

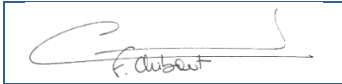




MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
COORDINACIÓN DE CONCESIONES DE OBRAS PÚBLICAS

CONCESIÓN AEROPUERTO INTERNACIONAL
ARTURO MERINO BENÍTEZ DE SANTIAGO

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA
A partir de Abril 2016

SCEL-OPS-GEN-MA-009-D

Versión N°	Fecha	Elaborado por:	Aprobado por:	Aprobado por:
Rev. E	05-02-2016	 Florence CHIBOUT ADPm / Expert. Aeropuertos	 Antonio R. MENDES SCNP / Gerente Operaciones y Mantenimiento	 Jorge PACHECO MOP / Inspector Fiscal



REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA



CONCESIÓN AEROPUERTO INTERNACIONAL
ARTURO MERINO BENÍTEZ DE SANTIAGO



REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

A PARTIR DE ABRIL 2016

REVISIÓN E - FEBRERO 2016





REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA



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	

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)



REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA



ÍNDICE

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	9
ABREVIATURAS	14
1. INTRODUCCIÓN	16
2. ANTECEDENTES GENERALES	17
2.1 CONTENIDOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	18
2.2 POLITICA GENERAL DE LA OPERACIÓN	18
2.3 OBJETIVOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)	19
2.4 ALCANCE Y VIGENCIA	20
2.5 REVISIÓN DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA Y MANUAL DE OPERACIONES	20
2.6 PROCEDIMIENTO DE CAMBIO AL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	20
2.7 DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS	21
2.8 INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS	21
2.8.1 SISTEMA DE REGISTRO DE INFORMACIÓN	21
2.8.2 INFORMACIÓN Y FORMULARIOS	21
3. DEL AREA CONCESIONADA E INVENTARIO	22
3.1 PLANO DEL ÁREA DE CONCESIÓN	22
3.2 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN	22
4. INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA	23
4.1 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA	23
4.2 ASPECTOS GENERALES DE ORGANIZACIÓN	24
4.2.1 ADMINISTRACION DE SC NUEVO PUDAHUEL	24
4.2.2 FUNCIONES Y REQUISITOS	26
4.2.3 ORGANIGRAMA	35
4.2.4 EMPRESAS QUE PARTICIPAN EN SC NUEVO PUDAHUEL	37
4.2.5 EMPRESAS SUBCONTRATISTAS (VIGENTE JULIO 2015)	39
5. DEL MARCO JURIDICO	40
6. DEL SERVICIO AL USUARIO	41
6.1 DERECHOS DEL USUARIO	41
6.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO	42
6.3 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN, EFECTUAR RECLAMOS Y SUGERENCIAS	43
6.4 APLICACIÓN DE ENCUESTAS	44
6.5 MEDICION DEL SERVICIO AL USUARIO	46

7. DEL CONCESIONARIO	47
7.1 OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO	47
7.2 DERECHOS DSC NUEVO PUDAHUEL Y OBLIGACIONES EN LA GESTION TARIFARIA	48
8. MANUAL DE OPERACIÓN	50
8.1.SERVICIOS AERONÁUTICOS	52
8.2.SERVICIOS NO AERONÁUTICOS NO COMERCIALES	60
8.3. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES	91
8.4.SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES FACULTATIVOS	111
9. PLANES Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS	120
9.1 MECANISMOS DE ASIGNACIÓN	120
9.2 PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	120
9.3 PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS, ACCIDENTES, INCENDIOS Y OTROS	120
9.4 PLAN DE CONTINGENCIAS	121
9.5 PROGRAMAS ANUALES	121
9.6 PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL EN EL ÁREA CONCESIONADA	121
9.7 PLAN DE FACILITACIÓN O DE COORDINACIÓN	121
9.8 SISTEMA DE CONSULTAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS	121
9.9 REGLAMENTO DE USO DE LOS TERMINALES DE CARGA INTERNACIONAL Y DOMÉSTICO	121
9.10 SISTEMA DE REGISTRO DE DENUNCIAS DE FALLAS	122
9.11 OTROS DOCUMENTOS	122

