneficios otorgados por las CCAF, contratación de seguros de vida y complementarios de salud y realización de actividades recreativas;
* diseño e implementación de procedimientos y reglamentación de las relaciones laborales y criterios de evaluación del personal;
* proceso de selección, reclutamiento, capacitación y entrenamiento del personal;
* administración de compensaciones.
* gestión de sistemas de control (vacaciones, permisos, licencias por enfermedad, bienestar social, etc.); y
* confección de normativa interna en materias de seguridad e higiene en el trabajo.

**Subgerente de Comunicación**

Es Periodista y Licenciado en Comunicación Social, 5 años, en Universidad de los Andes, Santiago. Chile

Será responsable, principalmente, de las siguientes actividades:

* Definir la estrategia de comunicación y la imagen de la concesionaria.
* Administrar operativamente las comunicaciones de SC NUEVO PUDAHUEL con todos quienes tengan relación con el AP. AMB. Esto implicará establecer las relaciones con los medios de comunicación, atender las necesidades de Relaciones Públicas del aeropuerto, identificar posibles áreas de riesgos, tomando las acciones de comunicación necesarias; planificar y organizar eventos. Deberá reunir la información y establecer la pauta del boletín informativo del aeropuerto y ser el nexo con todos aquellos proveedores del área de comunicaciones.
* Administrar el sitio web de la empresa y de todos los nuevos medios de comunicación al público.

#### 4.2.2.2 Horario de funcionamiento

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.

Tablas con Horarios de funcionamiento:

**Servicios Aeronáuticos**

|  |  |
| --- | --- |
| **ÍTEM** | **DISPONIBILIDAD** |
| Sistema de Embarque/Desembarque | 24 horas/día |
| Sistema de Manejo de Equipaje (BHS) | 24 horas/día - de acuerdo a necesidades |
| Servicios en Plataforma | 24 horas/día - de acuerdo a necesidades |
| Áreas de Catering | 24 horas/día - de acuerdo a necesidades |

**Servicios No Aeronáuticos, No Comerciales.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ÍTEM** | **DISPONIBILIDAD** | | |
| Conservación de la Obra | Según Plan de Mantenimiento | | |
| Aseo general del Área de Concesión | 24 horas/día | | |
| Mantención Áreas Verdes | Según Plan de Mantenimiento | | |
| Gestión de Basura y Residuos | 24 horas/día | | |
| Señalización | 24 horas/día | | |
| Transporte de Equipaje | 24 horas/día - de acuerdo a necesidades | | |
| Sistema de Información de Vuelos, Equipaje y Puertas de Embarque (FIDS-BIDS-GIDS). | 24 horas/día | | |
| Sistema de Megafonía (PAS) | 24 horas/día | | |
| Sitio Web | 24 horas/día | | |
| Centro de Atención al Público  Cuando un mesón no está operativo, está conectado por teléfono directo al mesón abierto 24h/día. Será implementado un sistema de chequeo aleatorio, a acordar con la IF-MOP, que permitirá verificar la efectividad permanente de la solución. | 1er nivel | 3er niv oriente | 3er niv poniente |
| 06.00 – 22.00 | 24 horas/día | 06.00 – 22.00 |
| Central Telefónica – *Call Center* | 24 horas/día | | |
| Agua Potable y Tratamiento de Aguas Servidas | 24 horas/día | | |
| Vigilancia | 24 horas/día | | |
| Sistema Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) | 24 horas/día | | |
| Traslado de Usuarios dentro del Aeropuerto | 24 horas/día | | |
| Conexión Inalámbrica a Internet | 24 horas/día | | |
| Enchufes para Carga de Dispositivos Electrónicos | 24 horas/día | | |
| Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida | 24 horas/día | | |
| Redes para comunicaciones y datos | 24 horas/día | | |
| Entretención | 24 horas/día | | |

**Servicios No Aeronáuticos, Comerciales Obligatorios.**

| **ÍTEM** | **DISPONIBILIDAD** |
| --- | --- |
| Alimentación y Bebida | Minimo 1h30 antes de un vuelo domestico y 2h30 antes de un vuelo internacional y hasta el embarque del último vuelo planificado y comunicado por SC NUEVO PUDAHUEL, inlcuyendo vuelos retrasados cuando SC NUEVO PUDAHUEL o las líineas aereas comuniquen esta informacion. |
| Área para Servicio de Comunicaciones | 24 horas/día |
| Estacionamientos Públicos para vehículos en general. | 24 horas/día |
| Estacionamientos para Vehículos en Arriendo (*Rent a Car*) | Horas de operación de aeronaves |
| Estacionamientos para Trabajadores del Aeropuerto | 24 horas/día |
| Sistema de Procesamiento de Pasajeros/Equipaje | 24 horas/día |
| Centro de transporte | Según acuerdo - De acuerdo a necesidades |
| Vías exclusivas | Según acuerdo - De acuerdo a necesidades |
| Estacionamientos de Taxis, Minibuses y Buses de Transporte Público | Según acuerdo - De acuerdo a necesidades |
| Mesones de atención utilizado por los operadores de los Taxis, Minibuses y Buses de Transporte Público | Según acuerdo - De acuerdo a necesidades |
| De Sala Cuna y Jardín Infantil | Según acuerdo |
| Áreas para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero | * Bancos estarán disponibles 2 horas antes del primer vuelo hasta una hora después del último vuelo * Cajeros automáticos estarán disponibles 24 horas al día * Casas de cambio estarán disponibles 2 horas antes del primer vuelo hasta una hora después del último vuelo |
| Gestión de Terminales de Carga | Mínimo de 08:30 a 17:30 hrs; de Lunes a Viernes. |
| Estación servicio de combustible Lado Aire | 24 horas/día |

**Servicios No Aeronáuticos, Comerciales Facultativos.**

|  |  |
| --- | --- |
| **ÍTEM** | **DISPONIBILIDAD** |
| Áreas para Locales Comerciales | Minimo 1h30 antes de un vuelo domestico y 2h30 antes de un vuelo internacional y hasta el embarque del último vuelo planificado y comunicado por SC NUEVO PUDAHUEL, inlcuyendo vuelos retrasados cuando SC NUEVO PUDAHUEL o las líineas aereas comuniquen esta informacion. |
| Áreas para publicidad y propaganda | Según acuerdo |
| Servicios de custodia, sellado y embalaje de equipaje | Minimo 1h30 antes de un vuelo domestico y 2h30 antes de un vuelo internacional y hasta el embarque del último vuelo planificado y comunicado por SC NUEVO PUDAHUEL, inlcuyendo vuelos retrasados cuando SC NUEVO PUDAHUEL o las líineas aereas comuniquen esta informacion. |

#### 4.2.2.3 Dotación de personal

En general SC NUEVO PUDAHUEL dota de personal al Terminal, de la siguiente manera:

|  |  |
| --- | --- |
| **ÍTEM** | **TIPO** |
| Mantención | Turnos |
| Operaciones | Turnos |
| Servicios en Terminal | Turnos |
| Servicios Terminal (oficinas) | Horas hábiles de oficina |
| Administración de propiedad | Horas hábiles de oficina |
| Administración propiedad de carga | Horas hábiles de oficina |
| Servicios relativos a explotación comercial | Horas hábiles de oficina |
| Finanzas y Administración | Horas hábiles de oficina |

**Sistema de Turnos: Mantención**

1. El personal de mantención se organiza en equipos de mantención formados por un supervisor y técnicos de mantención, con dotación de personal las 24 horas del día, los 365 días del año, en el Aeropuerto, en acuerdo con la normativa legal chilena vigente.
2. Cada equipo cuenta con personas especializadas en diferentes áreas (Eléctricos, Mecánicos, Encargados de Calefacción, Ventilación y Aire Acondicionado, Gásfiters, IT). Los problemas de cerrajería, carpintería y pintura que no puedan ser resueltos por personal SC NUEVO PUDAHUEL, son contratados con terceros.
3. A cada equipo se le designan áreas para realizar mantención regular preventiva, así como para solucionar problemas cada vez que sea necesario. Además, la naturaleza multidisciplinar de los equipos permite que esos sean capaces de enfrentar en todo momento emergencias de cualquiera de las áreas. Los equipos multidisciplinarios actuarán en conformidad con lo previsto en el Plan de Prevención de Incendios, así con el previsto en el Plan de Emergencia del Aeropuerto, en caso de incendio, y con las reglas para el suministro de gas.

c) El programa se ajusta de acuerdo a las necesidades de mantención del Aeropuerto, ya sea mantenimiento preventivo, correctivo, programado o de emergencia. Esto es extensivo a las instalaciones y equipos incluidos en el área de la concesión.

**Sistema de Turnos: Centro de Operaciones SC NUEVO PUDAHUEL (CO)**

El Centro de Operaciones está dotado de personal las 24 horas del día, los 365 días del año, con una estructura que permite centralizar la información que entregan los organismos externos y propios, siendo responsable de la operación de los Terminales, servicios SC NUEVO PUDAHUEL en Plataformas y áreas concesionadas. Además, coordina actividades derivadas desde las Gerencias Comercial, Técnica y Administración y Finanzas. Apoya los requerimientos de los organismos públicos y externos y acatará las disposiciones de la autoridad aeronáutica.

El personal del Centro de Operaciones cumple con lo definido en la normativa legal chilena vigente.

Para cumplir con lo anterior, el Supervisor de Aeropuerto de turno, es el encargado de dirigir el CO de SC NUEVO PUDAHUEL, controlando que los Coordinadores de Aeropuerto desarrollen de manera acertada las funciones de Programación de Estacionamientos, FIDS, GIDS, BIDS, PAS, CCTV, Bitácora y servicios de apoyo a las operaciones de las aeronaves en plataforma (buses, 400 HZ, aire acondicionado y agua para aeronaves). Al margen de lo señalado, debe tutelar el desempeño de los Coordinadores de Tránsito, Coordinadores de Terminales y Mesones de Informaciones. Con la acción de los Guardias de las Empresas de Seguridad Privada, contratados por SC NUEVO PUDAHUEL, apoya a los organismos públicos responsables de la seguridad en los Terminales, estacionamientos de vehículos y áreas subconcesionadas y las tareas de monitoreo del Sistema de Control de Acceso (CCAA), circuito cerrado de televisión (CCTV) y Sistema contra incendio.

Fiscaliza que la Empresa de Aseo cumpla con lo establecido, en el sentido de mantener el orden y limpieza de las diferentes áreas dispuestas. Igual cosa efectúa con la Empresa de recolección de carros, controlando estado, cubrir la demanda y el ordenamiento de éstos. Ante avistamientos de perros vagos, notifica y exige a la Empresa contratada, su rápido ahuyentamiento. Vela por la correcta aplicación del Plan de Emergencia y del Programa de Seguridad en caso que sean activados por la autoridad aeronáutica. Presta Servicio al Cliente mediante las Coordinadoras de Terminales, considerando en esto los servicios de Información al Público mediante los Mesones de informaciones, administra el proceso correspondiente a los Objetos encontrados en el área pública del Terminal de Pasajeros y administra el programa de Embajadores compuesto por alumnos de diferentes Institutos que realizan la práctica profesional en SC NUEVO PUDAHUEL.

Fuera del horario administrativo y en ausencia del Gerente de Operaciones, es el Supervisor de Aeropuerto de turno, el responsable del cumplimiento de las funciones del CO.

El Centro de Operaciones dispone de los siguientes teléfonos fijos:

* Programación de estacionamientos de aeronaves: (+56) 2-2690-1703
* Mantenimiento, Emergencias médicas: (+56) 2-2690-1701
* Seguridad: (+56) 2-2690-1702
* Supervisor de Aeropuerto: (+56) 2-2690-1706
* Objetos perdidos (*Lost and Found*): (+56) 2-2690-1707
* FIDS, GIDS, BIDS, PAS: (+56) 2-2690-1708
* Mesón de Informaciones 1º nivel: (+56) 2-2690-1753
* Mesones de Informaciones 3º nivel oriente: (+56) 2-2690-1752
* Mesones de Informaciones 3º nivel poniente: (+56) 2-2690-1798

**Turno de Mañana (07:00 – 14:00)**

El Centro de Operaciones de SC NUEVO PUDAHUEL cuenta con un Supervisor de Aeropuerto y con los Coordinadores para cubrir las siguientes funciones:

* Asignación de estacionamientos de aeronaves,
* Asignación de puertas de embarque, cintas transportadoras de equipaje y Sistemas de Información de vuelos (FIDS/BIDS/GIDS/PAS),
* Fiscalización y coordinación del aseo;
* Fiscalización y cordinación de la mantención de áreas verdes,
* Fiscalización y coordinación del servicio de gestión de basura y residuos,
* Fiscalización y coordinación del servicio de señalización,
* Fiscalización y coordinación del servicio de transporte de equipajes,
* Fiscalización y coordinación del servicio de traslado de usuarios dentro del aeropuerto,
* Fiscalización y coordinación del monitoreo del Sistema de Control de Acceso (CCAA), circuito cerrado de televisión (CCTV) y Sistema contra incendio.
* Coordinadores de Terminales para Servicio al cliente.
* Coordinadores de Tránsito destinados a las vías públicas de la zona concesionada y áreas restringidas,
* Asistentes de Informaciones, para los Mesones de Informaciones al público.
* Coordinador de Credenciales, en horario administrativo, para coordinar con la DGAC los ingresos a zonas restringidas.

**Turno de Tarde (14:00 – 22:00)**

El Centro de Operaciones de SC NUEVO PUDAHUEL cuenta con un Supervisor de Aeropuerto y con los Coordinadores para cubrir las siguientes funciones:

* Asignación de estacionamientos de aeronaves,
* Asignación de puertas de embarque, cintas transportadoras de equipaje y Sistemas de Información de vuelos (FIDS/BIDS/GIDS/PAS),
* Fiscalización y coordinación del aseo;
* Fiscalización y cordinación de la mantención de áreas verdes,
* Fiscalización y coordinación del servicio de gestión de basura y residuos,
* Fiscalización y coordinación del servicio de señalización,
* Fiscalización y coordinación del servicio de transporte de equipajes,
* Fiscalización y coordinación del servicio de traslado de usuarios dentro del aeropuerto,
* Fiscalización y coordinación del monitoreo del Sistema de Control de Acceso (CCAA), circuito cerrado de televisión (CCTV) y Sistema contra incendio.
* Coordinadores de Terminales para Servicio al cliente.
* Coordinadores de Tránsito destinados a las vías públicas de la zona concesionada y áreas restringidas,
* Asistentes de Informaciones, para los Mesones de Informaciones al público.
* Coordinador de Credenciales, en horario administrativo, para coordinar con la DGAC los ingresos a zonas restringidas.

**Turno de Noche (22:00 – 07:00)**

El Centro de Operaciones de SC NUEVO PUDAHUEL cuenta con un Supervisor de Aeropuerto y con los Coordinadores para cubrir las siguientes funciones:

* Asignación de estacionamientos de aeronaves,
* Asignación de puertas de embarque, cintas transportadoras de equipaje y Sistemas de Información de vuelos (FIDS/BIDS/GIDS/PAS),
* Fiscalización y coordinación del aseo,
* Fiscalización y cordinación de la mantención de áreas verdes,
* Fiscalización y coordinación del servicio de gestión de basura y residuos,
* Fiscalización y coordinación del servicio de señalización,
* Fiscalización y coordinación del servicio de transporte de equipajes,
* Fiscalización y coordinación del servicio de traslado de usuarios dentro del aeropuerto,
* Fiscalización y coordinación del monitoreo del Sistema de Control de Acceso (CCAA), circuito cerrado de televisión (CCTV) y Sistema contra incendio.
* Asistente(s) de Informaciones, para el (los) Meson(es) de Informaciones al público.

**Turnos Administrativos**

Todo el personal que cumple turnos administrativos trabaja principalmente de Lunes a Viernes de 08:00 hrs. a 17:30 hrs. El programa podrá cambiar dependiendo de los volúmenes de tráfico y de las necesidades del Aeropuerto.

#### 4.2.2.4 Otros aspectos para el personal

**Protección de los Trabajadores**

En términos generales, la protección de los trabajadores consiste en cuatro componentes:

1. Identificación de los riesgos.
2. Capacitación, educación y difusión de la información.
3. Provisión de los elementos de seguridad y protección personal.
4. Instrucciones y procedimientos específicos para todas las tareas del trabajo.

**Equipamiento de oficinas, bodegas y espacio físico**

Los espacios son en conformidad al Anteproyecto Refrencial et el equipamiento permite realizar los objectivos de las BALI y del RSO.

### 4.2.3 ORGANIGRAMA













### 4.2.4 EMPRESAS QUE PARTICIPAN EN SC NUEVO PUDAHUEL

De conformidad a lo dispuesto en las secciones 1.7.3 y siguientes de las BALI, las sociedades que conforman el Grupo Licitante “Nuevo Pudahuel”, en conjunto con Astaldi Concessioni S.p.A., constituyeron la sociedad denominada Sociedad Concesionaria Nuevo Pudahuel S.A. (SC NUEVO PUDAHUEL), por escritura pública otorgada en la Notaría de Santiago de don Eduardo Avello Concha, con fecha 5 de mayo de 2015, con el objeto de llevar a cabo la ejecución, reparación, conservación y explotación de la obra pública fiscal antes señalada; así como la prestación y explotación de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos asociados a ella; y el uso y goce sobre los bienes nacionales de uso público o fiscales destinados a desarrollar la obra entregada en concesión y las áreas de servicio que se convengan, todo, conforme a las Bases de Licitación. SC NUEVO PUDAHUEL está conformada por los siguientes integrantes y los porcentajes de participación que se indican:

|  |  |
| --- | --- |
| **ACCIONISTA** | **% DE PARTICIPACIÓN** |
| AÉROPORTS DE PARIS MANAGEMENT SOCIÉTÉ ANONYME | 45% |
| VINCI AIRPORTS S.A.S. | 40% |
| ASTALDI CONCESSIONI S.p.A. | 15% |

### 4.2.5 EMPRESAS SUBCONTRATISTAS

La SC Nuevo Pudahuel entregará mensualmente un listado completo y actualizado de todos los subcontratistas

# DEL MARCO JURIDICO

Legislación aplicable

* Ley de Concesiones de Obras Públicas contenida en el Decreto Supremo MOP Nº900 de 1996, que fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley MOP Nº164 de 1991 y sus modificaciones
* Reglamento de la Ley de Concesiones aprobado por Decreto Supremo MOP Nº956 de 1997 y sus modificaciones
* Decreto con Fuerza de Ley MOP Nº850 de 1997 que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Nº15.840 de 1964
* Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del DFL Nº 206 de 1960
* Ley de Caminos, y sus modificaciones.
* Orgánica de la Dirección General de Aeronáutica Civil, y sus modificaciones, así como sus normas complementarias.
* Resolución de la Dirección General de Obras Públicas (DGOP) N° 33 de fecha 17 de febrero de 2014
* Decreto Supremo N° 105, de fecha 12 de marzo de 2015, publicado en el Diario Oficial de fecha 21 abril de 2015

# DEL SERVICIO AL USUARIO

Como se estipula en el Reglamento de Concesiones de Obras Públicas, el Reglamento de Servicio de la Obra debe *contener la enumeración de los derechos y obligacioes de los usuarios por el uso de los servicios prestatdos.*

## 6.1 DERECHOS DEL USUARIO

**Derechos a recibir los servicios básicos**

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

**Derecho a recibir los servicios complementarios**

El usuario tiene derecho a recibir los Servicios Complementarios que ofrece el Concesionario y que está autorizado a prestar, de acuerdo al Contrato de Concesión, pagando el precio respectivo.

