

Registro de las revisiones

Versión	Fecha de rev.	Páginas / Artículos revisados
0	27 Sept. 2015	Documento original

Términos y definiciones

SC Nuevo Pudahuel : Sociedad Concesionaria Nuevo Pudahuel  
BALI : Bases de Licitación de la obra pública fiscal denominada "Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez de Santiago"

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

Objetivo

Entregar, para los servicios prestados, los umbrales y metas.

Distribución

- Inspector Fiscal (Procedimiento incluido en el RSO)

Elaborado por

Florence CHIBOUT

ADPm / Expert. Aeropuertos

27/10/2015



Aprobado por

Antonio R. MENDES

SCNP / Gerente O&M

27/10/2015

## A. SERVICIOS CON UMBRALES ESTABLECIDAS EN LAS BALI

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Meta SC NP	Observaciones
Sistema de Embarque/Desembarque (Desembarque mediante Vehículos Terrestres)	Minutos de retraso en la llegada de vehículos terrestres para desembarque  u <= 10 min	100% de cumplimiento del umbral	Que al momento del desembarque, la cantidad de vehículos terrestres necesarios para desembarcar la totalidad de pasajeros se encuentre en la posición de espera de vehículos de apoyo en cada estacionamiento de aeronaves, según el itinerario actualizado u hora de arribo notificado por la línea aérea.
Sistema de Embarque/Desembarque (Embarque mediante Vehículos Terrestres)	Minutos de retraso en la llegada de vehículos terrestres para embarque.  u <= 5 min	100% de cumplimiento del umbral	Que al momento del primer llamado al embarque, la cantidad de vehículos terrestres necesarios para embarcar la totalidad de pasajeros se encuentre en la posición de espera del embarque, según el itinerario actualizado.
Servicio de Transporte de Equipaje (Carros portaequipaje o similares en sector estacionamientos y acceso a ambos edificios terminales)	Presencia permanente de carros portaequipaje o similar en áreas de estacionamiento, andenes de salida, área de retiro de equipaje y depósitos de equipaje en el hall de salida  u <= 5 min	100% de cumplimiento del umbral	No hay.
Servicio de Información a los Usuarios (GIDS: Sistema de Información de Puertas de Embarque)	Minutos de retraso en la publicación de la información  u <= 5 min	100% de cumplimiento del umbral	La información debe estar publicada en las pantallas al menos 60 minutos antes de la hora programada del vuelo.
Servicio de Información a usuarios (BIDS: Sistema de Información de Equipaje)	Minutos de retraso en la publicación de la información  u <= 10 min	100% de cumplimiento del umbral	La información debe estar publicada en las pantallas desde el momento del estacionamiento de la aeronave en la posición de contacto o remota según corresponda.
Servicio de Información a usuarios (FIDS: Sistema de Información de Vuelos Domésticos)	Minutos de retraso en publicación de la información  u <= 10 min	100% de cumplimiento del umbral	La información debe estar publicada en las pantallas al menos con la anticipación de llegada al aeropuerto exigida a los pasajeros

Sistema/ Servicio/ Sub-Servicio	Indicador de Servicio Umbral	Meta SC NP	Observaciones
Servicio de Información a usuarios (FIDS: Sistema de Información de Vuelos Internacionales)	Minutos de retraso en publicación de la información  u <= 10 min	100% de cumplimiento del umbral	La información debe estar publicada en las pantallas al menos con la anticipación de llegada al aeropuerto exigida a los pasajeros
Sistema climatización / Aire acondicionado / Iluminación	Cumplimiento de las condiciones establecidas en el Proyecto de Ingeniería definitiva (rangos de temperatura y humedad y niveles de iluminación)  u >= 95% cump.	100% de cumplimiento del umbral	No se considerará incumplimientos las mantenencias que efectúe la sociedad concesionaria, previa aprobación de la respectiva solicitud de mantención por parte del Inspector Fiscal.
Sistemas electromecánicos de transporte de pasajeros (Ascensores, escaleras mecánicas, veredas rodantes, puertas automáticas.)	Disponibilidad del 95% del tiempo mensual medido en minutos acumulativos.  u >= 95% disp.	100% de cumplimiento del umbral	No se considerará incumplimientos las mantenencias preventivas que efectúe la sociedad concesionaria, previa aprobación de la respectiva solicitud de mantención por parte del Inspector Fiscal.
Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida (Asistencia desembarque con previo aviso)	Tiempo máximo de espera  u <= 10 min	100% de cumplimiento del umbral	Se entenderá por previo aviso, aquella solicitud realizada por el pasajero con una antelación mayor o igual a 48 horas antes de iniciar el viaje.  El tiempo de espera para el embarque/desembarque será contabilizado desde la hora solicitada por el pasajero para reunirse en el "Punto de Encuentro" (zonas preestablecidas)
Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida (Asistencia en desembarque sin previo aviso.)	Tiempo máximo de espera  u <= 25 min	100% de cumplimiento del umbral	
Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida (Asistencia en embarque con previo aviso.)	Tiempo máximo de espera  u <= 5 min	100% de cumplimiento del umbral	
Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida (Asistencia en embarque sin previo aviso.)	Tiempo máximo de espera  u <= 25 min	100% de cumplimiento del umbral	