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 PÚBLICO
- 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 COMPAÑÍA DISTRIBUIDORA
- ANEXO 38 ▶ PROCEDIMIENTO ANTE FALLA DE SISTEMA DE GENERACIÓN DE EMERGENCIA
- ANEXO 39 ▶ PROCEDIMIENTO PARA TRABAJOS EN SISTEMA CONTRA INCENDIOS
- ANEXO 40 ▶ ORDENANZA LOCAL DE CONSTRUCCIÓN PARA EL ÁREA DE CARGA DEL AEROPUERTO AMB
- ANEXO 41 ▶ PLANOS DE LAS ÁREAS DE LOS SERVICIOS
- ANEXO 42 ▶ EMPRESAS SUBCONTRATISTAS

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

1. **Aeropuerto.** Aeródromo público que se 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 **Instituciones 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:
 - a) 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.
 - b) 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.

14. **Carga.** Todos los bienes que se transporten en una aeronave, excepto el correo, los suministros y el equipaje acompañado o extraviado.
15. **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.
16. **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
17. **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.
18. **Control de estupefacientes.** Medidas adoptadas para controlar el movimiento ilícito de estupefacientes y sustancias psicotrópicas por vía aérea.
19. **Control de seguridad.** Medios para evitar que se introduzcan armas, explosivos o artículos que pudieran utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita.
20. **Correo.** Despachos de correspondencia y otros objetos que las administraciones postales presentan con el fin de que se entreguen a otras administraciones postales.
21. **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.
22. **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.
23. **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)).
24. **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.

25. **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.
26. **Equipaje.** Artículos de propiedad personal de los pasajeros o tripulantes que se llevan en la aeronave mediante convenio con el explotador.
27. **Equipaje extraviado.** Equipaje involuntario o inadvertidamente separado de los pasajeros o de la tripulación.
28. **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.
29. **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.
30. **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.
31. **Equipaje no reclamado.** Equipaje que llega al aeropuerto y que ningún pasajero recoge ni reclama.
32. **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.
33. **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.
34. **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.
35. **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.
36. **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.
37. **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.
38. **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.
39. **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.

40. **Inspección Fiscal.** Representante de la DGOP para efectuar el control del cumplimiento de los términos establecidos en la Concesión adjudicada a SC NUEVO PUDAHUEL.
41. **Línea Aérea.** Cualquier empresa de transporte aéreo que ofrece o mantiene un servicio aéreo regular.
42. **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.
43. **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.
44. **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.
45. **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.
46. **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.
47. **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.
48. **Persona no admisible.** Persona a quien le es o le será rehusada la admisión al país por las autoridades correspondientes.
49. **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.
50. **Puesto de estacionamiento de aeronave.** Área designada en una plataforma, destinada al estacionamiento de una aeronave.
51. **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.
52. **Punto de espera en la vía de vehículos.** Un punto designado en el que pueda requerirse que los vehículos esperen.
53. **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.

54. **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.
55. **Reglamento Interno,** Reglamento De Régimen Interior Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez De Santiago (**Anexo 27**)
56. **Repuestos.** Artículos, incluso motores y hélices, para reparación y de recambio, con miras a su montaje en las aeronaves.
57. **Seguridad.** La combinación de medidas y recursos humanos y materiales, destinados a salvaguardar a la Aviación Civil contra los actos de interferencia ilícita.
58. **Señal.** Símbolo o grupo de símbolos expuestos en la superficie del área de movimiento a fin de transmitir información aeronáutica.
59. **Subconcesionarios.** Son aquellos que mediante celebración de un contrato de subconcesión, es aceptado por SC NUEVO PUDAHUEL, para prestar servicios dentro del área concesionada del Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez de Santiago.
60. **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.
61. **Usuario.** Toda aquella persona que interactúa dentro del área entregada a SC NUEVO PUDAHUEL.
62. **Vía de vehículos.** Camino de superficie establecido en el área de movimiento destinado a ser utilizado exclusivamente por vehículos terrestres.
63. **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 BALI