Estos servicios se describen en el Manual de Operaciones que forma parte del presente Reglamento.

**Derecho a información**

El usuario tiene derecho a recibir información general sobre los servicios que el Concesionario otorga, de manera de utilizarlos integralmente.

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 y acceder en forma gratuita a un extracto del RSO en el Sitio Web y en las oficinas de la Sociedad Concesionaria. Además, una versión completa del RSO es disponible para ser consultado por los usuarios de la Obra en las oficinas de la Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria, todos los días hábiles de las 09 horas a las 17 horas.

**Derecho a trato digno**

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

**Derecho a reclamo**

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

En caso de respuesta insatisfactoria o silencio del Concesionario, el usuario deberá ser informado sobre su derecho a queja, reclamo y denuncia ante el MOP.

**Derecho a sugerencias**

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

**Derecho a respuesta**

El usuario tiene derecho a obtener respuesta adecuada de parte del Concesionario, a sus consultas, preguntas o requerimientos.

**Derecho a la asistencia**

El usuario tiene derecho a solicitar los servicios de asistencia estipulados en las Bases de Licitación de la concesión.

## 6.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO

**Obligación de pago de tasas y tarifas**

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

**Obligación de respeto a la normativa vigente**

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

**Obligación de obedecer instrucciones**

El usuario, durante el uso de la obra concesionada, tiene la obligación de obedecer las instrucciones impartidas por las autoridades correspondientes en los ámbitos de su competencia.

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

**Obligación de debido cuidado**

El usuario tiene la obligación de actuar con debido cuidado y previsión, evitando causar daños a las personas, a la obra e instalaciones de la obra Fiscal denominada “Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez de Santiago”.

**Obligación de pago de daños al concesionario**

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

**Obligación de pagar los daños ocasionados a terceros**

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

## 6.3 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN, EFECTUAR RECLAMOS Y SUGERENCIAS

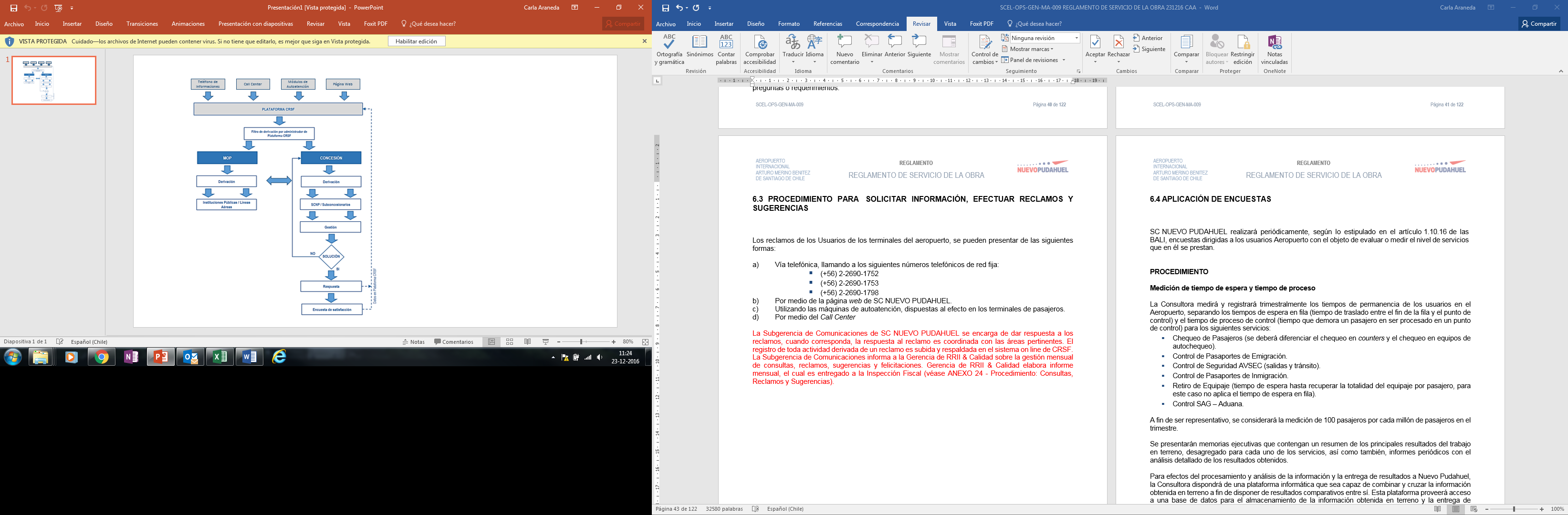
Los reclamos de los Usuarios de los terminales del aeropuerto, se pueden presentar de las siguientes formas:

1. Vía telefónica, llamando a los siguientes números telefónicos de red fija:

* (+56) 2-2690-1752
* (+56) 2-2690-1753
* (+56) 2-2690-1798

1. Por medio de la página *web* de SC NUEVO PUDAHUEL.
2. Utilizando las máquinas de autoatención, dispuestas al efecto en los terminales de pasajeros.
3. Por medio del *Call Center*

La Subgerencia de Comunicaciones de SC NUEVO PUDAHUEL se encarga de dar respuesta a los reclamos, cuando corresponda, la respuesta al reclamo es coordinada con las áreas pertinentes. El registro de toda actividad derivada de un reclamo es subida y respaldada en el sistema on line de CRSF. La Subgerencia de Comunicaciones informa a la Gerencia de RRII & Calidad sobre la gestión mensual de consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Gerencia de RRII & Calidad elabora informe mensual, el cual es entregado a la Inspección Fiscal (véase ANEXO 24 - Procedimiento: Consultas, Reclamos y Sugerencias).



## 6.4 APLICACIÓN DE ENCUESTAS

SC NUEVO PUDAHUEL 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 trimestralmente 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:

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

A fin de ser representativo, se considerará la medición de 100 pasajeros por cada millón de pasajeros en el trimestre.

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 Nuevo Pudahuel, 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.

**Medición del grado de satisfacción percibida por los usuarios**

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 SURVEYes 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 SC NUEVO PUDAHUEL en conformidad con los requisitos establecidos por ACI para la realización del programa de encuestas *ASQ Survey*, deberá aplicar cuestionarios a pasajeros de vuelos internacionales y domésticos que se encuentren en las salas de espera, antes del embarque. Dichas encuestas serán aplicadas mediante entrevistas personales realizadas por encuestadores capacitados y que hubieren acreditado dominio del idioma respectivo, en base a cuestionarios predeterminados. La Consultora será responsable de imprimir los cuestionarios, lo que deberán estar disponibles en, al menos, 5 (cinco) idiomas a definir por SCNP, incluidos inglés y español. La periodicidad de las encuestas será trimestral.

La muestra de la encuesta será definida acorde a la metodología aplicada por la ACI para *ASQ Survey,* la que no podrá ser inferior a 350 (trescientos cincuenta) cuestionarios por trimestre.

Las encuestas estarán orientadas a evaluar aspectos claves de la prestación de los servicios en el Aeropuerto, tales como, pero no limitado, a lo siguiente:

* Accesos al Aeropuerto (disponibilidad de medios de transporte desde y hacia el Aeropuerto).
* Estacionamientos públicos (disponibilidad, relación precio – calidad, entre otros).
* Personal encargado del proceso de chequeo (cortesía, rapidez en la atención, entre otros).
* Personal encargado de la seguridad (cortesía, rapidez en la atención, entre otros).
* Restaurantes, cafeterías, bares, locales comerciales, salones CIP/VIP (disponibilidad, relación precio – calidad, cortesía del personal, rapidez en la atención, entre otros).
* Bancos, cajeros automáticos, oficinas de cambio (disponibilidad, cortesía del personal, rapidez en la atención, entre otros).
* Servicios higiénicos (disponibilidad, limpieza, entre otros).
* Conexión Inalámbrica a Internet (disponibilidad, rapidez del servicio, entre otros).
* Proceso de embarque (comodidad en zonas de espera, acceso a servicios, entre otros).
* Proceso de desembarque (disponibilidad de cintas de retiro de equipaje, rapidez en la disposición de maletas en cintas, disponibilidad y condiciones de uso de carros portaequipaje, entre otros).
* Aseo en las áreas de circulación pública peatonal (estacionamientos, Edificios Terminales, áreas de revisión, áreas de chequeo, entre otros).
* Señalización (disponibilidad, visibilidad, comprensión, diseño, condiciones de uso, suficiencia de la información, entre otros).
* Sensación de seguridad.

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

## 6.5 MEDICION DEL SERVICIO AL USUARIO

En conformidad a lo establecido en las BALI, la medicion del servicio al usuario se realizará a traves de:

* las consultas, los reclamos y las sugerencias de los usuarios
* la medición del grado de satisfacción percibida por los usuarios
* la medición de tiempo de espera y tiempo de proceso

# DEL CONCESIONARIO

## 7.1 OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

**Obligación de prestar los servicios ofrecidos**

El Concesionario está obligado a prestar el servicio básico y aquellos obligatorios estipulados en el Contrato de Concesión, el cual deberá otorgarlo en condiciones de absoluta normalidad y en forma ininterrumpida e indiscriminada respecto de todo usuario.

**Obligación de informar de la estructura organizacional del contrato**

El Concesionario está obligado a informar al Inspector Fiscal de la estructura organizacional de la Sociedad Concesionaria y cualquier cambio que se produzca.

**Obligación de mantener los niveles de servicio ofrecidos**

El Concesionario está obligado a mantener los niveles y estándares de servicio que se definen en el Manual de Operaciones, parte integrante de este RSO.

**Obligación de proporcionar información a los usuarios**

El Concesionario está obligado a entregar la información que requieren los usuarios, pudiendo hacerlo en forma escrita, por medios electrónicos, personal o telefónica, información que deberá ser provista en forma rápida, cortés, igualitaria y eficiente, a través del Centro de Atención al Usuario.

**Obligación de proporcionar información al Inspector Fiscal**

El Concesionario está obligado a entregar la información mensual, trimestrial, semestrial, anual y ocasional, correspondientes a obras, operación y explotación del Aeropuerto AMB. según el numeral 1.8.2 de las BALI.

**Obligación de dar un trato deferente al usuario**

El Concesionario está obligado a dar un trato digno y cortés al usuario. Para ello, deberá capacitar a su personal que tendrá contacto directo con el público.

**Obligación de dar asistencia al usuario**

El Concesionario está obligado a dar asistencia al usuario en los términos estipulados en el presente Reglamento de Servicio, conforme al contrato de concesión.

El procedimiento a seguir se detalla en el presente Reglamento, en el Manual de Procedimientos de operación de Edificios Terminales.

**Obligación de dar respuesta a los reclamos y sugerencias de los usuarios**

El Concesionario está obligado a recibir, registrar, tramitar y contestar, según corresponda, los reclamos y sugerencias realizados por los usuarios, en virtud de lo establecido en el presente Reglamento.

El Concesionario dará curso inmediato a las solicitudes del usuario, cuando la naturaleza de las mismas no acepte demoras, realizando las gestiones necesarias para su resolución.

El Concesionario está obligado a formar un protocolo con todos los reclamos y sugerencias, que incluya copia de los formularios y las acciones seguidas.

**Obligación de mantenimiento y conservación**

El Concesionario está obligado al mantenimiento, reparación y conservación de la obra, en la forma y plazos establecidos en el contrato de concesión.

**Obligación de cumplir con las normas de derecho laboral**

El Concesionario está obligado a acatar las normas laborales y de previsión que protegen a sus trabajadores, y en especial los reglamentos de higiene y seguridad.

**Obligación de realizar mediciones y controles**

El Concesionario está obligado a realizar las mediciones y controles que se estipulan en las Bases Técnicas.

**Obligación de contratar seguros**

El Concesionario está obligado contratar seguros en conformidad con las BALI, incluyendo un seguro de responsabilidad civil por daños a terceros, en los términos descritos en el numeral 1.8.7 de las BALI, que cubrirá la responsabilidad civil en la etapa de explotación.

**Obligacion para el desarollo sustenable del proyeto**

El Concesionario está obligado a implementar un desarollo sustenable del proyecto según el numeral 1.8.13 de las BALI.

## 7.2 DERECHOS DE SC NUEVO PUDAHUEL Y OBLIGACIONES EN LA GESTION TARIFARIA

**Derecho a cobrar tarifa**

Según lo estipula el numeral 1.10.10 B.1 de las Bases Administrativas, el Concesionario, tiene derecho a cobrar tarifas al usuario por la prestación de los servicios, de acuerdo con las BALI, como retribución por el servicio que presta al usuario.

**Derecho de explotación y de administración de la obra**

El Concesionario tiene derecho al uso y goce de la obra como también a administrarla, en los términos y plazos señalados en el contrato de la concesión.

**Derecho a exigir el acatamiento de su normativa por parte de los usuarios**

El Concesionario tiene derecho a exigir a los usuarios del Aeropuerto, el acatamiento de sus normas, de las medidas de seguridad y de todas las instrucciones que importa sobre el uso general de la obra, sus instalaciones y demás servicios que brinda.

Asimiso tiene derecho a exigir a los usuarios el pago de los daños o deterioro causados a la Obra y sus instalaciones

El Concesionario tiene derecho a que los usuarios que causen deterioro a la obra o a sus instalaciones, le paguen las indemnizaciones a que tiene derecho, de acuerdo a la legislación vigente.

**Derecho a suspender temporalmente el servicio**

El Concesionario tiene derecho a suspender temporalmente alguno de los servicios prestados, en los términos señalados en el contrato de concesión o en la normativa vigente, previa autorización del Inspector Fiscal.

Cuando el Concesionario prevea una alteración temporal en el nivel de servicio prestado, deberá comunicarlo por escrito al Inspector Fiscal a lo menos con 15 días de anticipación al hecho e informar debidamente a los usuarios.

**Derecho a cobrar jurídicamente el pago de la tarifa**

Según lo estipulado en el artículo Nº 42 de la Ley de Concesiones, el Concesionario tiene derecho a cobrar judicialmente el pago de su tarifa y las indemnizaciones y reajustes que procedan, cuando el usuario no haya cumplido con esta obligación.

**Derecho a subcontratar**

Según lo establece el numeral 1.10.10 C.1 de las BALI, el concesionario podrá subcontratar la explotación y/o conservación de la obra.

# MANUAL DE OPERACIÓN

En el presente capítulo se describe en forma detallada el alcance de cada uno de los servicios que forman parte del Contrato de Concesión, en conformidad a lo estipulado en el artículo 1.10.9de las BALI, la forma en que SC NUEVO PUDAHUEL realizará su prestación, la metodología a implementar para la medición del logro de los Umbrales, así como los instrumentos desarrollados para estos fines.

## 8.1. SERVICIOS AERONÁUTICOS

|  |  |
| --- | --- |
| SERVICIO | 8.1.1 SISTEMA DE EMBARQUE/DESEMBARQUE |
|  |  |
| REF BASES: | 1.10.9.1.a) y Circulares Aclaratorias |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | * proveer y mantener operativo, en carácter obligatorio**,** la totalidad de los Puentes de Embarque/Desembarque contemplados en el Contrato de Concesión * proveer y operar vehículos terrestres tipo aeropuerto, catalíticos, eléctricos u otro similar de bajo nivel contaminante, para el embarque y desembarque de pasajeros en posiciones remotas * proveer y operar un vehículo elevador y de transporte, tipo ambulift, para embarcar y desembarcar hacia y desde las aeronaves a personas con movilidad reducida |
|  |  |
| OBJETIVO | Proveer un sistema coordinado de embarque y desembarque entregando los servicios a las aerolíneas, que, dependiendo de la capacidad de pasajeros, estas requieran |
|  |  |
| CALIDAD DE SERVICIO | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase Anexo 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas»   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS   Periodicicdad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente * Otros: segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) |
|  |  |
| ORGANIZACIÓN | **Partes Involucradas**   * DGAC * Aerolíneas y empresas de servicios en plataforma * Agentes de Handling * NUEVO PUDAHUEL   **Operaciones**   * Los puentes de embarque / desembarque y las puertas de embarque para posiciones de estacionamento remotas son asignadas por el Coordinador del Centro de Operaciones (CO). * Son operadas por las Aerolíneas y el personal de servicios de plataforma (ver protocolo), siendo el control de apertura y cierre asegurado por el CO. * Para reglas de uso y principios de asignación de posiciones de estacionamiento de aeronaves: *véase Anexo 3 «Mecanismo de Asignación de los Puentes de Embarque /Desembarque y de las posiciones remotas»* * En el caso de Pasajeros con Movilidad Reducida, el subcontratista coordinará con la línea aérea el uso de un ambulift para embarcar o desembarcar al pasajero a/de la aeronave. * El servicio ambulift será ejecutado a través de un subcontratista coordinado por el CO a la solicitud de las aerolíneas. Prioridad será dada de acuerdo con la anticipación de la solicitud y las necesidades especiales del pasajero. * Para permitir a los operadores de la aeronave o sus Agentes de Handling a conectarse al sistema CUTE del aeropuerto, se proveerán mostradores en cada puerta de los terminales.   **Mantención**   * La mantención de las mangas de embarque de pasajeros y vehículos de plataforma es subcontratada a empresas especializadas bajo la administración del Equipo Mantención * La mantención de los equipos en los mostradores en puertas es llevada a cabo por la Empresa que provee el CUTE * Mantención Preventiva: el personal de mantención de NUEVO PUDAHUEL está a cargo de preparar y supervisar el Plan de Conservación de la Obra (PACO) * Mantención Correctiva: en caso de falla del equipo, el coordinador CO (informado a través de la Administración Integrada de Sistema de Edificio o un llamado del personal de aeropuerto o de otro interesado) alertará al personal de mantención a cargo de para intervención inmediata, ejecutar las acciones necesarias de reasignación y circular/exhibir la información apropiada   **Disponibilidad**  24h / día |
|  |  |
| EQUIPO ASOCIADO | * Los puentes de Embarque de Pasajeros están equipados con: suministro de poder de 400 Hz, suministro de agua potable, aire acondicionado para los aviones * Buses de plataforma: en directo o provisto a través de un contrato de leasing con empresas especializadas * Ambulift: provisto a través de la sociedad subcontratista PMR * Los mostradores de embarque en la puerta equipados con sistema CUTE |
|  |  |
| CALIFICACIÓN Y PERSONAL | Operaciones: Coordinador CO SC NUEVO PUDAHUEL  Mantención: Técnico Electromecánico SC NUEVO PUDAHUEL |
|  |  |
| TURNO | * Personal de Operaciones (Asignación de Recursos): 3 turnos diarios (24/7) * Subcontratista Operaciones: turnos diarios (24/7) * Personal de Mantención: 1 o 2 turnos diarios según especialidad, mas coordinador de CO en 3 turnos diarios (24/7) * Subcontratista de Mantención: tiempo de respuesta en línea con los requerimientos contractuales |
|  |  |
| CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES / TERRENOS | * Los puentes son provistos en el cabezal del puesto de contacto. Una o dos PBB estarán disponibles en el lugar de estacionamiento de aeronaves correspondiente de acuerdo con el “Anteproyecto Referencial”. * Buses de plataforma y los vehículos a cargo de los pasajeros con movilidad reducida operarán en la plataforma y en las calles de servicio de la losa. * 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. |
|  |  |
| ESPACIO REQUERIDO | Puentes, plataformas, CO, zonas de soporte para mantención de acuerdo con la BALI y el Anteproyecto Referencial. Las superficies se adecuarán a la etapa de desarrollo de la infraestructura y las necesidades del tráfico. |
|  |  |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | De acuerdo a las Bases de Licitacion   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Tipo de Vuelo** | **Tipo de Servicio** | **Tarifa Máxima**  **(UF)** | | Vuelos Domésticos | **En lugar de contacto:**   * Primeros 45 minutos de uso o fracción * Cada media hora o fracción adicional   **En posición remota:**   * Por Vehículo de Tierra (Embarque) * Por Vehículo de Tierra (Desembarque)   **Electricidad:**   * Cada 30 minutos o fracción   **Agua Potable:**   * Cada 30 minutos o fracción   **Aire Acondicionado:**   * Cada 30 minutos o fracción | 0,625  0,75  0,30  0,30  0,25  0,25  0,25 | | Vuelos Internacionales | **En lugar de contacto:**   * Primeros 45 minutos de uso o fracción * Cada media hora o fracción adicional   **En posición remota:**   * Por Vehículo de Tierra (Embarque) * Por Vehículo de Tierra (Desembarque)   **Electricidad:**   * Cada 30 minutos o fracción   **Agua Potable:**   * Cada 30 minutos o fracción   **Aire Acondicionado:**   * Cada 30 minutos o fracción | 1,50  0,75  0,30  0,30  0,25  0,25  0,25 | |
|  |  |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | * *Anexo 3 «Mecanismo de Asignación de los Puentes de Embarque /Desembarque y de las posiciones remotas»* * *Anexo 1 « Plano del area concesionada »* |