<b>Servicio / Sub-Servicio</b>	<b>Criterio Medición Umbral</b>	<b>Meta SC NP</b>
<b>Servicio de Aseo (Plataforma y Calles de Servicio)</b>	<b>100 % de cumplimiento plan anual</b>	100% de cumplimiento del umbral
<b>Servicio de Aseo (Edificios Terminales de Pasajeros)</b>	<b>100 % de cumplimiento plan anual</b>	100% de cumplimiento del umbral
<b>Servicio de Aseo (Áreas de Servicios Higiénicos)</b>	<b>100 % de cumplimiento plan anual</b>	100% de cumplimiento del umbral
<b>Servicio de Aseo (Áreas de estacionamientos, áreas de circulaciones peatonales y vialidades de acceso y circulación interior)</b>	<b>100 % de cumplimiento plan anual</b>	100% de cumplimiento del umbral
<b>Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes</b>	<b>100 % de cumplimiento plan anual</b>	100% de cumplimiento del umbral
<b>Servicio de Gestión de basura y residuos</b>	<b>100 % de cumplimiento plan anual</b>	100% de cumplimiento del umbral
<b>Servicio de Vigilancia</b>	<b>100 % de cumplimiento plan anual</b>	100% de cumplimiento del umbral
<b>Servicio de Entretención</b>	<b>100 % de cumplimiento plan anual</b>	100% de cumplimiento del umbral
<b>Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil</b>	<b>100 % de cumplimiento plan anual</b>	100% de cumplimiento del umbral
<b>Servicio de Traslado de Usuarios dentro del Aeropuerto</b>	<b>100 % de cumplimiento plan anual</b>	100% de cumplimiento del umbral
<b>Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida</b>	<b>10-15</b>	<b>Cada vez por actividad</b>

## B. SERVICIOS SIN UMBRALES ESTABLECIDAS EN LAS BALI

Servicios Aeronauticos	Indicador de Servicio Umbral	META SC NP	Observaciones
Sistema de cintas transportadoras de equipajes*	Disponibilidad del 90% del tiempo mensual medido en minutos acumulativos.  u >= 90% disp	100% de cumplimiento del umbral	No se considerará incumplimientos las mantenciones preventivas que efectúe la sociedad concesionaria, previa aprobación de la respectiva solicitud de mantención por parte del Inspector Fiscal.

Servicios No Aeronauticos No comerciales	Indicador de Servicio Umbral	META SC NP	Observaciones
Construcción y Mantenimiento	Cumplimiento del Plan anual  u > 80%	100% de cumplimiento del umbral	
Higiene de Áreas Públicas	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes	Notas (4+5)>80% Notas (4+5) – Notas (1+2) > 40%	
Mantenimiento de Prados	Tratamiento de reclamos en menos de 30 días  u <=30 días	100% de cumplimiento del umbral	
	Cumplimiento del Plan anual  u > 80%	100% de cumplimiento del umbral	
Señalización	Tratamiento de reclamos en menos de 30 días  u <=30 días	100% de cumplimiento del umbral	
	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes	Notas (4+5)>80% Notas (4+5) – Notas (1+2) > 40%	
Señalización exterior	Tratamiento de reclamos en menos de 30 días  u <=30 días	100% de cumplimiento del umbral	
	Cumplimiento del Plan anual  u > 80%	100% de cumplimiento del umbral	
Información de vuelos	Tratamiento de reclamos en menos de 30 días  u <=30 días	100% de cumplimiento del umbral	
	Tasa de reclamos en porcentaje de la información publicada  u < 2%	100% de cumplimiento del umbral	
Información público	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes	Notas (4+5)>80% Notas (4+5) – Notas (1+2) > 40%	
Paisajismo interior	Resultados de las	Notas (4+5)>80%	