ABREVIATURAS

1.	AHM	Manual de Handling Aeroportuario (IATA)
2.	AOC	Comité Operativo de Aerolíneas
3.	AP. AMB.	Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez de Santiago.
4.	AVSEC.	Seguridad en la Aviación Civil.
5.	BIDS.	Sistema de Información de Equipajes
6.	CCMS	Sistema de Control Centralizado y Monitoreo
7.	CCTV.	Circuito Cerrado de Televisión
8.	CO	Centro de Operaciones
9.	COE.	Centro de Operaciones de Emergencia
10.	CUTE	Equipos Terminales de Uso Común
11.	DGAC.	Dirección General de Aeronáutica Civil.
12.	DGOP.	Dirección General de Obras Públicas.
13.	ETA.	Hora estimada de arribo.
14.	ETD.	Hora estimada de salida.
15.	FIDS	Sistema de Información de Vuelos
16.	GIDS	Sistema de Información de Puertas de Embarque
17.	IATA	Asociación de Transporte Aéreo Internacional
18.	MOP.	Ministerio de Obras Públicas.
19.	OACI.	Organización de Aviación Civil Internacional.
20.	OIRS	Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias
21.	PACO.	Plan Anual de Conservación de la Obra
22.	PAS.	Sistema de Anuncio al Público (megafonía)
23.	PMM.	Puesto de Mando Móvil.
24.	PMR.	Persona Movilidad Reducida

- 25. **RSO.** Reglamento de Servicio de la Obra.
- 26. **SAG.** Servicio Agrícola Ganadero
- 27. **SC NUEVO PUDAHUEL.** Sociedad Concesionaria Nuevo Pudahuel
- 28. **SDA.** Solicitud de Antecedentes
- 29. **SDP.** Solicitud de Propuestas
- 30. **SERNAPESCA.** Servicio Nacional de Pesca
- 31. **SIAV.** Sociedad Inversiones en Aviación (Proveedores de combustible).
- 32. **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 artículos 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)

2.2 POLITICA GENERAL DE LA OPERACIÓN

Todas las actividades son realizadas de acuerdo a una planificación que cumpla con las obligaciones de las BALI, 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 efectúa en forma planificada, de tal forma que se puedan evitar fallas en su funcionamiento.

2.3 OBJETIVOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

Objetivos Generales:

- Definir los derechos y obligaciones de los distintos usuarios del Contrato de Concesión.
- Describir el alcance de cada uno de los servicios que forman parte de la Etapa de Explotación.
- 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 2.4 de 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 1.10.4 de las BALI, el Inspector Fiscal podrá solicitar la revisión del RSO, el cual podrá ser modificado utilizando los siguientes criterios:

- a) Cambio en los mecanismos de Asignación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos.
- b) Resultados de encuestas a usuarios.
- c) Consultas, reclamos y sugerencias de usuarios.
- d) Estándares existentes en otros aeropuertos y aeródromo chilenos sujetos al Sistema de Concesión.
- e) Estándares existentes en otros aeropuertos de similares características a nivel internacional
- f) Modificaciones de normativas vigentes.
- g) Informes de Gestión y Operación del aeropuerto de acuerdo a lo señalado en el artículo 1.8 de las BALI.
- h) Resultados de Auditorias y propuestas de mejoras a la gestión de los servicios de acuerdo a lo señalado en el artículo 1.10 de 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 requeridos son incluidos en los Anexos del RSO.

2.8 INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS

2.8.1 Sistema de Registro de Información

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

Se 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 simultánea 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, trimestrales y mensuales durante las etapas de Explotación y de Construcción de la obra.

3. DEL AREA CONCESIONADA E INVENTARIO

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

4. 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

- a) SC NUEVO PUDAHUEL administra el área de la concesión bajo su responsabilidad, estableciendo la organización que se describe a continuación.
- b) 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
- c) 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).
- d) La organización y operación del área concesionada se ha estructurado en cinco Gerencias que respondan al Gerente General.
- e) 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 ingeniería 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 los recursos humanos, de la calidad y 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 ingeniería, 5 años, en la escuela de Ingeniería de Toulouse, Francia. Tiene el postgrado en economía 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 ingeniería (5 años) en la ENPC de Paris, Francia. Tiene el postgrado en Ciencias Políticas del 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 mestre 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 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 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 compañía, conjuntamente con otros departamentos de SC NUEVO PUDAHUEL.
- Desarrollar e implementar los criterios contractuales respecto de los Subconcesionarios y de selección de los mismos.
- Tramitar, en conjunto con la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento, los proyectos de Subconcesionarios y de mantenciones.
- Desarrollar comercialmente el área concesionada, incluyendo su explotación inmobiliaria.
- Administrar las relaciones con los Subconcesionarios.