|  |  |
| --- | --- |
| SERVICIO | **8.1.2 SISTEMA DE MANEJO DE EQUIPAJE DE LLEGADAS Y SALIDAS (BHS)** |
|  |  |
| REF BASES: | 1.10.9.1.b) y Circulares Aclaratorias |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | * proveer, operar y mantener el Sistema de Manejo de Equipaje de Llegada y Salida, tanto en el Edificio Terminal Existente como en el Nuevo Edificio Terminal, permitiendo a la DGAC cumplir con sus labores de visualización, fiscalización y de seguridad aeroportuaria * 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 en ambos Edificios Terminales (*counters* para las labores de apoyo de las compañías aéreas y mesones de apoyo a los pasajeros) |
|  |  |
| OBJETIVO | Proveer, operar y mantener disponibles y en funcionamiento todo el sistema de cintas transportadoras de equipaje. |
|  |  |
| CALIDAD DE SERVICIO | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase Anexo 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas»   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS   Periodicidad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente * Otros: segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) |
|  |  |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | **Partes Involucradas**   * DGAC * Aerolíneas * Agentes de Handling * NUEVO PUDAHUEL   **Operaciones**   * Las cintas son asignadas por el Coordinador del Centro Operaciones (CO): *Anexo 4 el “Mecanismo de Asignacion de las Cinta para el Retiro de Equipaje”*   **Mantención**   * La mantención del Sistema de Manejo de Equipaje es subcontratada a una empresa autorizada * La mantención del equipo de seguridad incluido en el BHS es ejecutada por NUEVO PUDAHUEL a quien la DGAC traspasará los contratos * Mantención Preventiva: el personal de mantención de NUEVO PUDAHUEL está a cargo de elaborar y supervisar el Plan de Conservación de la Obra (PACO) * Mantención Correctiva: en caso de falla de equipo, el coordinador CO (informado a través de la Administración Integrada de Sistema de Edificio o un llamado del personal de aeropuerto u otros interesados) alertará al personal de mantención a cargo de para intervención inmediata, efectuar las acciones de reasignación necesarias y circular/exhibir la información apropiad   **Disponibilidad**  24h / día – de acuerdo a necesidade |
|  |  |
| EQUIPO ASOCIADO | Chequeo Nacional o Doméstico:  Incluye sistema de transporte de equipajes, incluye Máquina de revisión.  Denominación **Sistema D** (viene de Doméstico)  Chequeo Sector Preferente  Incluye sistema de transporte de equipajes.  Denominación **Sistema G** (viene de sistema de Chequeo en **G**rupo)  Sistema de Retiro de Equipajes (llegadas)  Correas R1 a R12  Sistema de Salidas  Counters 1 al 104 (Sistema T1 desde counter 1 al 28; T2 desde counter 29 al 56; T3 desde conters 57 al 84, y T4 counters 85 al 104)  Las cintas llegan a los carruseles de salidas M1 al M8  Sistema Sobre dimensión (Oversize)  Denominado también **sistema O**.   * Véase Anexo 4 “Mecanismo de Asignación de las Cintas para el Retiro de Equipaje” y el Anexo 7 “Mecanismo de Asignación de Counters y Cintas de Salida del Sistema BHS” |
|  |  |
| CALIFICACIÓN Y PERSONAL | Operaciones: Coordinador CO  Mantención: Sistema de Manejo de Equipaje Técnico |
|  |  |
| TURNO | Personal de Operaciones (Asignación de Recursos): 3 turnos diarios (24/7)  Personal de Mantención: 1 o 2 turnos diarios según especialidad, más coordinador de CCO en 3 turnos diarios (24/7)  Subcontratista de Mantención: tiempo de respuesta en línea con los requerimientos contractuales |
|  |  |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | Sin tarifa |
|  |  |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | * Anexo 4 el “Mecanismo de Asignacion de las Cinta para el Retiro de Equipaje” * Anexo 7 “Mecanismo de Asignación de Counters y Cintas de Salida del Sistema BHS” |

|  |  |
| --- | --- |
| SERVICIO | **8.1 3 SERVICIOS EN PLATAFORMA** |
|  |  |
| REF BASES: | 1.10.9.1.c) y Circulares Aclaratorias |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | * 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   Nota 1: contratos de servicio serán implementados con cada proveedor de servicio, cada servicio será provisto por al menos 3 proveedores según se detalla en *Bases 1.10.9 (c)* |
|  |  |
| OBJETIVO | Asignar y proveer las áreas a ser usadas para los servicios relacionados con los servicios de asistencia en tierra relacionados con la aeronave, equipaje, catering y carga provistos en las plataformas y para servicios al Pasajero provistos en ambos Terminales de manera eficiente e igualitaria |
|  |  |
|  |  |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | **Partes Involucradas**   * Agentes de Handling * Aérolineas * NUEVO PUDAHUEL   **Servicios**  Los Servicios de Assistencia en plataforma y terminales provistos a transportadores aéreos incluyen, pero no están limitados a (según sea aplicable):   * Asistencia de equipajes * Asistencia de carga y correo * Asistencia de operaciones en pista * Asistencia de limpieza y servicio de la aeronave * Asistencia de mantenimiento en línea * Asistencia de operaciones de vuelo y administración de la tripulación * Asistencia de transporte de superficie * Asistencia de mayordomía («catering»)   **Disponibilidad**  24h / día – de acuerdo a necesidades  **Asignación de áreas**  véase *Anexo 5 el “Mecanismo de Asignacion de Áreas para servicios en plataforma”*  **Supervisión de los proveedores de servicio**  Los estándares usados para supervisar los proveedores de servicios de tierra son las Bases, las reglas Operativas circuladas por NUEVO PUDAHUEL, los Contratos de Servicio   |  |  | | --- | --- | |  | Supervisado por | | Agentes de Handling | * Coordinadores de aeropuerto ubicados en el CO ⏵ CCTV | | Proveedores de servicios de carga | * Coordinadores de Aeropuerto - Carga ⏵ supervisión en terreno y CCTV | | Otros proveedores de servicios en lado aire | * Coordinadores de Aeropuerto ⏵ supervisión en terreno (Áreas de equipaje y plataformas) * Coordinadores de aeropuerto ubicados en el CO ⏵ CCTV | |
|  |  |
| EQUIPO ASOCIADO | * Centro de Operaciones y equipo relacionado * 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.). * Todo de acuerdo con las Bases de licitación y el Anteproyecto Referencial |
|  |  |
| CALIFICACIÓN Y PERSONAL | * Coordinadores de Aeropuerto (Coordinador CO) * Coordinadores de Aeropuerto - Carga (Coordinador de Carga) |
|  |  |
| TURNO | * Coordinadores de Aeropuerto (Coordinador CO) en el CO: 3 turnos diarios (24/7) * Coordinadores de Aeropuerto (Coordinador CO) en terreo: 2 turnos diarios (18/7) o 3 turnos diarios (24/7) dependiendo de los horarios de vuelos * Coordinadores de Aeropuerto - Carga (Coordinador de Carga): 2 turnos diarios (18/7) o 3 turnos diarios (24/7) dependiendo de los horarios de vuelos |
|  |  |
| CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES / TERRENOS | Los servicios son ejecutados en las plataformas del lado aire de acuerdo con el plan maestro, las Bases de Licitación y el Anteproyecto Referencial. |
|  |  |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | Servicios en Plataforma: véase *Anexo 5 el “Mecanismo de Asignacion de Áreas para servicios en plataforma”*  Tarifas máximas por metro cuadrado de arriendo mensual del BALIs.   |  |  | | --- | --- | | Tipo de Terreno | Tarifas Máximas (UF/m2) | | Terreno eriazo urbanizado  Área pavimentada o losa  Terreno construido | 0,62  0,82  1,44 |   Tarifas para las lineas Aéreas (derecho máximo de por operación de acuerdo a las bases) :   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 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 |   *(\*)”Operación” significa cada vez que un aeroplano está ubicado en una manga de embarque o parqueo remoto, según sea aplicable, en orden a prepararse para su despegue.* |
|  |  |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | * *Anexo 5 el “Mecanismo de Asignacion de Áreas para servicios en plataforma”* |

## 8.2. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS NO COMERCIALES

|  |  |
| --- | --- |
| SERVICIO | **8.2.1 SERVICIO DE CONSERVACIÓN** |
|  |  |
| REF BASES: | 1.10.9.2.a) y Circulares Aclaratorias |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | * 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. * ejecutar la Mantención 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)   Quedan excluidas del ámbito:   * Instalaciones de Combustible de Aviación * Áreas correspondientes a oficinas administrativas y áreas de servicios y sistemas específicos de la DGAC y otros servicios gubernamentales salvo cuando las bases de licitación lo requieren específicamente |
|  |  |
| OBJETIVO | **Infraestructura Vertical**  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.  **Infraestructura Horizontal:**  Proveer al Aeropuerto de plena disponibilidad de los pavimentos dentro del área de concesión señalada en el artículo 2.4 de las BALI, realizando un control periódico, preventivo, rutinario y correctivo de estos y definiendo las acciones requeridas con el objeto de mantenerlos operativos en forma segura y deteniendo además las tasas de deterioro.  **Servicios asociados a Instalaciones**  Climatización: 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.  Iluminación: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. |
|  |  |
|  |  |
| CALIDAD DE SERVICIO | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase Anexo 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas»   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS   Periodicicdad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente * Otros : segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) |
|  |  |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | **Partes Involucradas**   * NUEVO PUDAHUEL * Subcontratistas (mantención)   Los principales sistemas utilizados para la organización del servicio son   * El sistema computarizado de manejo de mantenimiento (CMMS) * El sistema de manejo de Edificio (Building Management System o BMS) * El Sistema CCTV * Los sistemas IT y de monitoreo de servicios de comunicación y de información   La mantención es ejecutada por subcontratistas habilitados para las varias áreas de intervención técnica supervisado por el Equipo Mantención de NUEVO PUDAHUEL.  En caso de falla de sistema, el personal llama al Coordinador CO quien registrará el incidente, informará al contacto correspondiente y hará seguimiento al estatus de resolución.  **Disponibilidad**  Según Plan de Mantenimiento |
|  |  |
| EQUIPO ASOCIADO | * Equipo relacionado a CMMS, BMS, CCTV. * Talleres y almacenes   Todo de acuerdo con las Bases de Licitación y el Anteproyecto Referencial |
|  |  |
| CALIFICACIÓN Y PERSONAL | * Equipos Mantención |
|  |  |
| TURNO | * Equipos Mantención: turnos 24/7 o los que seán adecuadas a sus áreas de intervención |
|  |  |
| CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES / TERRENOS | De acuerdo con el Anteproyecto Referencial |
|  |  |
| ESPACIO REQUERIDO | De acuerdo con el Anteproyector Referencial y los reajustes requeridos que hayan sido autorizados por el MOP |
|  |  |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | No Aplicable |
|  |  |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | * Plan de Conservación de la Obra (PACO) * Anteproyecto Referencial |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SERVICIO | **8.2.2 SERVICIO DE ASEO** | |
|  |  | |
| REF BASES: | 1.10.9.2.b) y Circulares Aclaratorias | |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | Proveer limpieza permanente dentro del Área de Concesión, incluyendo   * baños públicos (vaciado de basureros, reposición de suministros tales como jabones, papel higiénico, toallas de mano, entre otros). * retiro de caucho lado aire sobre las plataformas, calles de rodaje y calles de servicio ubicadas en el ámbito de la concesión * retiro de desechos que se genere producto de las labores de aseo de las aeronaves en Plataforma * retiro de material sedimentario, desechos y basura del sistema de drenaje del pavimento de las rutas de acceso * caminos de acceso lado tierra * áreas estacionamiento | |
|  |  | |
| OBJETIVO | Mantener el Aseo permanente dentro del área de Concesión (se excluye el Área de Movimiento de Aviones) considerando cumplir con el aseo rutinario y mantenimiento | |
|  |  | |
| CALIDAD DE SERVICIO | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase Anexo 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas»   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS   Periodicicdad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente * Otros: segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) | |
|  |  | |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | **Partes Involucradas**   * NUEVO PUDAHUEL * Subcontratista limpieza   **Administración de contrato y supervisión del subcontratista**  El servicio de limpieza será subcontratado.  El perímetro de intervención del subcontractista estará coordinado con el perímetro de las labores de conservación en particular para los aspectos de limpieza excepcional de estructuras arquitectónicas.  El equipo de operaciones está a cargo de supervisar la ejecución del contrato como sigue:   * Los coordinadores de tránsito supervisan la actividad de limpieza en los Terminales y lado tierra * Los coordinadores CO, cuando en turno en terreno, supervisan las áreas de equipaje y limpieza plataformas Terminales y centralizan las notificaciones de situaciones requiriendo una acción correctiva, pudiendo ser emetidas por los otros interesados (otros subcontratistas, aerolíneas y sus prestadores de servicio, concesionarios comerciales…) * Los coordinadores de carga supervisan la limpieza de áreas de carga   Los estándares aplicables incluyen, pero no están limitados a, los requerimientos de la legislación sanitaria aplicable, el Programa Anual de Aseo  *véase Anexo 14 “Programa Anual de Áseo Periódico”*  Para cada área específica se definen frecuencias  Al menos las siguientes frecuencias para la limpieza de áreas públicas dentro del Área de la Concesión serán implementadas:   * Áreas públicas de los Edificios Terminal Pasajeros: limpieza, como mucho, cada 4 hora para el periodo comprendido entre las 10:01 y las 22:00 y cada 6 horas para el periodo comprendido entre las 22:01 y las 10:00. * Áreas de Servicios Higiénicos: efectuar aseo, como máximo, cada 3 horas para el periodo comprendido entre las 10:01 y las 22:00, y cada 4 horas para el periodo comprendido entre las 22:01 y las 10:00. Se incluye el vaciado de los basureros y la sanitización de los recintos. * Áreas de estacionamiento, áreas de circulación peatonal y vías de acceso lado tierra; al menos cada 24 horas. * Caminos de servicio plataformas y lado aire: al menos cada 8 horas en el área de Carga y cada 12 horas áreas Edificios Terminal Pasajeros. La limpieza de plataforma estará dirigida a retirar cualquier FOD. * Cualquier limpieza adicional según se requiera por situaciones/eventos específicos.   El Servicio de Aseo estará coordinado permanentemente con el Servicio de Gestión de Basura y Residuos.  *véase Anexo 16 “Programa Anual de Gestión de Basura y Residuos”* | |
|  |  | |
| EQUIPO ASOCIADO | * Centro de Control de Operaciones y equipo relacionado * Equipo específico del subcontratista | |
|  |  |
| CALIFICACIÓN Y PERSONAL | * Coordinadores de Tránsito (Coordinador de Tráfico) * Coordinadores de Aeropuerto (Coordinador CO) * Coordinadores de Aeropuerto - Carga (Coordinador de Carga) |
|  |  |
| TURNO | * Coordinadores de Aeropuerto (Coordinador CO) en el CO: 3 turnos diarios (24/7) * Coordinadores de Aeropuerto (Coordinador CO) en terreno: 2 turnos diarios (18/7) o 3 turnos diarios (24/7) dependiendo de los horarios de vuelos * Coordinadores de Tránsito (Coordinador de Tráfico): 2 turnos diarios (18/7) o 3 turnos diarios (24/7) dependiendo de los horarios de vuelos * Coordinadores de Aeropuerto - Carga (Coordinador de Carga): 2 turnos diarios (18/7) o 3 turnos diarios (24/7) dependiendo de los horarios de vuelos |
|  |  |
| CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES / TERRENOS | Los servicios serán ejecutados al menos en las siguientes áreas:   * Áreas públicas de los Edificios Terminal Pasajeros (excluyendo las áreas arrendadas por arrendatarios o concesionarios). * En el caso de las áreas arrendadas, obligaciones de limpieza y mantenimiento serán incorporadas en las obligaciones de los arrendatarions y contralados con coordinación de la dirección comercial de NUEVO PUDAHUEL * Áreas de estacionamiento, áreas de circulación peatonal y vías de acceso lado tierra * Caminos de servicio plataformas y plataformas * Área de uso común de las área de Carga * Oficinas MOP |
|  |  |
| ESPACIO REQUERIDO | Las áreas totales serán detalladas en el Programa Anual de Áseo Periódico |
|  |  |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | No Aplicable |
|  |  |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | * Anexo 14 “Programa Anual de Áseo Periódico” * Anexo 16 “Programa Anual de Gestión de Basura y Residuos” > Apéndice |

|  |  |
| --- | --- |
| SERVICIO | **8.2.3 SERVICIO DE MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES** |
|  |  |
| REF BASES: | 1.10.9.2.c) y Circulares Aclaratorias |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | * Mantener el paisajismo (jardines y ornamental) del Área de Concesión teniendo todos los insumos necesarios (desinfectantes, insecticidas, fertilizantes, especies de plantas para remplazo, humus, compost, piedras decorativas, entre otros) |
|  |  |
| OBJETIVO | Proveer un Aeropuerto 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 |
|  |  |
| CALIDAD DE SERVICIO | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase Anexo 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas»   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS   Periodicicdad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente * Otros: segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) |
|  |  |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | **Partes Involucradas**   * NUEVO PUDAHUEL * Subcontratista de paisajismo   **Administración del contrato y supervisión del subcontratista**  El servicio de paisajismo estará subcontratado y supervisado   * El equipo de la dirección de mantención para operaciones de envergadura (acciones anuales plataciones o mantenimiento de los sistemas de riego, por ejemplo) * El equipo de la dirección de operaciones para la ejecución de tareas quotidianas y correctivas del contracto, a través de los coordinadores de tránsito.   Los estándares aplicables incluyen, pero no están limitados a:   * los requerimientos de las normas aplicables, * las Bases, * el Manual de Manejo de Áreas Verdes para Proyectos Concesionados, * el contrato, * el Sistema de Administración Medioambiental de NUEVO PUDAHUEL, * 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)   *véase Anexo 15 “Programa Anual de Mantención de Áreas Verdes”*  **Disponiblidad**  Segun Programa Anual |
|  |  |
| EQUIPO ASOCIADO | * Equipo específico del subcontratista |
|  |  |
| PERSONAL | * Coordinadores de Tránsito (Coordinador de Tráfico) |
|  |  |
| TURNO | * Coordinadores de Tránsito (Coordinador de Tráfico): 2 turnos diarios (18/7) o 3 turnos diarios (24/7) dependiendo de los horarios de vuelos |
|  |  |
| CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES | Los servicios son ejecutados en las áreas verdes dentro del ámbito de la Concesión. |
|  |  |
| ESPACIO REQUERIDO | De acuerdo con las Bases de Licitacion y el Antproyecto Referencial |
|  |  |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | No Aplicable |
|  |  |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | * Anexo 15 “Programa Anual de Mantención de Áreas Verdes” |