Servicios No Aeronauticos No comerciales	Indicador de Servicio Umbral	META SC NP	Observaciones
	encuestas de satisfacción de clientes	Notas (4+5) – Notas (1+2) > 40%	
	Cumplimiento del Plan anual $u > 80\%$	100% de cumplimiento del umbral	
Módulos para exhibiciones de arte	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes	Notas (4+5)>80% Notas (4+5) – Notas (1+2) > 40%	
Área de juegos para niños	Número de accidentes $u = 0$	100% de cumplimiento del umbral	
	Tratamiento de reclamos en menos de 30 días $u \leq 30$ días	100% de cumplimiento del umbral	
Mejoras para discapacitados	Cumplimiento del Plan según acuerdo $u = 100\%$	100% de cumplimiento del umbral	
Carrito tipo Golf para labores de vigilancia	Cumplimiento del Plan anual $u \geq 85\%$	100% de cumplimiento del umbral	
Tours en el aeropuerto para colegios y instituciones	Cumplimiento del Plan anual $u > 80\%$	100% de cumplimiento del umbral	
Planos de ubicación	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes	Notas (4+5)>80% Notas (4+5) – Notas (1+2) > 40%	

Servicios No Aeronauticos Comerciales Obligatorios	Indicador de Servicio Umbral	META SC NP	Observaciones
Alimentación y Bebidas	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes	Notas (4+5)>80%	
	Cumplimiento del Plan anual $u > 80\%$	100% de cumplimiento del umbral	
Áreas de Servicios de Comunicación	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes	Notas (4+5)>80% Notas (4+5) – Notas (1+2) > 40%	
Instalaciones de estacionamiento	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes	Notas (4+5)>80% Notas (4+5) – Notas (1+2) > 40%	
Mesones de Chequeo de pasajeros	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes	Notas (4+5)>80% Notas (4+5) – Notas (1+2) > 40%	
Oficinas apoyo Counters	Variación de área disponible $u = 0$	100% de cumplimiento del umbral	
Tiendas Libres de Impuestos	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes	Notas (4+5)>80% Notas (4+5) – Notas	

Servicios No Aeronauticos Comerciales Obligatorios	Indicador de Servicio Umbral	META SC NP	Observaciones
		(1+2) > 40%	
Servicios de administración para terminal de carga	Disponibilidad u = 0	100% de cumplimiento del umbral	
Servicio de Transporte público y sus áreas de estacionamiento	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes	Notas (4+5) > 80% Notas (4+5) – Notas (1+2) > 40%	

Servicios No Aeronauticos Comerciales Facultativos	Indicador de Servicio Umbral	META SC NP	Observaciones
Área para Tiendas	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes	Notas (4+5) > 80% Notas (4+5) – Notas (1+2) > 40%	
Servicios Financieros	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes	Notas (4+5) > 80% Notas (4+5) – Notas (1+2) > 40%	
Publicidad	Cumplimiento Plan de Mantenimiento de Publicidad de Massiva u = 100%	100% de cumplimiento del umbral	
Publicidad – Percepción pasajeros	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes	Notas (4+5) > 80% Notas (4+5) – Notas (1+2) > 40%	
Custodia, sellado y empaquetado del equipaje	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes	Notas (4+5) > 80% Notas (4+5) – Notas (1+2) > 40%	
Servicio de pasajeros en primera clase y ejecutiva	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes	Notas (4+5) > 80% Notas (4+5) – Notas (1+2) > 40%	
Estacionamiento para autos de arriendo	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes	Notas (4+5) > 80% Notas (4+5) – Notas (1+2) > 40%	
Oficinas en General	Variación de área disponible u = 0	100% de cumplimiento del umbral	
Hotel	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes	Notas (4+5) > 80% Notas (4+5) – Notas (1+2) > 40%	
Sala cuna	Tratamiento de reclamos en menos de 30 días u <= 30 días	100% de cumplimiento del umbral	
Sala de Prensa	Disponibilidad u = 100%	100% de cumplimiento del umbral	
Stands de Productos Chilenos	Resultados de las encuestas de satisfacción de clientes	Notas (4+5) > 80% Notas (4+5) – Notas (1+2) > 40%	

**(\*) Medidos solamente a partir de un mes de la fecha que el sistema haya sido entregado en definitivo a SC Nuevo Pudahuel**

**Los servicios descritos arriba no tienen umbrales definidos en las BALI y en consecuencia también no tienen asociado cualquier sistema de multas.**