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 de Operaciones y Mantenimiento

Es Licenciado en Ingeniería Civil - Estructuras, 5 años, en el Instituto Superior Técnico de la Universidade Técnica de Lisboa, Portugal

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 subconcesionarios de SC NUEVO PUDAHUEL con la DGAC.
- Velar por el cumplimiento de los diferentes contratos de responsabilidad de la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento

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	1er nivel	3er niv oriente	3er niv poniente
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.	06.00 – 22.00	24 horas/día	06.00 – 22.00
Central Telefónica – <i>Call Center</i>	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	De acuerdo a necesidades		
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, incluyendo vuelos retrasados cuando SC NUEVO PUDAHUEL o las líneas 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 (<i>Rent a Car</i>)	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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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, incluyendo vuelos retrasados cuando SC NUEVO PUDAHUEL o las líneas 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, incluyendo vuelos retrasados cuando SC NUEVO PUDAHUEL o las líneas 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
Mantenión	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

- a) El personal de mantención se organiza en equipos de mantención formados por un supervisor y técnicos de mantención. Cada equipo cuenta con personas especializadas en diferentes áreas (Eléctricos, Mecánicos, Encargados de Calefacción, Ventilación y Aire Acondicionado, Gásfiteros). Los problemas de cerrajería, carpintería y pintura que no puedan ser resueltos por personal SC NUEVO PUDAHUEL, son contratados con terceros.
- b) 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.

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.

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
- Fax: (+56) 2-2690-1704
- 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

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

- Coordinador de Aeropuerto para la asignación de estacionamientos de aeronaves
- Coordinador de Aeropuerto para la asignación de puertas de embarque, cintas transportadoras de equipaje y Sistemas de Información de vuelos (FIDS/BIDS/GIDS/PAS),
- Coordinador de Aeropuerto para Seguridad, monitoreando el 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

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

- Coordinador de Aeropuerto para la asignación de estacionamientos de aeronaves.
- Coordinador de Aeropuerto para la asignación de puertas de embarque, cintas transportadoras de equipaje y Sistemas de Información de vuelos (FIDS/GIDS/BIDS/PAS).
- Coordinador de Aeropuerto para Seguridad, monitoreando el Sistema de Control de Acceso (CCAA), el circuito cerrado de televisión (CCTV) y el 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

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

- Coordinador de Aeropuerto para la asignación de estacionamientos de aeronaves.
- Coordinador de Aeropuerto para la asignación de puertas de embarque, cintas transportadoras de equipaje y Sistemas de Información de vuelos (FIDS/GIDS/BIDS/PAS),
- Coordinador de Aeropuerto para Seguridad, monitoreando el Sistema de Control de Acceso (CCAA), el circuito cerrado de televisión (CCTV) y el 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