|  |  |
| --- | --- |
| SERVICIO | **8.2.4 SERVICIO DE GESTIÓN DE BASURA Y RESIDUOS** |
|  |  |
| REF BASES: | 1.10.9.2.d) y Circulares Aclaratorias |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | * Organizar y ejecutar la colecta, el retiro y la eliminación de basura y desechos generados dentro del Área de la Concesión |
|  |  |
| OBJETIVO | 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 |
|  |  |
| CALIDAD DE SERVICIO | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase Anexo 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas»   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS   Periodicicdad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente * Otros : segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) |
|  |  |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | **Partes Involucradas**   * NUEVO PUDAHUEL * Subcontratista Administración Desechos   **Administración del contrato y supervisión del subcontratista**  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 a través de los coordinadores de tránsito.  Los estándares aplicables incluyen, pero no están limitados a:   * los requerimientos de las normas aplicables, * las Bases, * el contrato, * el Sistema de Administración Medioambiental de NUEVO PUDAHUEL, * el Programa de Administración de Desechos Anual, incluyendo: frecuencia retiro desechos, recolección, clasificación y separación de desechos sólidos y basura generada dentro del Área de Concesión (especialmente aquellos generados en los Edificios Terminal Pasajeros, Edificios 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.   *véase Anexo 16 “Programa Anual de Gestión de Basura y Residuos”*  El Servicio de *Gestión de Basura y Residuos* estará siempre coordinado con el Servicio de Aseo  *véase Anexo 14 “Programa Anual de Áseo Periódico”*  Los desechos recogidos son descargados en área apropiadas y la transferencia es registrada junto con el certificado de descarga apropiado.  **Particularidades desechos peligrosos**  NUEVO PUDAHUEL 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 desechado 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   **Disponibilidad**  24 h/día |
|  |  |
| EQUIPO ASOCIADO | * Equipo específico del subcontratista |
|  |  |
| CALIFICACIÓN Y PERSONAL | * Coordinadores de Tránsito (Coordinador de Tráfico) |
|  |  |
| TURNO | * Coordinadores de Tránsito (Coordinador de Tráfico): 2 turnos diarios (18/7) o 3 turnos diarios (24/7) dependiendo de los horarios de vuelos |
|  |  |
| CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES | De acuerdo con el Anteproyecto referencial |
|  |  |
| ESPACIO REQUERIDO | De acuerdo con el Anteproyecto referencial |
|  |  |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | No Aplicable |
|  |  |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | * Anexo 16 “Programa Anual de Gestión de Basura y Residuos” * Anexo 14 “Programa Anual de Áseo Periódico” * Áreas de depósito de desechos incluyendo área de almacenamiento de desecho peligroso > De Acuerdo con el Anteproyecto Referencial y diseño de detallado a desarrollar por el concesionario |

|  |  |
| --- | --- |
| SERVICIO | **8.2.5 SERVICIO DE SEÑALIZACIÓN** |
|  |  |
| REF BASES: | 1.10.9.2.e) y Circulares Aclaratorias |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | * 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 púbica y 1 mapa en la entrada a las áreas de embarque). |
|  |  |
| OBJETIVO | 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. |
|  |  |
| CALIDAD DE SERVICIO | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase Anexo 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas»   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS   Periodicicdad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente * Otros: segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) |
|  |  |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | **Partes Involucradas**   * NUEVO PUDAHUEL * Contratista Señalética   Toda la señalética cumplirá con   * Las reglas OACI * Requerimientos DGAC y MOP * La Ley Nº 20.422 que Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad.   Durante su turno, el personal de NUEVO PUDAHUEL (Operaciones y Mantención) asegurará que la señalética sea correcta.  In caso de falla o deterioro, informarán al CO en orden a organizar y seguir el remplazo, administrado por el Equipo Mantención  Para cada nueva obra, ya sea de mantenimiento, reposicion, modificación o expansión, se considerará si existe o no la necesidad de   * Prever una señaletica temporal * Modificar el plan de señalizacion permanente una vez la obra ejecutada   **Disponibilidad**  24 h/día |
|  |  |
| EQUIPO ASOCIADO | * Sistema Computarizado de Administración de Mantención * Equipo específico del subcontratista |
|  |  |
| PERSONAL | * Coordinadores de aeropuerto * Coordinadores de Tránsito * Equipo Mantención |
|  |  |
| TURNO | * Coordinadores de Aeropuerto (Coordinador CO) en el CCO: 3 turnos diarios (24/7) * Coordinadores de Tránsito (Coordinador de Tráfico): 2 turnos diarios (18/7) o 3 turnos diarios (24/7) dependiendo de los horarios de vuelos |
|  |  |
| CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES | Servicio dentro del área de concesión |
|  |  |
| ESPACIO REQUERIDO | De acuerdo con el Anteproyecto Referencial y el diseño de detalle a ser desarrollado por el concesionario |
|  |  |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | No Aplicable |
|  |  |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | * Anteproyecto Referencial |

|  |  |
| --- | --- |
| SERVICIO | **8.2.6 SERVICIO DE TRANSPORTE DE EQUIPAJE** |
|  |  |
| REF BASES: | 1.10.9.2.f) y Circulares Aclaratorias |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | * 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. |
|  |  |
| OBJETIVO | Tener disponible a lo menos el numero mínimo de carros portaequipaje especificado para cada zona en las Bases de Licitación y que estos se encuentren en en buenas condiciones de conservación y operación, para el uso de los pasajeros que lo requieran |
|  |  |
| CALIDAD DE SERVICIO | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase Anexo 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas»   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS   Periodicicdad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente * Otros: segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) |
|  |  |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | **Partes Involucradas**   * NUEVO PUDAHUEL * Contratista de administración de carros   **Administración del contrato y supervisión del subcontratista**  Los carros son provistos por NUEVO PUDAHUEL o a través de un subcontratista.  El equipo de la dirección de Operaciones está a cargo de supervisar la ejecución del contrato como sigue:   * Los coordinadores de tránsito supervisan la correcta implementación del servicio   Los estándares aplicables incluyen, pero no están limitados a:   * los requerimientos de las normas aplicables, * las Bases, * el contrato, * el Sistema de Administración de Reclamos, Medioambiente y Calidad de NUEVO PUDAHUEL,   *véase Anexo 32 «Procedimiento caros portaequipaje»*  Durante las obras, se adaptará las rutas de manera adecuada.  **Disponibilidad**  24 h/día |
|  |  |
| EQUIPO ASOCIADO | * Centro de Control de Operaciones y equipo relacionado * Vehículos de pista * Equipo específico del subcontratista |
|  |  |
| PERSONAL | * Coordinadores de Tránsito |
|  |  |
| TURNO | * Coordinadores de Tránsito (Coordinador de Tráfico): 2 turnos diarios (18/7) o 3 turnos diarios (24/7) dependiendo de los horarios de vuelos |
|  |  |
| CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES | De acuerdo con el Anteproyecto Referencial |
|  |  |
| ESPACIO REQUERIDO | De acuerdo con el Anteproyecto Referencial |
|  |  |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | No Aplicable |
|  |  |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | * Anexo 32 «Procedimiento caros portaequipaje» * Anteproyecto Referencial |

|  |  |
| --- | --- |
| SERVICIO | **8.2.7 SERVICIO DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS** |
|  |  |
| REF BASES: | 1.10.9.2.g) y Circulares Aclaratorias |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | **Sistemas de Información de Vuelo, Equipaje y Puerta de Embarque (FIDS, BIDS y GIDS)**   * 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. * Proveer y mantener todos los componentes.   **Sistema de Megafonía (PAS)**   * 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 escape de emergencia, entre otros (ITH –índice de transmisión del habla–min 0,60) * Proveer y mantener todos los componentes.   **Sitio web**   * 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, las Normas del Servicio de Trabajo, 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)     **Centro de Atención al Público**   * Operar el punto de informaciones al público (asociado con el Sistema de Reclamos/Preguntas/Sugerencias) ubicado en un lugar visible en el área público de ambos Edificios Terminal, tanto en área de llegadas y salidas y dotado de personal con dominio avanzado de los 2 idiomas (inglés y español), * Proveer kioscos de autoconsulta que entreguen al menos la misma información dada en los Mostradores de informaciones   **Central Telefónica**   * 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). |
|  |  |
| OBJETIVO | * Prestar el servicio de información de vuelos (FIDS) con su debida actualización durante el tiempo de operación comercial del aeropuerto * Emitir información o efectuar llamados a pasajeros y público en general en los Edificios Terminales, con un nivel audio suficiente, moderato y nítido. * Habilitar, mantener y operar en carácter permanente un servicio de indormacion al publico través de un sitio web que entregue información continua y actualizada de la concesión * Habilitar y operar las áreas de información al publico, entregando informacione oportuna y actualizada sobre la concesión y sus servicios a los usuarios del aeropuerto * Disponer de un servicio de información al publico a través de atención telefónica |
|  |  |
|  |  |
| CALIDAD DE SERVICIO | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase Anexo 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas»   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS   Periodicicdad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente * Otros: segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) |
|  |  |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | **Partes Involucradas**   * NUEVO PUDAHUEL * Subcontratistas (mantención y operaciones) * DGAC en lo que respecta a la informacion de los vuelos que llegan y salen del Aeropuerto, incluyendo informacion sobre la llegada y ubicacion del equipaje y la ubicacion de las puertas de embarque a requerimiento de aquella Instituición.   **Sistemas de Exhibición de Vuelo, Equipaje y Puerta de Embarque (FIDS, BIDS y GIDS)**   * Los sistemas son operados desde el Centro de Operaciones por el Coordinador CO * La información es provista por los sistemas de las aerolíneas (horas) o el concesionario (recursos). En caso de cambios de último minuto o evento especial, el Coordinador CO puede actualizar manualmente la información (y con aprobación de las aerolíneas en cuestión) * Los sistemas son mantenidos por empresas autorizadas que son coordinadas y supervisadas por los equipos Mantención. * Disponibilidad: 24 h/día   **Sistema Público de Comunicaciones (PAS)**   * Los sistemas son operados desde el Centro de Operaciones por el Coordinador CO * La información es provista por las aerolíneas, el personal de empresas de apoyo, el personal de NUEVO PUDAHUEL o representantes de servicios gubernamentales. * Los sistemas son mantenidos por empresas autorizadas que son coordinadas y supervisadas por los equipos Mantención. * Disponibilidad: 24 h/día   **Sitio web**   * El sistema es operado y mantenido por un subcontratista supervisado por el equipo de Comunicaciones. * Disponibilidad: 24 h/día     **Centro de Atención al Público**   * Las áreas de información al público son dotadas con personal calificado, interno o subcontratado * La mantención del Sistema de Reclamos /Preguntas/ Sugerencias es subcontratado * Disponibilidad:  1er nivel : 07:00 – 22:00 / 3er nivel oriente : 24h/día / 3er nivel poniente : 07:00 – 22:00   **Central Telefónica**   * El servicio de call center es subcontratado y supervisado por Operaciones y el equipo de Comunicaciones. * Disponibilidad: de acuerdo a necesidades   En caso de falla de sistema, el personal llama al Coordinador CO quien registrará el incidente, informará al contacto correspondiente y hará seguimiento del estado. |
|  |  |
| EQUIPO ASOCIADO | * Centro de Control de Operaciones y equipo relacionado * FIDS, BIDS, GIDS * PAS * Sitio web * Areas de información al público * Sistema de Reclamos/Preguntas/Sugerencias * Central Telefónica |
|  |  |
| CALIFICACIÓN Y PERSONAL | * Coordinadores de Aeropuerto (Coordinador CO) Equipos Mantención * Equipo de Comunicaciones |
|  |  |
| TURNO | * Coordinadores de Aeropuerto (Coordinador CO): 3 turnos diarios (24/7) * Equipos Mantención: turnos administrativos * Equipo de Comunicaciones: turnos administrativos |
|  |  |
| CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES | De acuerdo con el Anteproyecto Referencial |
|  |  |
| ESPACIO REQUERIDO | De acuerdo con el Anteproyecto Referencial |
|  |  |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | No Aplicable |
|  |  |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | * Anteproyecto Referencial |

|  |  |
| --- | --- |
| SERVICIO | **8.2.8 SERVICIO DE AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS** |
|  |  |
| REF BASES: | 1.10.9.2.h) y Circulares Aclaratorias |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | * Proveer agua potable a todas las instalaciones de Aeropuerto (aprobado por el Servicio de Salud) y asegurar el sistema de mantenimiento. * Asegurar la capacidad de almacenamiento de agua suficiente para proveer al sistema de extinción de incendios. * Proveer y mantener el sistema de tratamiento de aguas servidas para todas las instalaciones de Aeropuerto (aprobado por el Servicio de Salud). * La SC NUEVO PUDAHUEL realizara todas las obras que sean necesarias para una adecuada e ininterrumpida provision del servicio. |
|  |  |
| OBJETIVO | Proveer de agua potable a todas las instalaciones del aeropuerto según lo establecido en el Proyecto Definitivo. |
|  |  |
| CALIDAD DE SERVICIO | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase ANEXO 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas»   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS   Periodicicdad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente * Otros: segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) |
|  |  |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | **Partes Involucradas**   * NUEVO PUDAHUEL * Subcontratistas   **Administración del contrato y supervisión del subcontratista**  Los servicios de provisión y mantención serán subcontratados. El seguimiento incluirá el análisis de calidad de agua potable y de aguas tratadas conforme a la normativa aplicable.  El Equipo Mantención está a cargo de supervisar el cumplimiento de los contratos  Los estándares aplicables incluyen, pero no están limitados a:   * los requerimientos de las normas aplicables, * las Bases, * el Anteproyecto Referencial, * los contratos, * los Sistemas de Administración de Reclamos, Medioambiente y Calidad de NUEVO PUDAHUEL, * el Plan de Conservación de la Obra * el Manual SCEL-OPS-GEN-MA-006 “Programa Anual de Gestión de Basura y Residuos”   **Disponibilidad**  24 h/día |
|  |  |
| EQUIPO ASOCIADO | * Planta de Agua potable * Planta de tratamiento de aguas servidas * Redes asociadas |
|  |  |
| CALIFICACIÓN Y PERSONAL | * Equipos Mantención |
|  |  |
| TURNO | * Equipos Mantención: turnos administrativos |
|  |  |
| CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES | De acuerdo con las instalaciones existentes y el Anteproyecto Referencial |
|  |  |
| ESPACIO REQUERIDO | De acuerdo con las instalaciones existentes y el Anteproyecto Referencial |
|  |  |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | 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 servicdas |
|  |  |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | * Plan de Conservación de la Obra * Anexo 16 “Programa Anual de Gestión de Basura y Residuos” > Apéndice |

|  |  |
| --- | --- |
| SERVICIO | **8.2.9 SERVICIO DE VIGILANCIA** |
|  |  |
| REF BASES: | 1.10.9.2.i) y Circulares Aclaratorias |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | * Proveer servicios de guardias (vigilancia preventiva y disuasiva) en las áreas públicas de los Edificios Terminal y el estacionamiento público a través de la presencia física de personal y equipo especializados. |
|  |  |
| OBJETIVO | El concesionario deberá prestar el servicio de vigilancia preventiva y disuasiva en las zonas del área de Concesión especificadas en las Bases de Licitación. |
|  |  |
| CALIDAD DE SERVICIO | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase ANEXO 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas»   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS   Periodicicdad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente * Otros: segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) |
|  |  |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | **Partes Involucradas**   * NUEVO PUDAHUEL * Subcontratista   **Administración del contrato y supervisión del subcontratista**  El servicio de vigilancia será subcontratado a una empresa habilitada.  El equipo del CO está a cargo de supervisar la ejecución del contrato como sigue:   * los coordinadores CO (coordinadores de aeropuerto) supervisan las áreas públicas desde el CO a través del Sistema CCTV y contactan a los guardias cuando sea necesario o son contactados por el personal de guardia   *véase Anexo 17 “Programa Anual del Servicio de Vigilancia”*  **Disponibilidad**  24 h/día |
|  |  |
| EQUIPO ASOCIADO | * Centro de Control de Operaciones y equipo relacionado * Equipo específico del subcontratista |
|  |  |
| CALIFICACIÓN Y PERSONAL | * Coordinadores de Aeropuerto (Coordinador CO) |
|  |  |
| TURNO | * Coordinadores de Aeropuerto (Coordinador CO) en el CO: 3 turnos diarios (24/7) * Personal de los Subcontratistas de Seguridad y Vigilancia: 3 turnos diarios (24/7).   *Los turnos de los Subcontratistas de Seguridad y Vigilancia son ejecutados preferencialmente en los siguientes horarios 22:00 – 07:00; 07:00 – 15:00; 15:00 – 22:00 y los cambios a esta definición deberá ser explícitamente aprobadfa por la IF.* |
|  |  |
| CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES / TERRENOS | Los servicios son provistos en las áreas públicas del lado tierra (Edificios Terminal y estacionamientos) |
|  |  |
| ESPACIO REQUERIDO | De acuerdo con el Anteproyecto Referencial |
|  |  |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | No Aplicable |
|  |  |
| DOCUMENTACIÓN | * Anexo 17 “Programa Anual del Servicio de Vigilancia” |

|  |  |
| --- | --- |
| SERVICIO | **8.2.10 SISTEMA CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN (CCTV)** |
|  |  |
| REF BASES: | 1.10.9.2.j) y Circulares Aclaratorias |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | * La SC NUEVO PUDAHUEL debera proveer, operar y mantener, en forma continua e ininterrumpida, el Sistema Circuito Cerrado de Television (CCTV) |
|  |  |
| OBJETIVO | Proveer, operar y mantener un sistema Circuito Cerrado de Televisión de apoyo al Servicio de Seguridad y Vigilancia operado por el Concesionario y a las misiones de policía y control de la DGAC. |
|  |  |
| CALIDAD DE SERVICIO | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase ANEXO 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas»   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS * Auditorias e lnspecciones de Seguridad realizadas por lnspectores AVSEC de la DGAC. (Dentro del marco del Programa Nacional de Control de Calidad de la Seguridad de la Aviación Civil, dictado por la DGAC.)   Periodicicdad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente * Otros: segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) |
|  |  |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | **Partes Involucradas**   * DGAC * NUEVO PUDAHUEL * Subcontratistas (mantención)   El Sistema CCTV es operado por el Coordinador CO  La mantención es ejecutada por un subcontratista habilitado supervisado por el Equipo de Mantención.  El Sistema CCTV tendrá disponible una réplica de la señal en el Centro de Control de la DGAC, y el mecanismo para tomar control del CCTV por parte de la DGAC, por razones de seguridad.  **Disponibilidad**  24 h/día  En caso de falla del sistema, el personal llama al Coordinador CO quien registrará el incidente, informará al contacto correspondiente y hará seguimiento al estado. |
|  |  |
| EQUIPO ASOCIADO | * Centro de Control de Operaciones y equipo relacionado * Sistema CCTV |
|  |  |
| PERSONAL | * Coordinadores de Aeropuerto (Coordinador CO) * Equipos Mantención |
|  |  |
| TURNO | * Coordinadores de Aeropuerto (Coordinador CO): 3 turnos diarios (24/7) * Equipos Mantención: turnos administrativos |
|  |  |
| CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES | La instalación de CCTV cubre toda el área de la concesión con las características definidas en el Anteproyecto Referencial  El equipo esta centralizado y el centro de control será el principal punto de uso |
|  |  |
| ESPACIO REQUERIDO | Toda el área de la concesión |
|  |  |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | No Aplicable |
|  |  |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | * Anteproyecto Referencial |