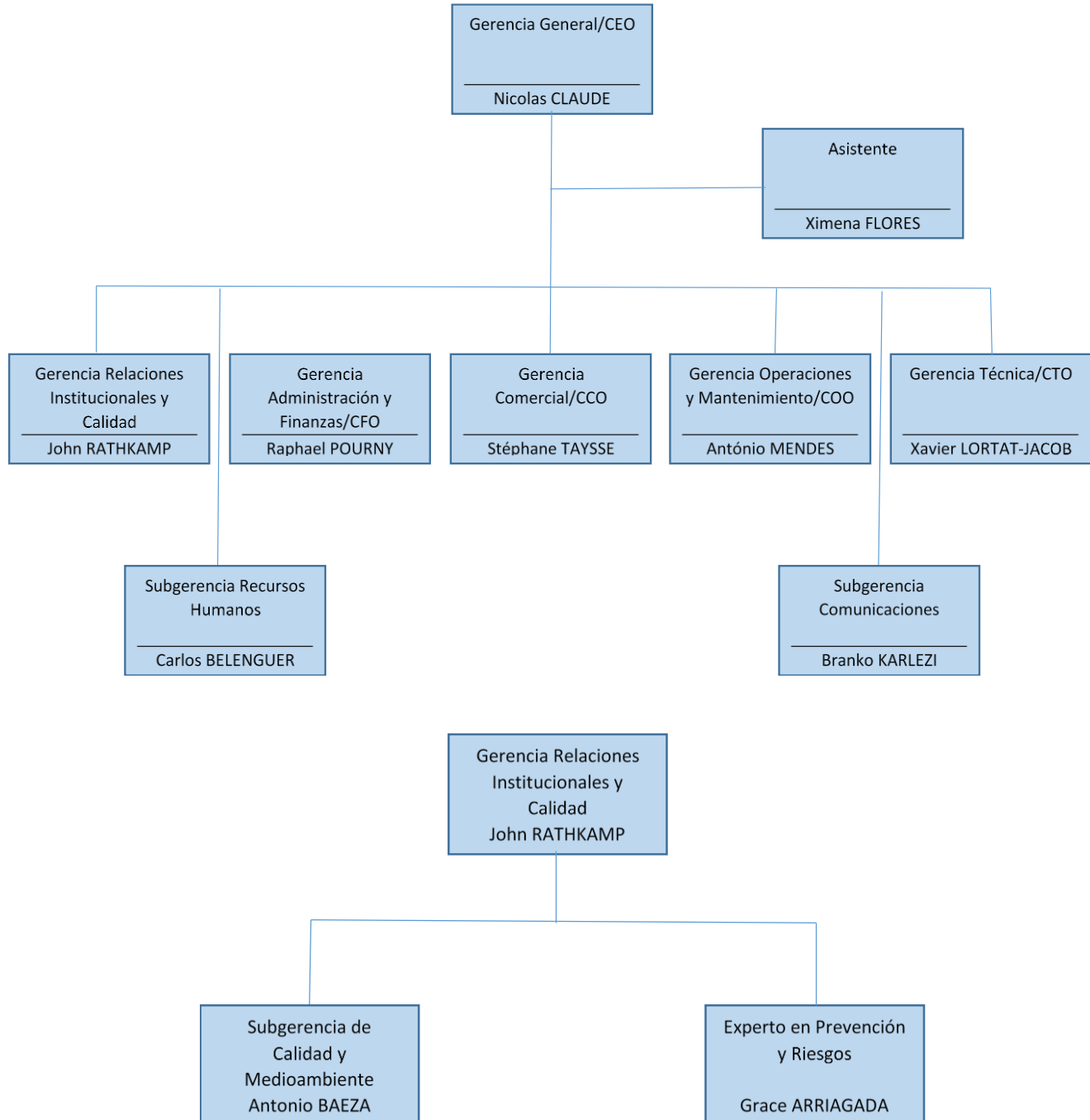
En términos generales, la protección de los trabajadores consiste en cuatro componentes:

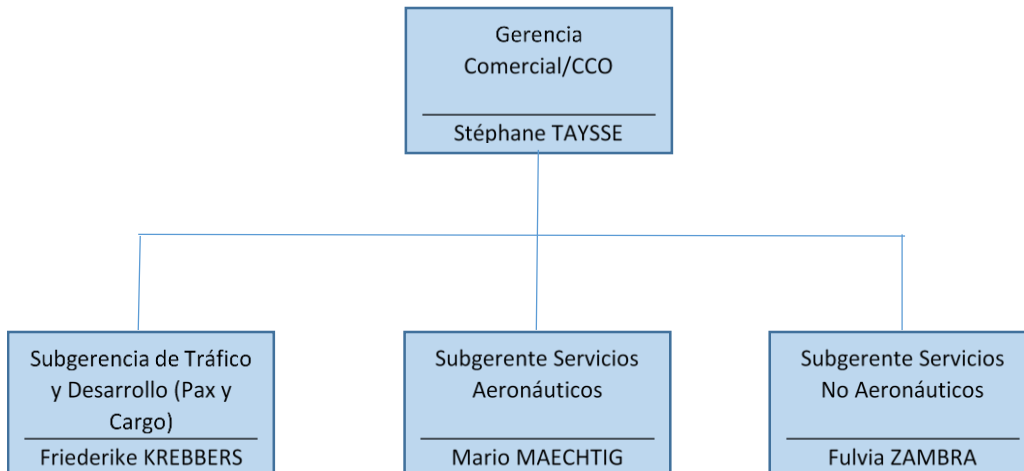
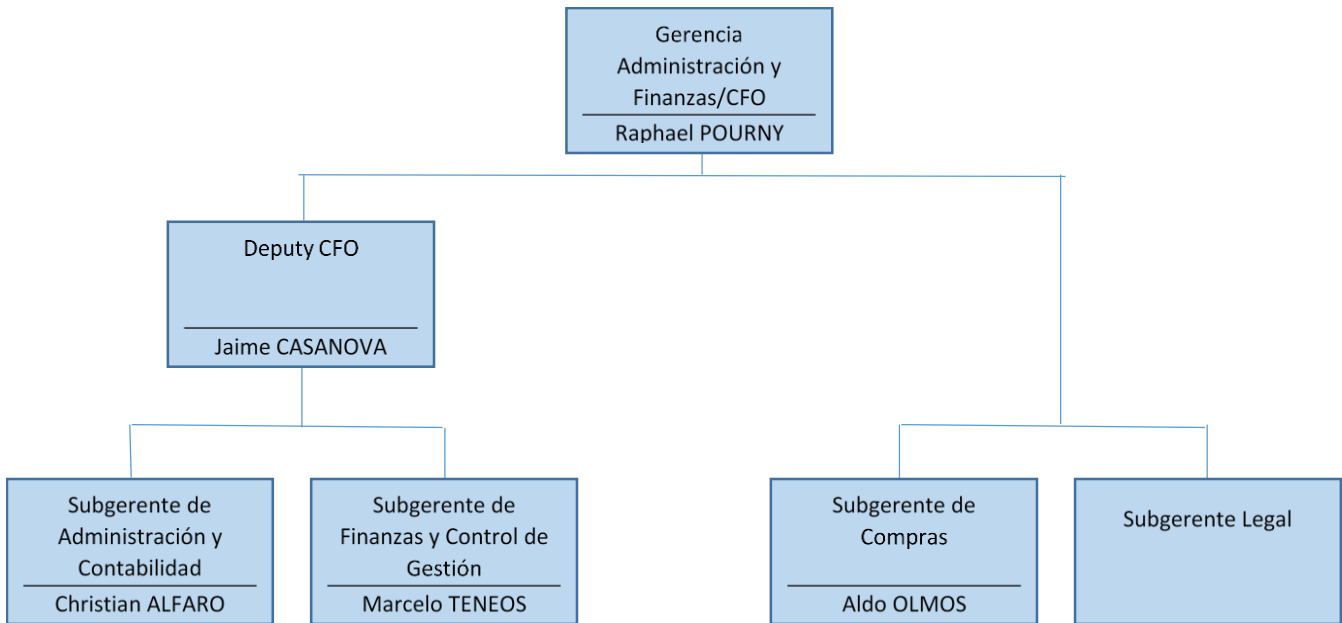
- a) Identificación de los riesgos.
- b) Capacitación, educación y difusión de la información.
- c) Provisión de los elementos de seguridad y protección personal.
- d) Instrucciones y procedimientos específicos para todas las tareas del trabajo.

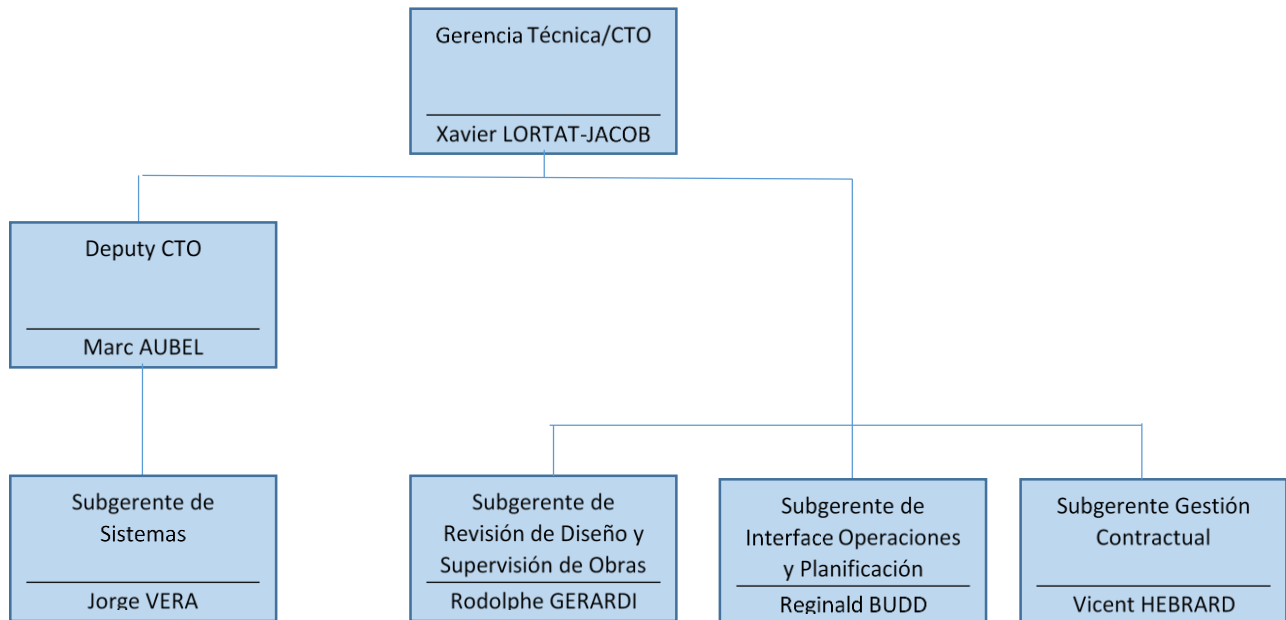
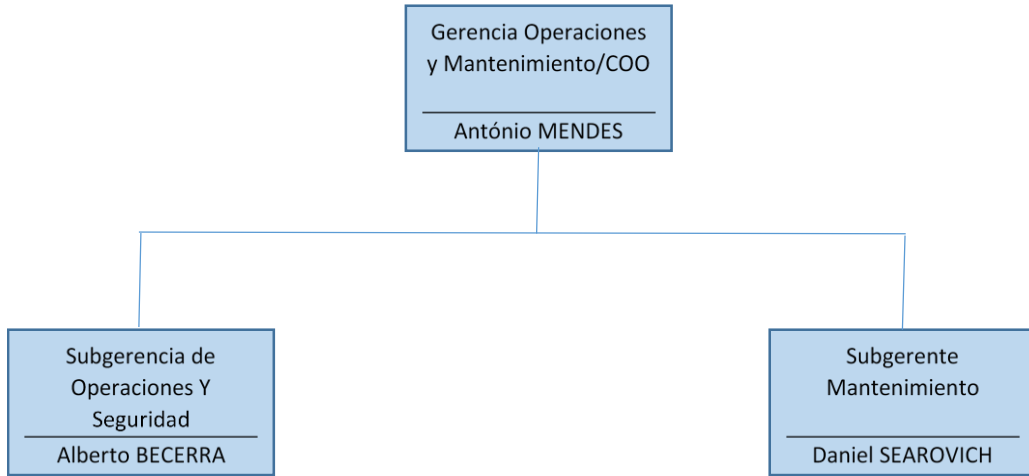
Equipamiento de oficinas, bodegas y espacio físico

Los espacios son en conformidad al Anteproyecto Referencial et el equipamiento permite realizar los objetivos 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 (VIGENTE JULIO 2015)

Véase Anexo 42 que será actualizado semestralmente.

5. DEL MARCO JURIDICO

Legislación aplicable

- Ley de Concesiones de Obras Públicas contenida en el Decreto Supremo MOP N°900 de 1996, que fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley MOP N°164 de 1991 y sus modificaciones
- Reglamento de la Ley de Concesiones aprobado por Decreto Supremo MOP N°956 de 1997 y sus modificaciones
- Decreto con Fuerza de Ley MOP N°850 de 1997 que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°15.840 de 1964
- Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del DFL N°206 de 1960
- Ley de Caminos, y sus modificaciones; y la Ley N°16.752
- 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

6. 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 obligaciones de los usuarios por el uso de los servicios prestados.*