|  |  |
| --- | --- |
| SERVICIO | **8.2.11 SERVICIO DE TRASLADO DE USUARIOS DENTRO DEL AEROPUERTO** |
|  |  |
| REF BASES: | 1.10.9.2.k) y Circulares Aclaratorias |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | * Prover y operar buses o mini buses de bajo nivel contaminante con acceso a personas con movilidad reducida entre las principales instalaciones del aeropuerto * Proveer y operar vehículos eléctricos, con capacidad para 4 ocupantes al menos, para el transporte de pasajeros con movilidad reducida entre ambos Edificios Terminal Pasajeros, y entre estos edificios y las áreas de acceso al aeropuerto continua y permanentemente. |
|  |  |
| OBJETIVO | Prestar en forma continua y permanente el servicio de traslado a los usuarios y a los pasajeros con movilidad reducida, tanto de entrada como de salida, que requieran moverse entre las principales instalaciones al interior del área de la concesión. |
|  |  |
| CALIDAD DE SERVICIO | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase ANEXO 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas»   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS   Periodicicdad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente * Otros: segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) |
|  |  |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | **Partes Involucradas**   * NUEVO PUDAHUEL * Subcontratistas (operaciones y mantención)   **Administración del contrato y supervisión del subcontratista**  La operación del servicio de carros en el Terminal entre otros, así como la mantención de los carros.  El equipo del CCO está a cargo de supervisar la ejecución del contrato como sigue:   * Los coordinadores de tránsito supervisan el servicio   Los estándares aplicables incluyen, pero no están limitados a:   * los requerimientos de las normas aplicables, * las Bases, * el contrato, * el Sistema de Administración de Reclamos, Medioambiente y Calidad de NUEVO PUDAHUEL,   En caso de evento, el personal llama al Coordinador CO quien registrará el incidente, informará al contacto correspondiente y hará seguimiento al estado.  *Véase Anexo17 “Programa Anual de Traslado de Usuarios dentro del Aeropuerto”* |
|  |  |
| EQUIPO ASOCIADO | * Centro de Operaciones y equipo relacionado * Vehículos de los prestadores de servicio subcontratados |
|  |  |
| CALIFICACIÓN Y PERSONAL | * Coordinadores de Aeropuerto (Coordinador CO) Coordinadores de Tránsito (Coordinador de Tráfico) |
|  |  |
| TURNO | * Coordinadores de Aeropuerto (Coordinador CO): 3 turnos diarios (24/7) * Coordinadores de Tránsito (Coordinador de Tráfico): 2 turnos diarios (18/7) o 3 turnos diarios (24/7) dependiendo de los horarios de vuelos |
|  |  |
| CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES | De acuerdo con las Bases de Licitacion y el Anteproyecto Referencial, en particular las zonas de acceso a terminales, centro de transporte, Zona Parada de Buses Transantiago, áreas de Estacionamientos, áreas de acceso a los edificios gubernamentales |
|  |  |
| ESPACIO REQUERIDO | De acuerdo con el Anteproyecto Referencial |
|  |  |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | No Aplicable |
|  |  |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | * Anexo 18 “Programa Anual de Traslado de Usuarios dentro del Aeropuerto” > Apéndice * Anteproyecto Referencial |

|  |  |
| --- | --- |
| SERVICIO | **8.2.12 SERVICIO DE ENTRETENCIÓN** |
|  |  |
| REF BASES: | 1.10.9.2.l) y Circulares Aclaratorias |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | * Proveer Servicios de Entretención a los pasajeros en espera y en las áreas de embarque de ambos Edificios Terminal con áreas de juego y áreas destinadas a actividades de connotación cultural (literaria o artística), así como la provisión de noticias e información educativa y/o de entretenimiento a través de un canal de televisión interno: * 1 área de 4 x 4 m en cada espigón de ambos Edificios Terminal, para la instalación de áreas de juego. * 1 área de 4 x 4 m en cada espigón de ambos Edificios Terminal para actividades de connotación cultural (literaria o artística). * 10 pantallas en cada espigón de ambos Edificios Terminal para la operación de un canal de televisión interno (las pantallas separadas entre ellas a una distancia tal que los pasajeros tengan acceso a ella en el lugar donde están/tamaño pantalla = 19 pulgadas/ 1 pantalla en cada sala de embarque de ambos Edificios Terminal). * Proveer servicio de música ambiental a través del Sistema PAS en el área público y en las salas de embarque de ambos Edificios Terminal. |
|  |  |
|  |  |
| OBJETIVO | Proveer el Servicio de Entretención a los pasajeros que se encuentren en las áreas de embarque de ambos Edificios Terminales. |
|  |  |
| CALIDAD DE SERVICIO | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase ANEXO 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas »   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS   Periodicicdad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente * Otros : segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) |
|  |  |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | **Partes Involucradas**   * NUEVO PUDAHUEL * Subcontratistas (mantención)   El equipo será instalado como sea solicitado. La mantención es subcontratada.  **Disponibilidad**  24 h/día  *véase Anexo 19 “Programa Anual del Servicio de Entretención”* |
|  |  |
| EQUIPO ASOCIADO | * Áreas de juego * TV * Áreas culturales * PAS |
|  |  |
| CALIFICACIÓN Y PERSONAL | * Coordinadores de Aeropuerto * Equipo de Comunicaciones * Equipo Comercial |
|  |  |
| TURNO | * Coordinadores de Aeropuerto (Coordinador CCO): 3 turnos diarios (24/7) * Equipos de Comunicaciones y Comercial: turnos administrativos |
|  |  |
| CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES / TERRENOS | Areas de embarque de las instalaciones Terminales y de acuerdo con el Anteproyecto Referencial y et Proyecto definitivo |
|  |  |
| ESPACIO REQUERIDO | Areas de embarque de las Terminales |
|  |  |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | No Aplicable |
|  |  |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | * *Anexo 19* “Programa Anual del Servicio de Entretención” * Anteproyecto referencial y Proyecto definitivo |

|  |  |
| --- | --- |
| SERVICIO | **8.2.13 SERVICIO DE CONEXIÓN INALÁMBRICA A INTERNET** |
|  |  |
| REF BASES: | 1.10.9.2.m) y Circulares Aclaratorias |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | Proveer Servicio Wi-Fi en todas las áreas públicas de los Edificios Terminal:  • 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.  • Determinar cuotas de navegación basadas en cantidad de datos transferidos y/o tiempo de conexión. Toda cuota de navegación deberá ser, a lo menos, de 50Mb (50 MegaBytes) de transferencia de datos, 120 minutos de conexiones ininterrumpidas, o una mezcla de ellas, y deberá ser restablecida como máximo cada 6 horas.  • Considerar un throughput (velocidad de transferencia de datos) mínimo de 1Mbps 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 dos horas, continuas o discontinuas, al día.  • Considerar como equipos clientes, todo dispositivo que posea interfaz WiFi compatible con norma 802.11 b/g/n o la que la reemplace.  • Considerar la implementación de tantos equipos repetidores como sea necesario para dar cobertura dentro de los Edificios Terminales y permitir una conexión efectiva, considerando como mínimo los parámetros citados precedentemente.  • Los equipos repetidores deberán cumplir la norma técnica para el servicio de banda local.  • Los routers que proveerán el servicio deberán integrarse con el SIC-NS establecido en el artículo 1.10.18 de las presentes Bases de Licitación, registrando información sobre la provisión general del servicio, especialmente para dar cumplimiento de los parámetros exigidos. |
|  |  |
| OBJETIVO | Proveer el Servicio de Conexión Inalámbrica a Internet en todas las áreas públicas destinadas al tránsito de pasajeros y sus acompañantes, al interior de los Edificios Terminales. |
|  |  |
| CALIDAD DE SERVICIO | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase ANEXO 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas»   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS   Periodicicdad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente * Otros: segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) |
|  |  |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | **Partes Involucradas**   * NUEVO PUDAHUEL * Subcontratistas (mantención)   El equipo será instalado como sea solicitado.  La mantención es subcontratada.  La acción es preparada y supervisada por el equipo IT en coordinación con los equipos Comercial, Communicacion, Operaciones y Mantención.  **Disponibilidad**  24 h/día  En caso de falla del sistema, el personal llama al Coordinador CCO quien registrará el incidente, informará al contacto correspondiente y hará seguimiento al estado. |
|  |  |
| EQUIPO ASOCIADO | * Red wi-fi |
|  |  |
| CALIFICACIÓN Y PERSONAL | * Coordinadores de Aeropuerto * Equipo IT * Equipo comercial * Equipo de comunicación |
|  |  |
| TURNO | * Coordinadores de Aeropuerto (Coordinador CO): 3 turnos diarios (24/7) * Equipo IT: turnos administrativos |
|  |  |
| CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES | Areas publicas de Terminales, conforme a las Bases de licitación y el Anteproyecto Referencial |
|  |  |
| ESPACIO REQUERIDO | De acuerdo con el Anteproyecto Referencial y los requisitos técnicos resultando del Proyecto detallado |
|  |  |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | No Aplicable |
|  |  |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | * Anteproyecto Referencial |

|  |  |
| --- | --- |
| SERVICIO | **8.2.14 SERVICIO DE ENCHUFES PARA CARGA DE DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS** |
|  |  |
| REF BASES: | 1.10.9.2.n) y Circulares Aclaratorias |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | * Proveer enchufes para la carga de dispositivos electrónicos en todas las áreas destinadas al tránsito de pasajeros y sus acompañantes al interior de ambos Edificios Terminales, en especial en los siguientes recintos: todos los espigones del Nuevo Edificio Terminal, salas de embarque del Edificio Terminal Existente y en el hall público de ambos Edificios TerminalesProveer sectores/cables de carga para teléfonos celulares compatibles en cualquier momento con cualquier modelo usado por los usuarios del Aeropuerto. * Implementación a través de kiosco o tótems y enchufes bajo los asientos en salas de embarque (hot seats) |
|  |  |
| OBJETIVO | Proveer el Servicio Enchufes para carga de Dispositivos Electrónicos destinadas al tránsito de pasajeros y sus acompañantes, al interior de los Edificios Terminales. |
|  |  |
| CALIDAD DE SERVICIO | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase ANEXO 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas»   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS   Periodicicdad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente * Otros: segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) |
|  |  |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | **Partes Involucradas**   * NUEVO PUDAHUEL * Subcontratistas (mantención)   El equipo será instalado según las conditiones indicadas en las Bases de Licitación y el Anteproyecto Referencial. Cuando nuvos estándares de enchufes se substituyan a los estándares vigentes, los equipos serán actualizados.  La mantención es subcontratada.  La acción es preparada y supervisada por el equipo IT en coordinación con los equipos Comercial, Operaciones y Mantención.  **Disponibilidad**  24 h/día  En caso de falla del sistema, el personal llama al Coordinador CO quien registrará el incidente, informará al contacto correspondiente y hará seguimiento al estado. |
|  |  |
| EQUIPO ASOCIADO | * Kioscos, tótems y enchufes bajo los asientos |
|  |  |
| CALIFICACIÓN Y PERSONAL | * Coordinadores de Aeropuerto * Equipo IT |
|  |  |
| TURNO | * Coordinadores de Aeropuerto (Coordinador CCO): 3 turnos diarios (24/7) * Equipo IT: turnos administrativos |
|  |  |
| CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES | Instalaciones Terminales, de acuerdo con las Bases de Licitación y el Anteproyecto Referencial |
|  |  |
| ESPACIO REQUERIDO | Instalaciones Terminales |
|  |  |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | No Aplicable |
|  |  |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | * Anteproyecto Referencial |

|  |  |
| --- | --- |
| SERVICIO | **8.2.15 SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA** |
|  |  |
| REF BASES: | 1.10.9.2.o) y Circulares Aclaratorias |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | * Prover de manera continua e ininterrumpida la asistencia a los pasajeros con movilidad reducida a través de la provision de equipos (sillas de rueda y vehículos eléctricos en particular) y del personal de apoyo |
|  |  |
| OBJETIVO | Asisir a los pasajeros con movilidad reducida en su transito por el aeropuerto, ya sea en las etapas de acceso (llegada o salida), de embarque / deselbarque o en en conexión. |
|  |  |
| CALIDAD DE SERVICIO | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase ANEXO 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas»   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS   Periodicicdad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente * Otros: segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) |
|  |  |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | **Partes Involucradas**   * NUEVO PUDAHUEL * Subcontratistas (operación y mantención) * Personal de apoyo   *Véase Anexo 20 “Programa Anual de Servicio de Asistencia a pasajeros con movilidad Reducida”*  **Disponibilidad**  24 h/día |
|  |  |
| EQUIPO ASOCIADO | * sillas de ruedas, puntos de encuentro o quioscos, ambulift |
|  |  |
| CALIFICACIÓN Y PERSONAL | * Coordinadores de Aeropuerto * Personal de apoyo |
|  |  |
| TURNO | * Coordinadores de Aeropuerto (Coordinador CO): 3 turnos diarios (24/7) * Personal de apoyo: 2 o 3 turnos dependiendo del programa de vuelos |
|  |  |
| CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES | Instalaciones Terminales, de acuerdo con las Bases de Licitación y el Anteproyecto Referencial |
|  |  |
| ESPACIO REQUERIDO | A ser definido en el proyecto definitivo en conformidad con las Bases de Licitación y el Anteproyecto Referencial |
|  |  |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | No Aplicable |
|  |  |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | * *Anexo 20* “Programa Anual de Servicio de Asistencia a pasajeros con movilidad Reducida” * Anteproyecto Referencial |

|  |  |
| --- | --- |
| SERVICIO | **8.2.16 SERVICIO DE REDES PARA COMUNICACIONES Y DATOS** |
|  |  |
| REF BASES: | 1.10.9.2.p) y Circulares Aclaratorias |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | * Prover y administrar una red de comunicación y de datos que permita conectividad entre los portadores externos interesados en prover servicio en el aeropuerto y los usuarios |
|  |  |
| OBJETIVO | Disponer en el aeropuerto de una red permitiendo el acceso por parte de los usuarios a los servicios disponibles en el mercado |
|  |  |
| CALIDAD DE SERVICIO | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase ANEXO 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas»   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS   Periodicicdad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente * Otros: segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) |
|  |  |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | **Partes Involucradas**   * NUEVO PUDAHUEL   NUEVO PUDAHUEL 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.  **Disponibilidad**  24 h/día  En caso de falla del sistema, el personal llama al Coordinador CO quien registrará el incidente, informará al contacto correspondiente y hará seguimiento al estado. |
|  |  |
| EQUIPO ASOCIADO | * Red y sistemas |
|  |  |
| CALIFICACIÓN Y PERSONAL | * Coordinadores de Aeropuerto (Coordinador CO) * Equipo IT |
|  |  |
| TURNO | * Coordinadores de Aeropuerto (Coordinador CO): 3 turnos diarios (24/7) * Equipo IT: turnos administrativos |
|  |  |
| CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES | Redes distribuidas en el area de concesión |
|  |  |
| ESPACIO REQUERIDO | A ser definido en el proyecto definitivo en conformidad con las Bases de Licitación y el Anteproyecto Referencial |
|  |  |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | No Aplicable |
|  |  |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | * Anteproyecto Referencial |

## 8.3. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES

|  |  |
| --- | --- |
| SERVICIO | **8.3.1 SERVICIO DE ALIMENTACIÓN Y BEBIDA** |
|  |  |
| REF BASES: | Art. 1.10.9.3.1 a) y Circulares Aclaratorias |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | Proveer Servicio de Alimentación y Bebida con:   * Áreas para restaurants, cafeterías, bares y/u otros similares |
|  |  |
| OBJETIVO | Proveer de un servicio de cafetería y restaurant a los usuarios del aeropuerto durante los horarios de operación comercial del mismo. |
|  |  |
| CALIDAD DE SERVICIO | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase ANEXO 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas»   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS   Periodicicdad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: trimestrialmente * Otros: segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) |
|  |  |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | **Partes Involucradas**   * NUEVO PUDAHUEL * Contratistas y Subcontratistas (a través de un proceso formal de licitación)   **Operaciones / Disponibilidad**   * Minimo 1h30 antes de un vuelo domestico y 2h30 antes de un vuelo internacional y hasta el embarque del ultimo vuelo planificado y comunicado por SC NUEVO PUDAHUEL, inlcuyendo vuelos retrasados cuando SC NUEVO PUDAHUEL o las líineas aereas comuniquen esta informacion.   **Mantención**   * Según el Plan de Conservacion de la Obra (PACO) |
|  |  |
| EQUIPO ASOCIADO | * Equipo específico del subcontratista |
|  |  |
| CALIFICACIÓN Y PERSONAL | * Adicionalmente al personal asociado al subcontratista, NUEVO PUDAHUEL tendrá un equipo comercial específico dedicado a la supervisión y apoyo de los sectores comerciales del aeropuerto, incluyendo la oferta de comida y bebida. |
|  |  |
| TURNO | * Según requerido por los subcontratistas en orden a satisfacer las horas de operaciones señaladas precedentemente |
|  |  |
| CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES | * Áreas ubicadas estratégicamente en el terminal para asegurar el acceso conveniente y próximo a todos los pasajeros * Areas con estos servicios se encontrarán disponibles a distancia de no más de 150 metros desde las puertas de embarque dispuestas para vuelos programados |
|  |  |
| ESPACIO REQUERIDO | De acuerdo con el Anteproyecto Referencial, la cantidad de espacio dedicado a Alimentación y Bebidas evolucionará con la capacidad de los Edificios del Terminal, en orden a alcanzar un mínimo de 9.245 m². |
|  |  |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | Precios en línea con/mejores que los precios de la ciudad serán propuestos a los consumidores del aeropuerto. Las tarifas de la concesión serán determinadas en el momento correspondiente por los resultados del proceso formal de licitación. |
|  |  |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | * Anexo 29 “Manual para la construcción de locales comerciales y oficinas” * Anexo 28 “Manual para la explotación de locales comerciales y oficinas” * Anexo 27 «Reglamento de Régimen Interior» * Anteproyecto Referencial |

|  |  |
| --- | --- |
| SERVICIO | **8.3.2 ÁREAS PARA SERVICIO DE COMUNICACIONES** |
|  |  |
| REF BASES: | Art. 1.10.9.3.1 b) y Circulares Aclaratorias |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | Proveer áreas para el Servicio de Comunicación para el público en general:   * En cada Edificio Terminal, proveer, 1 área para la provisión del servicio de conexión a Internet que permita obtener información, descargar y/o imprimir aquellos documentos necesarios para cumplir con los trámites asociados al servicio aeroportuario. Dicho servicio deberá estar disponible mediante quioscos o tótems ubicados convenientemente * 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 |
|  |  |
| OBJETIVO | * Proveer del Servicio de comunicación que permita a los usuarios, acceso a teléfonos públicos, conexión a internet para obtener información, descargar y/o imprimir documentos necesarios para los trámites asociados al servicio aeroportuario. |
|  |  |
| CALIDAD DE SERVICIO | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase ANEXO 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas»   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS   Periodicicdad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: trimestrialmente * Otros: segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) |
|  |  |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | **Partes Involucradas**   * NUEVO PUDAHUEL * Subcontratistas y / o Contratistas (a través de un proceso formal de licitación)   **Operaciones**   * En los Edificios Terminal, así como en las áreas públicas exteriores de dichos edificios * Al menos 2 teléfonos públicos en cada área en: * Áreas públicas llegadas y salidas * Áreas de embarque * Salas para recoger equipaje * Áreas teléfonos públicos: * Debidamente marcadas * Al menos uno de los teléfonos públicos será accesible a personas discapacitadas * Internet: * Estará disponible a través de kioscos o tótems convenientemente ubicados * Permitir la obtención de información * Permitir la descarga y/o impresión de documentos para el cumplimiento de las formalidades asociadas con el servicio de aeropuerto   **Mantención**   * Según el Plan de Conservacion de la Obra (PACO)   **Disponibilidad**  24 h/día |
|  |  |
| EQUIPO ASOCIADO | * Equipo específico del subcontratista |
|  |  |
| CALIFICACIÓN Y PERSONAL | * Adicionalmente al personal asociado al subcontratista, NUEVO PUDAHUEL tendrá un equipo comercial específico dedicado a la supervisión y apoyo de los sectores del aeropuerto que proveen estos servicios. |
|  |  |
| TURNO | * Según requerido por los subcontratistas en orden a satisfacer las horas de operaciones señaladas precedentemente |
|  |  |
| CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES | * De acuerdo con las especificaciones de las Base de Licitación y lo indiocado en el Anteproyecto Referencial, se determinará un Proyecto definitivo que tome en cuenta también los requisitos tecnicos de los varios sistemas a implantar. |
|  |  |
| ESPACIO REQUERIDO | El número de áreas y su tamaño se basa en   * El volumen de pasajeros que transitan por el aeropuerto y la popularidad del servicio (también considerando las evoluciones tecnológicas que resultant en un mayor uso de smartphones y de documentos desmaterializados) * Los requisitos de la Bases de licitación y el Anteproyecto Referencial. |
|  |  |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | Las tarifas de la concesión serán determinadas en el momento correspondiente por los resultados del proceso formal de licitación. |
|  |  |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | * Anteproyecto Referencial |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SERVICIO | **8.3.3 ESTACIONAMIENTOS PÚBLICOS PARA VEHÍCULOS EN GENERAL** | |
|  |  | |
| REF BASES: | Punto 16 de la Circular Aclaratoria Nº 7 que modificó Punto 11 de la Circular Aclaratoria Nº 2, que reemplazó a Art.1.10.9.3.1 c) | |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | * Proveer el servicio de estacionamientos públicos para vehículos en general * Habilitar, operar, explotar y mantener un Sistema de Cobro Electrónico para la explotación del área de estacionamientos | |
|  |  | |
| OBJETIVO | * Tener disponible a los usuarios, los 365 días del año en horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos nacionales e internacionales, los estacionamientos públicos considerados en el diseño del proyecto definitivo. | |
|  |  | |
| CALIDAD DE SERVICIO | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase ANEXO 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas»   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS   Periodicicdad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: trimestrialmente * Otros: segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) | |
|  |  | |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | **Partes Involucradas**   * NUEVO PUDAHUEL * Subcontratistas o subconcesionario (a través de un proceso formal de licitación)   **Operaciones**   * Desde PSP1 a PSP2: * NUEVO PUDAHUEL deberá prestar el servicio de estacionamientos públicos para vehículos en general, disponiendo como mínimo de 3.730 plazas de estacionamientos, que se podrán ubicar en la infraestructura de estacionamientos preexistente entregada por el MOP conforme 1.8.10, en las localizaciones alternativas propuestas en el Programa de Ejecución de las Obras aprobado por el Inspector Fiscal conforme 1.9.5 o en el lugar en que se emplacen las obras que se pongan en servicio conforme 1.9.7 letra b), todos artículos de las Bases. * NUEVO PUDAHUEL mantendrá, al menos, un 15% (quince porcientos) de los espacios totales estacionamientos disponibles con tarifas que no excedan de la actual para “Estacionamiento de Custodia Económico”. También, NUEVO PUDAHUEL asignará al menos 1% (uno porciento) de la capacidad total de las ubicaciones alternativas, a espacios de estacionamiento para personas discapacitadas, así como permitir y asignar –en la misma proporción– estacionamiento preferente para usuarios tales como embarazadas, tercera edad y usuarios con movilidad reducida. * Desde PSP2 al fin de la concesión: * NUEVO PUDAHUEL asignará y habilitará estacionamiento para personas con discapacidades individualizadas en el Proyecto de Referencia Preliminar entregado por el MOP y sujeto a cumplir con las reglas existentes, en particular las deposiciones de la Ley Nº 20.422 y la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción. * Adicionalmente, NUEVO PUDAHUEL deberá asignar estacionamiento preferente para usuarios tales como embarazadas, tercera edad y usuarios con movilidad reducida, en un monto equivalente a al menos un 1% de los estacionamientos totales, el cual será distribuido en proporción a la capacidad máxima de cada categoría de estacionamiento. * El Sistema de Cobro Electrónico de Tarifas capaz de detectar el paso de cualquier vehículo equipado con un equipo llamado “TAG” para el cobro de la tarifa correspondiente sin requerir una transacción física podrá ser implementada como parte del sistema global de cobre. Esta tecnología de comunicación tendrá interacción y compatibilidad completa y absoluta con los sistemas electrónicos para el cobro de tarifas usado en autopistas urbanas e interurbanas en Chile. * Información clara, visible y actualizada sobre los estacionamientos disponibles será provista a los usuarios, tanto en la admisión como dentro de las áreas de estacionamiento. * Los estacionamientos y sus calles estarán pavimentados, iluminados, drenados y con su respectivo paisajismo. También incluirán los sistemas de control de acceso/salidas, señalética, señalética vertical, demarcaciones y elementos de seguridad vial para cada una de las categorías de vehículos. * La iluminación de los estacionamientos será de bajo consumo energético y alta eficiencia, debiendo evaluar la factibilidad de instalación de sistemas de iluminación con energía solar, eólica u otras fuentes alternativas, que cumplan con dicho propósito y se ajuste a la legislación en efecto. * Poner a disposición de la DGAC 15 (quince) estacionamientos libres de cargo.   **Mantención**   * Según el Plan de Conservacion de la Obra (PACO)   **Disponibilidad**  24 h/día | |
|  |  | |
| EQUIPO ASOCIADO | * Sistema de Cobro de Tarifas tradicional * Sistema de Cobro Electrónico de Tarifas via transponder TAG * Equipo específico del subcontratista o subconcesionario | |
|  |  | |
| CALIFICACIÓN Y PERSONAL | * Adicionalmente al personal asociado al subcontratista, NUEVO PUDAHUEL tendrá un equipo comercial específico dedicado a la supervisión y apoyo de los sectores del aeropuerto que proveen estos servicios. | |
|  |  | |
| TURNO | * Según requerido por los subcontratistas en orden a satisfacer las horas de operaciones señaladas precedentemente | |
|  |  | |
| CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES | * De acuerdo con el master plan y el Anteproyector Referencial. | |
|  |  | |
| ESPACIO REQUERIDO | De acuerdo con el Anteproyecto Referencial, la cantidad de espacio dedicado a estacionamiento público para vehículos en general evolucionará con la capacidad de los Edificios del Terminal, de acuerdo con, pero no menos que, los siguientes lineamientos:  Actual: 3.730 estacionamientos por appoximadamente 120.000 m²  PSP2: a partir de la PSP2, el aeropuerto debería contar con más de 7.000 plazas contempladas en el Anteproyecto Referencial.  Futuro: con el crecimiento del trafico y el incremento en la proporción de Chilenos que disponen de un auto, se espera que expansiones adicionales de la capacidad van a ser necesarias. Se harán en función a la demanda y se tendrán que acordar con el MOP. | |
|  |  | |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | Entre PSP1 y PSP2:  Estacionamiento Expresos: CLP 1.100 por media hora  Estacionamientos Techados: CLP 800 por media hora  Estacionamientos Económicos: CLP 350 por media hora  En caso que se habiliten estacionamientos en localizaciones alternativas, o en el lugar en que se emplacen las obras que se pongan en servicio conforme al articulo 1.9.7 letra b) de las bases, NUEVO PUDAHUEL fijara, como máximo, la tarifa correspondiente a la categoría “Estacionamientos Techados”, siempre y cuando las condiciones de infraestructura y operación permitan al Concesionario prestar un servicio al usuario, equivalente a dicha categoría de estacionamiento, lo que será calificado por el Inspector Fiscal; en caso contrario solo podrá fijar como máximo, la tarifa correspondiente a la categoría “Estacionamientos Económicos Custodia”.  Entre PSP2 y el fin de la concesión:  Estacionamientos Cubiertos: CLP 1.100 por media hora  Estacionamientos en Superficie: CLP 800 por media hora  Estacionamientos Remotos: CLP 350 por media hora  Para la provisión y operación de este servicio el Concesionario deberá cumplir con lo siguiente:   1. el sistema de cobro estar basado en el uso efectivo de tiempo, siendo el minuto la unidad de tiempo usada para el cálculo de la tarifa y si el vehículo estuvo estacionado por menos de diez (10) minutos, estará libre de pago. 2. El límite diario máximo de tiempo cobrado es el equivalente a 10 (diez) horas, dependiendo de la tarifa asociada con cada categoría de estacionamiento. 3. En caso de pérdida del boleto, se cobrará a los usuarios un equivalente a 10 (diez) horas por día de permanencia. 4. El monto final a ser pagado por un usuario será ajustado cada CLP 100 (cien pesos chilenos), aproximándose hacia arriba o abajo, en caso que –debido al sistema definido en el párrafo antecedente– sea determinado en una fracción. Los siguientes criterios serán usados para los efectos precedentes:    * si el residual sobre un múltiplo de CLP 100 del monto a pagar es menor a CLP 50 (cincuenta pesos chilenos), la aproximación será hacia abajo.    * si el residual sobre un múltiplo de CLP 100 del monto a pagar es igual o mayor a CLP 50 (cincuenta pesos chilenos), la aproximación será hacia arriba. 5. Contratos de tarifas especiales que impliquen tarifas distintas de aquellas cobradas al público general por días, meses o años (con empresas, instituciones y otras organizaciones) pueden ser autorizados. 6. La DGAC tiene 15 estacionamientos libres de cargo a su disposición 7. La tarifa máxima será reajustada cada año considerando la variación experimentada por el IPC en el año calendario inmediatamente precedente. El valor del monto a cobrar que será aplicado durante el “t” (TB1) es válido desde el primer día de febrero de cada año y se aproxima al entero más cercano el resultado de la siguiente fórmula:     Donde:  TB t – 1: valor de la tarifa máxima durante el año precedente al cálculo  IPC t – 1: corresponderá al IPC del mes de diciembre del año “t – 1”.  IPC t – 2: corresponderá al IPC del mes de diciembre del año “t – 2”.  Si el IPC dejare de existir como un índice de ajuste relevante, se aplicará el mecanismo correspondiente  Si el valor de “(IPC t – 1/IPC t – 2” es menor a 1 (uno), el valor de “TB 1” será igual al valor de “TB t – 1”.  10. NUEVO PUDAHUEL solo puede cobrar una tarifa por el uso del Estacionamiento Público para Vehículos en General, estando estrictamente prohibido cobrar una tarifa de acceso al Aeropuerto.  Las tarifas de la concesión serán determinadas en el momento correspondiente por los resultados del proceso formal de licitación. | |
|  | |  |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | | * Anteproyecto Referencial |

|  |  |
| --- | --- |
| SERVICIO | **8.3.4 ESTACIONAMIENTOS PARA VEHÍCULOS EN ARRIENDO (*Rent a car*)** |
|  |  |
| REF BASES: | Art. 10.9.3.1 d) y Circulares aclaratorias |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | * Explotación de las áreas de estacionamiento para vehículos en arriendo y las áreas para instalar mesones de atención a público en ambos Edificios Terminal, de acuerdo con las necesidades del aeropuerto * Desarrollar el Mecanismo de Asignación de Estacionamiento para Vehículos en Arriendo |
|  |  |
| OBJETIVO | * Proporcionar la infraestructura permitiendo a las empresas de rent-a-car comercializar sus servicios y atender a sus clientes |
|  |  |
| CALIDAD DE SERVICIO | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase ANEXO 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas»   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS   Periodicicdad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: trimestrialmente * Otros: segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) |
|  |  |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | **Partes Involucradas**   * NUEVO PUDAHUEL * Subcontratistas o Contratistas (a través de un proceso formal de licitación)   **Operaciones / Disponibilidad**   * Abrir tres horas antes del primer vuelo y hasta una hora después del último vuelo * Véase *Anexo 6 “Mecanismo de asignación de estacionamientos para vehículos en arriendo”*   **Mantención**   * Según el Plan de Conservacion de la Obra (PACO) |
|  |  |
| EQUIPO ASOCIADO | * Equipo específico de las empresas de arriendo |
|  |  |
| CALIFICACIÓN Y PERSONAL | * Adicionalmente al personal asociado al subcontratista, NUEVO PUDAHUEL tendrá un equipo comercial específico dedicado a la supervisión y apoyo de los sectores del aeropuerto que proveen estos servicios. |
|  |  |
| TURNO | * Según requerido por los subcontratistas en orden a satisfacer las horas de operaciones señaladas precedentemente |
|  |  |
| CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES | * Los espacios dedicados a empresas de arriendo de vehiculo, 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 |
|  |  |
| ESPACIO REQUERIDO | De acuerdo con el Anteproyecto Referencial, la cantidad de espacio dedicado a estacionamientos para autos en arriendo evolucionará con la capacidad de los Edificios del Terminal. |
|  |  |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | Las tarifas de la concesión serán determinadas en el momento correspondiente por los resultados del proceso formal de licitación. |
|  |  |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | * Anexo 6 “Mecanismo de asignación de estacionamientos para vehículos en arriendo” * Anteproyecto Referencial |

|  |  |
| --- | --- |
| SERVICIO | **8.3.5 ESTACIONAMIENTOS PARA TRABAJADORES DE AEROPUERTO** |
|  |  |
| REF BASES: | 1.10.9.3.1 e) |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | * explotar las áreas de estacionamiento para vehículos de personas que trabajen en el aeropuerto, sean operadores públicos o privados de servicios |
|  |  |
| OBJETIVO | * Tener disponible a los usuarios, los 365 días del año en horario que permita cubrir el horario de los trabajadores de distintos turnos, los estacionamientos considerados en el diseño del proyecto definitivo. |
|  |  |
| CALIDAD DE SERVICIO | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase ANEXO 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas »   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS   Periodicicdad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: trimestrialmente * Otros: segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) |
|  |  |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | **Partes Involucradas**   * NUEVO PUDAHUEL * Subcontratistas o Contratistas (a través de un proceso formal de licitación)   **Operaciones / Disponibilidad**   * Disponibles las 24 hrs, cada día del año   **Mantención**   * Según el Plan de Conservacion de la Obra (PACO) |
|  |  |
| EQUIPO ASOCIADO | * Equipo específico del subcontratista |
|  |  |
| CALIFICACIÓN Y PERSONAL | * Adicionalmente al personal asociado al subcontratista, NUEVO PUDAHUEL tendrá un equipo específico dedicado a la supervisión y apoyo de los sectores del aeropuerto que provean estos servicios. |
|  |  |
| TURNO | * Según requerido por los subcontratistas en orden a satisfacer las horas de operaciones señaladas precedentemente |
|  |  |
| CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES / TERRENOS | * Se definirán en el proyecto definitivo de acuerdo con el Anteproyecto referencial y el master plan. |
|  |  |
| ESPACIO REQUERIDO | De acuerdo con el Anteproyecto Referencial, la cantidad de espacio dedicado a estacionamiento de personal evolucionará con la capacidad de los Edificios del Terminal, de acuerdo con, pero no menos que, los siguientes lineamientos:  Actual: actualmente, los empleados usan el mismo estacionamiento que los pasajeros y una distinción es imposible  Futuro: 750 estacionamientos – 20.815 m² |
|  |  |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | Tarifa máxima: UF 2,5 mensuales por estacionamiento  Las tarifas de la concesión serán determinadas en el momento correspondiente por los resultados del proceso formal de licitación. |
|  |  |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | * Anteproyecto Referencial |

|  |  |
| --- | --- |
| SERVICIO | **8.3.6 SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE PASAJEROS/EQUIPAJE** |
|  |  |
| REF BASES: | 1.10.9.3.1 f) y Circulares Aclaratorias |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | * Administrar y explotar un sistema de procesamiento de pasajeros a ser usado por las aerolíneas que operen en el Aeropuerto con: * Plataforma de información * Equipo relacionado |
|  |  |
| OBJETIVO | * Provisión, administración, mantención y actualización del hardware y software para el procesamiento de pasajeros y equipaje, tanto de uso común como de auto servicio, disponiendo de conexiones en mostradores, necesarias para que cada aerolínea pueda ocupar dicho servicio. |
|  |  |
| CALIDAD DE SERVICIO | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase ANEXO 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas»   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS   Periodicicdad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente * Otros: segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) |
|  |  |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | **Partes Involucradas**   * NUEVO PUDAHUEL * Subcontratistas (a través de un proceso formal de licitación)   **Operaciones**   * El sistema estará conformado por una plataforma de información y sus equipos relacionados tales como: * Mostradores * Balanzas electrónicas * Panel de control * Impresoras * Equipos de auto chequeo * Sistemas de transmisión de datos * Correas de transporte para dejar equipaje * Otros * NUEVO PUDAHUEL diseñará e implementará la **plataforma de información** basándose en las especificaciones contenidas en el Borrador Referencial Preliminar presentado por el MOP establecido en el Artículo 1.4.4 de estos Términos para el Procedimiento de Licitación y las observaciones hechas por la DGAC, y será capaz de funcionar con las aplicaciones de uso ordinario por las aerolíneas operando normalmente en el aeropuerto e incluye una aplicación que permite un control estadístico preciso y en línea del número de pasajeros (embarcados, desembarcados y en tránsito) y el equipaje procesado en ambos Edificios Terminal. * **Mostradores:** NUEVO PUDAHUEL asignará y proveerá áreas de uso común de modo que las aerolíneas puedan atender a público y chequear a pasajeros y su equipaje y áreas para la operación de los equipos de auto chequeo para pasajeros y su equipaje, de acuerdo con las necesidades de las aerolíneas y las superficies definidas para estos fines en el Anteproyecto “Área de Concesión” establecido en el Artículo 2.4 de estos Términos para el Procedimiento de Licitación y que serán de uso exclusivo para este servicio.   *•véase*   * *Anexo 30 “Mecanismo de Distribución de cobro”* * *Anexo 7 “Mecanismo de Asignación de counters”* * *Anexo 8 “Mecanismo de Asignación de oficina de Apoyo a counters”* * *Anexo 28 “Manual para la explotación de locales comerciales y oficinas”* * *Anexo 29 “Manual para la construcción de locales comerciales y oficinas”* * *Anexo 27 “Reglamento de Régimen Interior”*   **Mantención**   * Según el Plan de Conservacion de la Obra (PACO) a cargo de los subcontratistas y de la SC Nuevo Pudahuel |
|  |  |
| EQUIPO ASOCIADO | * Equipo específico del subcontratista y/o de NUEVO PUDAHUEL * Mostradores * Balanzas electrónicas * Panel de control * Impresoras * Equipos de auto chequeo * Sistemas de transmisión de datos * Correas de transporte para dejar equipaje * Las cantidades serán conformes al Anteproyecto Referencial |
|  |  |
| CALIFICACIÓN Y PERSONAL | * Adicionalmente al personal asociado al subcontratista, NUEVO PUDAHUEL tendrá un equipo específico dedicado a la supervisión y apoyo de los sectores del aeropuerto que provean estos servicios. |
|  |  |
| TURNO | * Según requerido por los subcontratistas en orden a satisfacer las horas de operaciones señaladas precedentemente |
|  |  |
| CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES | * Las características y el posicionamiento de los equipos involucrados asi como las áreas para la ejecución del servicio se encuentran decritas en el Anteproyecto Referencial. |
|  |  |
| ESPACIO REQUERIDO | * El espacio ocupado para este servicio será de acuerdo al Anteproyecto Referencial. |
|  |  |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | * NUEVO PUDAHUEL puede cobrar al grupo de aerolíneas una tarifa máxima de UF 0,02 por cada pasajero embarcado en el Aeropuerto * La tarifa máxima mensual por m2 destinado a oficina de apoyo será de UF 1,5 * Las tarifas de la concesión serán determinadas en el momento correspondiente por los resultados del proceso formal de licitación. |
|  |  |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | * *Anexo 30 “Mecanismo de Distribución de cobro”* * *Anexo 7 “Mecanismo de Asignación de counters y cintas de salida del sistema BHS”* * *Anexo 8 “Mecanismo de Asignación de oficina de Apoyo a counters”* * *Anexo 28 “Manual para la explotación de locales comerciales y oficinas”* * *Anexo 29 “Manual para la construcción de locales comerciales y oficinas”* * *Anexo 27 “Reglamento de Régimen Interior”* * Anteproyecto Referencial |

|  |  |
| --- | --- |
| SERVICIO | **8.3.7 SERVICIO DE GESTION DE LA INFRAESTRUCTURA ASOCIADA AL TRANSPORTE PUBLICO** |
|  |  |
| REF BASES: | 1.10.9.3.1 g) y circulares aclaratorias |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | * Explotar y administrar la infraestructura y equipo asociación al Transporte Público, lo cual incluye lo siguiente: * **Centro de Transporte**: corresponde a la infraestructura ubicada entre las Terminales T1 y T2 y al oeste del Estacionamiento Techado, conforme con el Borrador Referencial Preliminar provisto por el MOP, en el cual recogen y dejan pasajeros los buses de pasajeros del Transporte Público Metropolitano de la Ciudad de Santiago, en adelante “Buses de Transporte Público”. * **Pistas Exclusivas T1 y T2**: corresponde a infraestructura vial segregada, ubicada en el exterior tanto del Edificio Terminal T1 y del Edificio Terminal T2, en sus Niveles de Salida o Primer Nivel correspondientes, de acuerdo con el Borrador Referencial Preliminar provisto por el MOP, al cual fluirán vehículos correspondientes a Taxis y Minibuses para recoger pasajeros. * **Estacionamiento de Taxis, Minibuses y Buses de Transporte Público**: corresponde al área ubicada en el extremo suroeste del Aeropuerto, de acuerdo con el Borrador Referencial Preliminar provisto por el MOP, donde se estacionarán los Taxis, Minibuses y Buses de Transporte Público. * **Ventanas de atención**: corresponde a las áreas y equipos ubicados tanto en el Edificio Terminal T1 y Edificio Terminal T2, según se señala en el Borrador Referencial Preliminar provisto por el MOP, que el Concesionario destinará a ser usado por los operadores de Taxis, Minibuses y Buses de Transporte Público, para la atención de sus clientes. * Ser responsable por la Administración de la Infraestructura asociada al Transporte Público, organizando y coordinando a los operadores de transporte que son usuarios de esta infraestructura. |
|  |  |
| OBJETIVO | * Proveer las áreas para servicio de transporte de pasajeros desde el Aeropuerto a la ciudad de Santiago a través de las modalidades de taxis y/o transfers. |
|  |  |
| CALIDAD DE SERVICIO | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase ANEXO 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas»   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS   Periodicicdad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente * Otros: segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) |
|  |  |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | **Partes Involucradas**   * NUEVO PUDAHUEL * Subconconcesionario   **Operaciones**  El transporte público se proporcionará a través de compañías locales de Buses de Transporte Público, Minibuses y Taxis. NUEVO PUDAHUEL se asegurará que exista espacio adecuado de estacionamiento y espera disponible cerca del terminal para permitir que se provea el mejor servicio posible al público y a los operadores de los vehículos.   * NUEVO PUDAHUEL controlará la entrada y salida de todos los Taxis y Minibuses a las Pistas Exclusivas de los Terminales T1 y T2. * NUEVO PUDAHUEL controlará la entrada y salida de los Buses de Transporte Público, hacia y desde el Centro de Transporte. * NUEVO PUDAHUEL asignará la ubicación de Taxis y Minibuses para recoger pasaderos dentro de las Pistas Exclusivas respectivas de acuerdo con First In First Out (FIFO). * NUEVO PUDAHUEL asignará las zonas de estacionamientos correspondientes a cada uno de los Buses de Transporte Público, para recoger y dejar pasajeros en el Centro de Transporte, de acuerdo con el mecanismo de asignación que elaborará, conforme con 1.10.10 puntos A.13 y C.15 y 2.9.3 de las BALI. * NUEVO PUDAHUEL informará y dirigirá a través de señalética grafica, audición u otros medios, a los pasajeros y usuarios en general, a las Pistas Exclusivas respectivas donde estén los Taxis y Minibuses, o al Centro de Transporte donde estén Buses de Transporte Público. * NUEVO PUDAHUEL asegurará en todo momento una amplia y correcta difusión a los usuarios de las condiciones y precios de referencia en efecto dependiendo de cada destino, de los servicios provistos por cada uno de los operadores de transporte usuarios de esta infraestructura, lo que será calificado por el Inspector Fiscal. * NUEVO PUDAHUEL pondrá a disposición una plataforma de atención a usuarios y un canal de información de cada operador de servicio de transporte público que usa la infraestructura asociada, en el Sistema de Información a Usuario establecido en 1.10.9.2 letra g) de estos Términos para el Procedimiento de Licitación. * Taxis, Minibuses y Buses de Transporte Público pueden acceder al Aeropuerto y usar su infraestructura relacionada, previsto que cumplan con las condiciones y requisitos determinados por MTT y los requisitos mínimos de operación establecidos a continuación:   + Deben mantener en un lugar visible desde fuera y dentro del vehículo, el monto del billete a ser cargado a los usuarios. En el caso de Minibuses y Buses de Transporte Público, la información debe ser referencial de acuedo con los destinos.   + Deben mantener en un lugar visible desde fuera y dentro del vehículo, la identificación del operador de transporte, así como el conductor, si fuere una persona distinta, y la placa patente única del vehículo. * Debido a las limitaciones en términos de espacios disponibles para los recursos necesarios a la operación de los servicios de transporte público como lugar de estacionamiento o mostradores de venta, es necesario organizar el uso de estos recursos limitando el uso dedicado de estos recursos a algunos operadores y organizando dentro de un proceso de uso compartido los otros operadores de Taxis y Minibuses. Así NUEVO PUDAHUEL realizará una selección de operadores que tendrán acceso a un uso dedicado de recursos, según un mecanismo que elaborará antes de abril 2016 e implementará de manera transparente, propiciando el uso homogéneo de las infraestructuras, instalaciones, y áreas disponibles, con el objetivo de permitir el desarrollo de un servicio de transporte segmentado y de calidad.   véase Anexo 34 «Mecanismo de asignación de la infraestructura asociada al transporte público»  **Mantención**   * Según el Plan de Conservacion de la Obra (PACO) |
|  |  |
| EQUIPO ASOCIADO | * Equipo específico del subcontratista |
|  |  |
| CALIFICACIÓN Y PERSONAL | * Adicionalmente al personal asociado al subcontratista, NUEVO PUDAHUEL tendrá un equipo específico dedicado a la supervisión y apoyo de los sectores del aeropuerto que provean estos servicios. |
|  |  |
| TURNO | * Según requerido por los subcontratistas en orden a satisfacer las horas de operaciones señaladas precedentemente |
|  |  |
| CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES / TERRENO | * De acuerdo a lo existente y al Anteproyecto Referencial |
|  |  |
| ESPACIO REQUERIDO | De acuerdo con los antecedentes y el Anteproyecto Referencial, la cantidad de espacio dedicado a estacionamientos para servicios de transporte público està actualmente de 10.000 m² (considerando la zona de espera de la Via Controlada pero sin contar la zona de recojo de pasajeros a frente de la terminal) e incrementara a más de 27.000 m² con la obras previstas en el Anteproyecto Referencial |
|  |  |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | * Dese PSP 1, NUEVO PUDAHUEL puede tener derecho a cobrar la tarifa máxima en vigor asociada con la infraestructura de caminos segregados para Taxis y Minibuses en el Edificio Terminal T1. * Desde la implementación del Servicio Provisional correspondiente, la tarifa máxima a ser establecida por NUEVO PUDAHUEL para Taxis y Minibuses, no puede exceder de la tarifa máxima cobrada por el uso de la infraestructura segregada de caminos funcionando para dichos tipos de vehículos. * La tarifa máxima para Taxis y Minibuses será reajustada anualmente de acuerdo con la variación del IPC. Si el IPC dejare de existir como un indicador de reajuste relevante, se aplicará el mecanismo que lo remplace. * Para infraestructura relacionada con los Buses de Transporte Público, la tarifa a ser cobrada a los operadores nunca puede exceder del doble de la tarifa máxima en vigor para el uso de la infraestructura correspondiente a Taxis y Minibuses. * NUEVO PUDAHUEL no puede cobrar monto alguno a los operadores de los buses del Sistema de Transporte Público Metropolitano de la ciudad de Santiago por su entrada al aeropuerto ni por su detención en las zonas de detención, ni puede cobrar a los usuarios de dicho sistema por su uso.   Las tarifas de la concesión serán determinadas en el momento correspondiente por los resultados del proceso formal de licitación. |
|  |  |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | * Anexo 34 «Mecanismo de asignación de la infraestructura asociada al transporte público» * Anteproyecto Referencial |

|  |  |
| --- | --- |
| SERVICIO | **8.3.8 SERVICIO DE SALA CUNA Y JARDÍN INFANTIL** |
|  |  |
| REF BASES: | 1.10.9.3.1 h) y Circulares Aclaratorias |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | * Proveer el Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil en el Aeropuerto * Se habilitó una sala cuna para atender a los hijos menores de 2 años de las entidades públicas que laboran en el área concesionada, como también para hijos de empleados que trabajen en el Aeropuerto AMB |
|  |  |
| OBJETIVO | * Proveer del Servicio de sala cuna y jardín infantil integral para hijos(as) de funcionarios de servicios públicos y privados que realicen labores en el aeropuerto, reconocidos(as) como cargas familiares en una edad comprendida entre los 85 días y 5 años de edad |
|  |  |
| CALIDAD DE SERVICIO | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase ANEXO 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas»   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS   Periodicicdad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: trimestrialmente * Otros: segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) |
|  |  |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | **Partes Involucradas**   * NUEVO PUDAHUEL * Subcontratistas o subconcesionario (a través de un proceso formal de licitación)   **Disponibilidad**  Según acuerdo  *véase Anexo 21 “Programa Anual del servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil”* |
|  |  |
| EQUIPO ASOCIADO | * Equipo específico del subcontratista |
|  |  |
| CALIFICACIÓN Y PERSONAL | * Personal asociado al subcontratista * Equipo Comercial NUEVO PUDAHUEL |
|  |  |
| TURNO | * Según requerido por los subcontratistas en orden a satisfacer las horas de operaciones señaladas precedentemente |
|  |  |
| CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES / TERRENOS | * De acuerdo con las especificaciones del Anteproyecto Referencial |
|  |  |
| ESPACIO REQUERIDO | Según contracto |
|  |  |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | La tarifa de la concesión será determinada en orden a asegurar la viabilidad del servicio, en línea con el mercado. |
|  |  |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | * Anexo 21 “Programa Anual de Sala Cuna y Jardín Infantil” |

|  |  |
| --- | --- |
| SERVICIO | **8.3.9 ÁREAS PARA SERVICIOS COMERCIALES DE ÁMBITO FINANCIERO** |
|  |  |
| REF BASES: | 1.10.9.3.1 i) |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | * disponer en forma permanente, en un lugar visible y claramente identificado, distribuidos de acuerdo a las instrucciones del Inspector Fiscal de 1 cajero automático para cada una de las siguientes áreas: hall público de llegadas y de salidas, áreas para embarque y salas de retiro de equipaje de ambos Edificios Terminales |
|  |  |
| OBJETIVO | * Proveer áreas para bancos, casas de cambio y otros servicios financieros, tanto en los Edificios Terminales de Pasajeros como en las áreas públicas exteriores de servicio dentro del Área de Concesión. |
|  |  |
| CALIDAD DE SERVICIO | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase ANEXO 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas»   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS   Periodicicdad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: trimestrialmente * Otros: segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) |
|  |  |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | **Partes Involucradas**   * NUEVO PUDAHUEL * Operadores del ámbito financiero (a través de un proceso formal de licitación)   **Operaciones / Disponibilidad**   * Bancos estarán disponibles 2 horas antes del primer vuelo hasta una hora después del último vuelo * Cajeros automáticos estarán disponibles 24 horas al día * Casas de cambio estarán disponibles 2 horas antes del primer vuelo hasta una hora después del último vuelo   *véase*   * *Anexo 28 “Manual para la explotación de locales comerciales y oficinas”* * *Anexo 29 “Manual para la construcción de locales comerciales y oficinas”* * *Anexo 27 “Reglamento de Régimen Interior”* |
|  |  |
| EQUIPO ASOCIADO | * máquinas de cajero automático * Equipo específico del subcontratista |
|  |  |
| CALIFICACIÓN Y PERSONAL | * Personal asociado al subcontratista * Equipo Commercial de NUEVO PUDAHUEL |
|  |  |
| TURNO | * Según requerido por los subcontratistas en orden a satisfacer las horas de operaciones señaladas precedentemente |
|  |  |
| CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES / TERRENOS | * Las áreas se determinarán de acuerdo con las Bases de Licitación, el Anteproyecto Referencial y la demanda: demanda de los operadores financieros de ser presented en el aeropuerto y demanda de servicios bancarios por parte de los usuarios del aeropuerto |
|  |  |
| ESPACIO REQUERIDO | * NUEVO PUDAHUEL proveerá este servicio en las áreas definidas para dicho fin en el Borrador Preliminar Referencial entregado por el MOP establecido en el Artículo 1.4.4 de los Términos del las Bases de Licitación. |
|  |  |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | Las tarifas de la concesión serán determinadas en el momento correspondiente por los resultados del proceso formal de licitación. |
|  |  |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | * Anexo 28 “Manual para la explotación de locales comerciales y oficinas” * Anexo 29 “Manual para la construcción de locales comerciales y oficinas” * Anexo 27 “Reglamento de Régimen Interior” |

|  |  |
| --- | --- |
| SERVICIO | **8.3.10 SERVICIO DE GESTIÓN DE TERMINALES DE CARGA** |
|  |  |
| REF BASES: | 1.10.9.3.1 j) y Circulares Aclaratorias |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | * 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. |
|  |  |
| OBJETIVO | * 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 |
|  |  |
| CALIDAD DE SERVICIO | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase ANEXO 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas»   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS   Periodicicdad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: trimestrialmente * Otros: segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) |
|  |  |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | **Partes Involucradas**   * NUEVO PUDAHUEL * Subconcesionario operadores de servicios de carga (a través de un proceso formal de licitación) a cargo de la actividad y el desarrollo de la mayoria de la infraestructura.   **Operaciones**  *véase Anexo 9 “Mecanismo de Asignación de Areas para los servicios de operación de Carga”*  **Disponibilidad**  Mínimo de 08:30 a 17:30 hrs; de lunes a viernes. |
|  |  |
| EQUIPO ASOCIADO | * Equipo Comercial * Supervisor de Aeropuerto – Terminal de Carga * Coordinador de Aeropuerto – Terminal de Carga |
|  |  |
| CALIFICACIÓN Y PERSONAL | * Adicionalmente al personal asociado al operador de cargo, NUEVO PUDAHUEL tendrá un equipo comercial específico dedicado a la supervisión y apoyo de los sectores del aeropuerto que proveen estos servicios. |
|  |  |
| TURNO | * Equipo comercial: turno administrativo * Supervisor de Aeropuerto – Terminal de Carga > según operaciones * Coordinador de Aeropuerto – Terminal de Carga > según operaciones |
|  |  |
| CARACTERÍSTICAS DE LOS TERRENOS | * Los terrenos destinados a las actividades de cargo son los descritas en el plan maesto y el Anteproyecto Referencial. |
|  |  |
| ESPACIO REQUERIDO | * NUEVO PUDAHUEL habilitará áreas nuevas para a provisión de este servicio, conforme con las disposiciones del Anteproyecto del Área de Concesión establecido en las BALI Artículo 2.4 |
|  |  |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | * 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:  |  |  | | --- | --- | | **Tipo de terreno** | **Tarifa máxima (UF/m²)** | | Terreno eriazo urbanizado | 0,62 | | Área pavimentada o losa | 0,82 | | Terreno construido | 1,44 |  * El MOP propondrá al Concesionario, alternativamente, otro esquema de tarificacion, 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. * Las tarifas de la concesión serán determinadas en el momento correspondiente por los resultados del proceso formal de licitación. |
|  |  |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | * Anexo 9 “Mecanismo de Asignación de Areas para los servicios de operación de Carga” * Anteproyecto Referencial |

|  |  |
| --- | --- |
| SERVICIO | **8.3.11 ESTACIÓN DE COMBUSTIBLE LADO AIRE** |
|  |  |
| REF BASES: | 1.10.9.3.1 k) y Circulares Aclaratorias |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | Explotar una estación de Combustible en el Lado Aire para los vehículos terrestres autorizados para transitar en Plataforma. |
|  |  |
| OBJETIVO | * Asegurar la disponibilidad de carburante para todas actividades lado aire |
|  |  |
| CALIDAD DE RVICIO | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase ANEXO 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas»   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS   Periodicicdad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: trimestrialmente * Otros: segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) |
|  |  |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | **Partes Involucradas**   * NUEVO PUDAHUEL * Sub concesionario de servicios pretroliferos a cargo de la implementation y operación de la estación servicio   La obtención de los permisos y pago de derechos que fueren necesarios para su explotación, serán de entera responsabilidad, cargo y costo de NUEVO PUDAHUEL  **Disponibilidad**  Según acuerdo |
|  |  |
| EQUIPO ASOCIADO | * Equipo específico del subcontratista |
|  |  |
| CALIFICACIÓN Y PERSONAL | * Adicionalmente al personal asociado al subcontratista, NUEVO PUDAHUEL tendrá un equipo específico dedicado a la supervisión y apoyo de los sectores del aeropuerto que provean estos servicios. |
|  |  |
| TURNO | * Según requerido por los subcontratistas en orden a satisfacer las horas de operaciones señaladas precedentemente |
|  |  |
| CARACTERÍSTICAS DE LOS TERRENOS | * A definir con el Proyecto Definitivo de acuerdo con el Anteproyecto Referencial |
|  |  |
| ESPACIO REQUERIDO | * A definir con el Proyecto Definitivo de acuerdo con el Anteproyecto Referencial |
|  |  |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | * A definir al momento de la licitación de la sub-concesión |
|  |  |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | * Anteproyecto Referencial |

## 8.4. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES FACULTATIVOS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SERVICIO | | **8.4.1 ÁREAS PARA LOCALES COMERCIALES** |
|  | |  |
| REF BASES: | | 1.10.9.3.2 a) y Circulares Aclaratorias |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | | * Habilitar y explotar áreas para tiendas comerciales en los Edificios Terminal Pasajeros, en las áreas provistas para ello en el Centro de Transporte, en las áreas provistas para ello en la parada de buses del Transporte Público Metropolitano de la ciudad de Santiago, así como en las áreas públicas exteriores dentro del Área de la Concesión |
|  | |  |
| CALIDAD DE SERVICIO | | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase ANEXO 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas»   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS   Periodicicdad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: trimestrialment * Otros: segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) |
|  | |  |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | | **Partes Involucradas**   * NUEVO PUDAHUEL * DGAC * Contratistas y Subcontratistas (a través de un proceso formal de licitación)   **Operaciones**   * En la misma forma que con los locales de alimentos y bebidas, NUEVO PUDAHUEL, a través de un proceso de licitación, asigna contratos para la operación de tiendas dentro del edificio del terminal, decidiendo la ubicación óptima y tipo de dichos locales. * Entre los potenciales servicios comerciales que podrían ser explotados en estas áreas, pueden ser mencionados:   + venta de bienes de consumo, souvenirs y similares   + arriendo de teléfonos celulares y comunicaciones privadas   + servicios privados de hotelería y turismo   + ítems de bazar, boutique y artesanía   + venta de periódicos y revistas   + otros   El diseño será desarrollado en torno a una gran área de venta Libre de impuestos/Turismo para atraer la atención del pasajero  Los servicios comerciales incluyen:   * libre de impuestos * sujeta a impuestos   **Disponibilidad**   * Minimo 1h30 antes de un vuelo domestico y 2h30 antes de un vuelo internacional y hasta el embarque del ultimo vuelo planificado y comunicado por SC NUEVO PUDAHUEL, inlcuyendo vuelos retrasados cuando SC NUEVO PUDAHUEL o las líineas aereas comuniquen esta informacion.   **Mantención**   * Según el Plan de Conservación de la Obra (PACO) |
|  | |  |
| EQUIPO ASOCIADO | | * Equipo específico del subcontratista |
|  | |  |
| CALIFICACIÓN Y PERSONAL | | * Personal asociado al subcontratista * Equipo Comercial de NUEVO PUDAHUEL |
|  | |  |
| TURNO | | * Según requerido por los subcontratistas en orden a satisfacer las horas de operaciones señaladas precedentemente * Equipo Comercial: turno administrativo |
|  | |  |
| CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES / TERRENOS | | * De acuerdo con el Anteproyector Referencial. La experiencia de los socios de NUEVO PUDHAUEL es que las expectativas crecientes de los pasajeros requieren de mucha flexibilidad e iniciativa para proponer diferentes organizaciones del espacio, diferentes productos y marcas. NUEVO PUDAHUEL promoverá los cambios que son portadores de valor según su experiencia. |
|  | |  |
| ESPACIO REQUERIDO | | De acuerdo con el Anteproyecto Referencial, la cantidad de espacio dedicado a espacios comerciales evolucionará con la capacidad de los Edificios del Terminal, de acuerdo con, pero no menos que, los siguientes lineamientos:  Actual:   * Comercio lado aire: 1 497 m² * Comercio lado tierra: 6 715 m² * Libre de impuestos: 2 370 m² * Sujeta a impuestos: 457 m²   Fase 1:   * Comercio lado aire: 2 020 m² * Comercio lado tierra: 5 183 m² * Libre de impuestos: 2 465 m² * Sujeta a impuestos: 431 m²   Fase 2:   * Comercio lado aire: 5 483 m² * Comercio lado tierra: 17 132 m² * Libre de impuestos: 3 684 m² * Sujeta a impuestos: 0 m² |
|  |  | |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | Las tarifas de la concesión serán determinadas en el momento correspondiente por los resultados del proceso formal de licitación.  Las superficies definidas como "libre de impuestos" (Duty Free), no estan afectas al pago de una tarifa distinta a lo establecido en 1.14.1 de las BALI. | |
|  |  | |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | * Anteproyecto referencial | |

|  |  |
| --- | --- |
| SERVICIO | **8.4.2 ÁREAS PARA PUBLICIDAD** |
|  |  |
| REF BASES: | 1.10.9.3.2 b) |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | * A explotar áreas para publicidad |
|  |  |
| CALIDAD DE SERVICIO | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase ANEXO 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas»   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS   Periodicicdad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: trimestrialmente * Otros: segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) |
|  |  |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | **Partes Involucradas**   * NUEVO PUDAHUEL * Subcontratistas (a través de un proceso formal de licitación)   **Operaciones**   * NUEVO PUDAHUEL puede explotar áreas de publicidad, estando autorizado a entregar parte de los muros, balcones, techos y otras áreas públicas a su cargo, dentro del Área de la Concesión. * Con todo, NUEVO PUDAHUEL destinará, a solicitud del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) a la entidad que lo reemplace, para su uso gratuito, Áreas para Publicidad y Propaganda. Estas áreas no podrán superar el 2% del total de las superficies destinadas para estos fines en cada uno de los espigones y las en las áreas de acceso a ambos edificios terminales, en las salas de retiro de equipaje y área publico de llegadas y salidas, siendo de entero cargo, costo y responsabilidad de NUEVO PUDAHUEL su entero mantención y alimentación eléctrica. * Las áreas destinadas a SERNATUR no podrán incluir publicidad comercial de ningún tipo. * Se excluye publicidad política. * La publicidad y ubicación de sus elementos será consistente con la señalética operativa y pública en el Aeropuerto, de modo que no interfiera o reduzca la visibilidad y el tráfico de los pasajeros. La publicidad será ubicada paralela al flujo de pasajeros, dejando libres las áreas frente a los pasajeros. * NUEVO PUDAHUEL proveerá el servicio de publicidad a través del servicio de información de vuelo visual. En este caso serán observadas las siguientes proporciones en el área total de la pantalla: información 70% (setenta porcientos) y publicidad 30% (treinta porcientos) * Pueden ser considerados otros medios de publicidad tales como: carros porta equipaje, kioscos o tótems para la caga de equipos electrónicos, entre otros. * Entregue en cada punto de lnspección de Seguridad AVSEC, espacios para instalar publicidad respecto de Seguridad de Aviación. Cualquier señalética o publicidad externa instalada par la concesión no debera interferir o reducir la visibilidad y el trafico de los pasajeros, antes de someterse a los respectives controles AVSEC.   **Disponibilidad**  Según acuerdo |
|  |  |
| EQUIPO ASOCIADO | * Equipo específico del subcontratista |
|  |  |
| CALIFICACIÓN Y PERSONAL | * Personal asociado al subcontratista * Equipo Comercial de NUEVO PUDAHUEL |
|  |  |
| TURNO | * Según requerido por los subcontratistas en orden a satisfacer las horas de operaciones señaladas precedentemente * Equipo Comercial: turno administrativo n |
|  |  |
| CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES / TERRENOS | * Ubicadas estratégicamente a través del aeropuerto para asegurar la exposición máxima a los pasajeros y usuarios del aeropuerto |
|  |  |
| ESPACIO REQUERIDO | * N/A |
|  |  |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | * Las tarifas de la concesión serán determinadas en el momento correspondiente por los resultados del proceso formal de licitación. |
|  |  |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | * Anteproyecto referencial |

|  |  |
| --- | --- |
| SERVICIO | **8.4.3 SERVICIO DE CUSTODIA, SELLADO Y EMBALAJE DE EQUIPAJE** |
|  |  |
| REF BASES: | 1.10.9.3.2 c) |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | * 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. * 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 |
|  |  |
| CALIDAD DE SERVICIO | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase ANEXO 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas»   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS   Periodicicdad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: trimestrialment * Otros: segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) |
|  |  |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | **Partes Involucradas**   * NUEVO PUDAHUEL * Contratistas y Subcontratistas (a través de un proceso formal de licitación)   **Operaciones**   * Para el servicio prestado es utilizada una máquina de Rayos X con un procedimiento de ingreso de equipajes que inicia solicitando al cliente su pasaporte o cédula de identidad con el fin de registrar sus datos en sistema a utilizar por el Subconcesionario de Custodia Equipaje, siendo transportado el equipaje por la máquina de rayos X y posteriormente puestos en los racks de almacenamiento para efectos de retiro, teniendo el usuario que presentar el voucher (comprobante) que recibió al momento de ingresar sus pertenencias. * Respecto de la custodia, se excluye para esta el atributo de “Comodidad de la Ubicación”, por razones de seguridad Esta debe estar distante de las áreas de circulación de pasajeros. * A diferencia, el servicio de sellado de equipaje se posicionará con buena visibilidad desde el flujo normal de pasajeros de salida, pero de manera a no afectar este flujo.   **Disponibilidad**   * Minimo 1h30 antes de un vuelo domestico y 2h30 antes de un vuelo internacional y hasta el embarque del ultimo vuelo planificado y comunicado por SC NUEVO PUDAHUEL, inlcuyendo vuelos retrasados cuando SC NUEVO PUDAHUEL o las líineas aereas comuniquen esta informacion. |
|  |  |
| EQUIPO ASOCIADO | * Equipo específico del subcontratista |
|  |  |
| CALIFICACIÓN Y PERSONAL | * Personal asociado al subcontratista * Equipo Comercial de NUEVO PUDAHUEL |
|  |  |
| TURNO | * Según requerido por los subcontratistas en orden a satisfacer las horas de operaciones señaladas precedentemente * Equipo Comercial: turno administrativo n |
|  |  |
| CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES | * Según implantación actual y Anteproyecto Referencial |
|  |  |
| ESPACIO REQUERIDO | * Base a lo existente, el espario al horizonte 2020 será definido en el Proyecto detallado. |
|  |  |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | * Las tarifas de la concesión serán determinadas en el momento correspondiente por los resultados del proceso formal de licitación. |
|  |  |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | * Anteproyecto Referencial |

|  |  |
| --- | --- |
| SERVICIO | **8.4.4 SERVICIOS A PASAJEROS PRIMERA CLASE Y CLASE EJECUTIVA** |
|  |  |
| REF BASES: | 1.10.9.3.2 d) |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | * El Concesionario puede proveer servicios a pasajeros de primera clase y clase ejecutiva. Mas alla de la puesta a disposición a un lounge, los servicios Premium integra mucho mas servicio potentiales como las filas dedicadas, el Valet parquin u otros servicios que podría mejorar su tiempo dentre d'el aeropuerto. |
|  |  |
| CALIDAD DE SERVICIO | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase ANEXO 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas»   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS   Periodicicdad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: trimestrialment * Otros: segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) |
|  |  |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | **Partes Involucradas**   * NUEVO PUDAHUEL * Aerolineas en autoprestacion o prestando servicios para otras aerolíneas * Subcontratistas o Contratistas (a través de un proceso formal de licitación)   **Operaciones**   * Disponible de acuerdo con los contratos * Servicios provistos, entre otros, en la cantidad requerida en conexión con el número de pasajeros vinculados al Aeropuerto dentro del Área de Concesión: * Salón CIP * Salón VIP * Salas de reuniones * Salas con instalaciones computacionales y para enviar/recibir datos * Filas dedicadas y otros servicios exclusivos (valet parking, etc.)   **Mantención**   * Según el Plan de Conservación de la Obra (PACO) |
|  |  |
| EQUIPO ASOCIADO | * Equipo específico del subcontratista |
|  |  |
| CALIFICACIÓN Y PERSONAL | * Personal asociado al subcontratista * Equipo Comercial de NUEVO PUDAHUEL |
|  |  |
| TURNO | * Según requerido por los subcontratistas en orden a satisfacer las horas de operaciones señaladas precedentemente * Equipo Comercial: turno administrativo n |
|  |  |
| CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES / TERRENOS | * Los recintos utlizados 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. |
|  |  |
| ESPACIO REQUERIDO | * De acuerdo con el Anteproyecto Referencial, la cantidad de espacio dedicado a los servicios de pasajeros de primera clase no será menor a 6.250 m². |
|  |  |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | * Las tarifas de la concesión serán determinadas en el momento correspondiente por los resultados del proceso formal de licitación. |
|  |  |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | * Anteproyecto Referencial |

|  |  |
| --- | --- |
| SERVICIO | **8.4.5 OFICINAS EN GENERAL** |
|  |  |
| REF BASES: | 1.10.9.3.2 f) |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | * El Concesionario tendrá derecho a explotar áreas paras oficinas de uso general use dentro del Área de la Concesión, conforme con los requerimientos del Aeropuerto |
|  |  |
| CALIDAD DE SERVICIO | INDICADORES Y UMBRAL   * Véase ANEXO 33 «Resumen de los servicios, umbrales y metas»   MEDIO DE VERIFICACIÓN   * Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso * Sistema SIC-NS   Periodicicdad de evaluaciÓn   * Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente * Tiempos de espera y tiempos de proceso: trimestrialment * Otros: segun obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Articulo 1.8.2) |
|  |  |
| ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES | **Partes Involucradas**   * NUEVO PUDAHUEL * Desarroladores inmobiliarios * Usuarios / Inquilinos   **Operaciones**   * Se permitirá a terceros, además de las Aerolíneas, arrendar espacios de oficinas en el edificio Terminal mientras haya espacio disponible * Existe la posibilidad que se autorize a un tercero desarrollar, para alquilarlas o vender las, nuevas áreas de oficinas fuera de la terminal * Disponibles las 24 hrs   **Mantención**   * Según el Plan de Conservación de la Obra (PACO) |
|  |  |
| EQUIPO ASOCIADO | * Equipo específico del subcontratista |
|  |  |
| CALIFICACIÓN Y PERSONAL | * Personal asociado al subcontratista * Equipo Comercial de NUEVO PUDAHUEL |
|  |  |
| TURNO | * Según requerido por los subcontratistas en orden a satisfacer las horas de operaciones señaladas precedentemente * Equipo Comercial: turno administrativo n |
|  |  |
| CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES / TERRENOS | * Las áreas de oficinas que ce contemplan a este punto son las identificadas en el Anteproyecto Referencial. En caso de demanda additcional, se cpnsderaran oficinas additionales dentro de la terminal o el desarrollo de oficinas en un edificio exterior |
|  |  |
| ESPACIO REQUERIDO | * De acuerdo con el Anteproyecto Referencial, la cantidad de espacio dedicado a oficinas no será menor a 7.612 m² |
|  |  |
| ESTRUCTURA DE TARIFAS | * Las tarifas serán determinadas en el momento correspondiente por los resultados del proceso formal de licitación. |
|  |  |
| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE | * Anteproyecto Referencial |

# 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” (MOP / Feb 2014), abajo son establecidas las obligaciones y responsabilidades ante las diferentes situaciones o actividades que se desarrollan en la Concesión Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez de Santiago, orientando de la mejor forma posible el accionar de las diversas entidades involucradas en el ámbito aeronáutico, tanto en materia de seguridad de las operaciones aéreas como en aquellas actividades de prevención y mantención diaria, con la finalidad de mantener coordinaciones estrechas y eficaces que puedan mitigar posibles emergencias o situaciones que afecten el normal funcionamiento de la Sociedad Concesionaria.

## 9.1 Mecanismos de Asignación

* ANEXO 3 : Mecanismo de Asignación de los Puentes de Embarque/Desembarque y de las posiciones remotas
* ANEXO 4 : Mecanismo de Asignación de las Cintas para el Retiro de Equipaje
* ANEXO 5 : Mecanismo de Asignación de Áreas para Servicios en Plataforma
* ANEXO 6 : Mecanismo de Asignación de Estacionamientos para Vehículos en Arriendo
* ANEXO 7 : Mecanismo de Asignación de *Counters*
* ANEXO 8 : Mecanismo de Asignación de Oficinas de Apoyo a *Counters*
* ANEXO 9 : Mecanismo de Asignación de Áreas para servicios de operación de carga

## 9.2 Plan de seguridad y vigilancia

* ANEXO 10 : Plan de Seguridad y Vigilancia
* Ante accidentes de aeronaves dentro y fuera del área concesionada, el Gerente de Operaciones de NUEVO PUDAHUEL (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.

## 9.3 Plan de prevención de riesgos, accidentes, incendios y otros

* ANEXO 11 : Plan de prevención de riesgos
* Ante accidentes de aeronaves dentro y fuera del área concesionada, el Gerente de Operaciones de NUEVO PUDAHUEL (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.

## 9.4 Plan de contingencias

(ante eventos no programados, tales como sismo de alta energía, eventos climáticos severos, accidentes)

* ANEXO 12 : Plan de contingencias y accidentes
  + Ante accidentes de aeronaves dentro y fuera del área concesionada, el Gerente de Operaciones de NUEVO PUDAHUEL (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 occurencia de un evento, permitindo la asignación de medios necesarios a la implementación de eso en acuerdo con las normativas de seguridad vigentes.
* ANEXO 13 : Plan de Emergencias Médicas en los Terminales

## 9.5 Programas anuales

* ANEXO 14 : Programa Anual de Aseo Periódico
* ANEXO 15 : Programa Anual de Mantención de Áreas Verdes
* ANEXO 16 : Programa Anual de Gestión de Basura y Residuos
* ANEXO 17 : Programa Anual del Servicio de Vigilancia
* ANEXO 18 : Programa Anual de Traslado de Usuarios dentro del Aeropuerto
* ANEXO 19 : Programa Anual del Servicio de Entretención
* ANEXO 20 : Programa Anual de Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida
* ANEXO 21 : Programa Anual del Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil

## 9.6 Plan de gestión ambiental en el área concesionada

* ANEXO 22 : Plan de Manejo Ambiental y Territorial

## 9.7 Plan de facilitación o de coordinación

(con la DGAC, servicios públicos, subcontratistas y otros que se interrelacionan en los Edificios Terminales)

* ANEXO 23 : Plan de coordinación general

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

* ANEXO 24 :Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias

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

* ANEXO 25 :Reglamento de Uso de Áreas de Carga

## 9.10 Sistema de Registro de Denuncias de Fallas

* ANEXO 26 : Sistema de Registro de Denuncias de Fallas (SIC-NS)

## 9.11 Otros documentos

* ANEXO 27: Regamento de Régimen Interior
* ANEXO 28 :Manual para la explotación de locales comerciales y oficinas
* ANEXO 29 : Manual para la construccion de locales comerciales y oficinas
* ANEXO 30 : Mecanismo de distribución de cobro
* ANEXO 31 : Mecanismo para el Cobro del Servicio de agua potable y tratamiento de aguas servidas
* ANEXO 32 : Procedimiento Carros Portaequipajes
* ANEXO 33 : Resumen de los servicios, umbrales y metas
* ANEXO 34 : Mecanismo de asignación de la infraestructura asociada al transporte público
* ANEXO 35 : Procedimiento para el corte de agua potable
* ANEXO 36 : Procedimiento para el corte de suministro de gas
* ANEXO 37 : Procedimiento ante corte del suministro de energía eléctrica por parte de la compañia distribuidora
* ANEXO 38 : Procedimiento ante falla de sistema de generación de emergencia
* ANEXO 39 : Procedimiento para trabajos en sistema contraincendios
* ANEXO 40 : Ordenenza local de construcción para el área de carga del Aeropuerto AMB
* ANEXO 41 : Planos de las áreas de los servicios