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

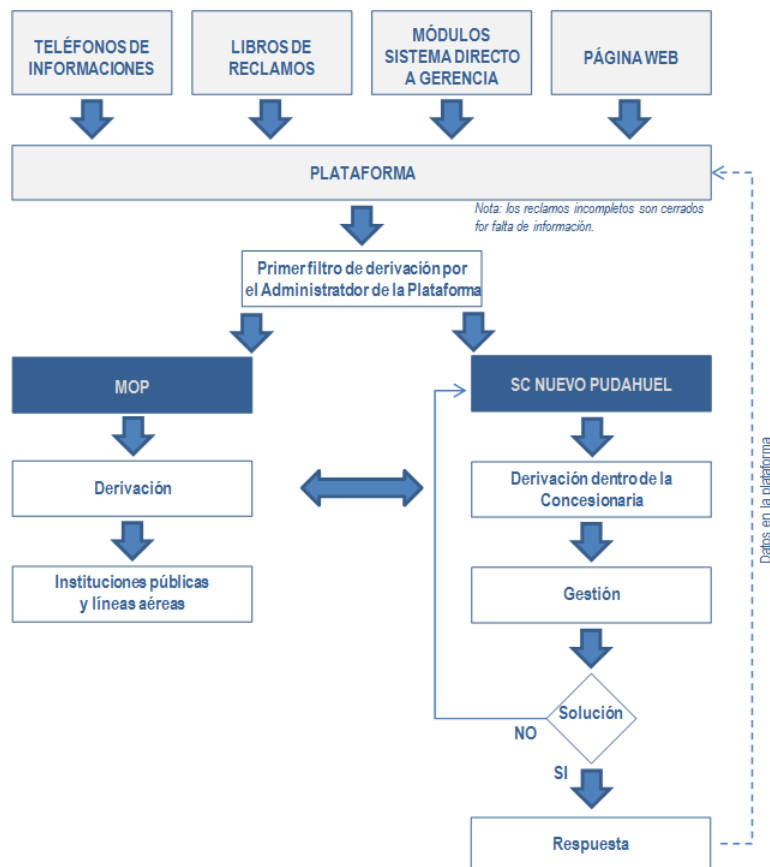
El usuario deberá pagar los daños que cause a terceros, durante el uso de la obra, de sus instalaciones, o servicios.

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:

- a) Vía telefónica, llamando a los siguientes números telefónicos de red fija:
 - (+56) 2-2690-1752
 - (+56) 2-2690-1753
 - (+56) 2-2690-1798
- b) A través de los libros de reclamos ubicados en los mesones de informaciones, al interior de los terminales del aeropuerto.
- c) Por medio de la página *web* de SC NUEVO PUDAHUEL.
- d) Utilizando las máquinas de autoatención, dispuestas al efecto en los terminales de pasajeros.
- e) Por medio del *Call Centre*

El seguimiento de los reclamos lo efectuará la gerencia de SC NUEVO PUDAHUEL que corresponda de acuerdo a su ámbito de competencia, debiendo dejar registro de lo obrado para cada caso en particular, informando mensualmente a la Gerencia Comercial, sobre cada uno de ellos, quien hará lo propio 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 SURVEY es de uso común por la industria aeroportuaria a nivel global y provee resultados comparables entre distintos aeropuertos del mundo. Asimismo, es reconocida por organismos reguladores como una herramienta válida para evaluar la calidad del servicio en aeropuertos otorgados en concesión.

ASQ *Survey* define ciertos indicadores clave para medir el desempeño tanto de los servicios prestados y explotados por el Concesionario como de aquellos subcontratados a terceros.

ASQ *Survey* permitirá medir el grado de satisfacción percibida por los usuarios durante su estadía en el Aeropuerto, a través de la realización, por la Consultora, de encuestas periódicas que permitan evaluar los aspectos clave asociados a la prestación y explotación de los servicios.

La Consultora de 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 medición del servicio al usuario se realizará a través 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

7. 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 a 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.

Obligación para el desarrollo sostenible del proyecto

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

7.2 DERECHOS DSC 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.

Asimismo 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 N° 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.

8. MANUAL DE OPERACIÓN

En el presente capítulo se describe en forma detallada el alcance de cada uno de los servicios que forman parte del Contrato de Concesión, en conformidad a lo estipulado en el artículo 1.10.9 de 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.



REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA



8.1. SERVICIOS AERONÁUTICOS

SERVICIO

8.1.1 SISTEMA DE EMBARQUE/DESEMBARQUE

REF BASES: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- 1.10.9.1.a) y Circulares Aclaratorias
- ▶ 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

PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN

- Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente
- Tiempos de espera y tiempos de proceso: **mensualmente**
- Otros : según obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Artículo 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 estacionamiento 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.

Mantenimiento

- La mantenimiento de las mangas de embarque de pasajeros y vehículos de plataforma es subcontratado a empresas especializadas bajo la administración del Equipo Mantenimiento
- La mantenimiento de los equipos en los mostradores en puertas es llevada a cabo por la Empresa que provee el CUTE
- Mantenimiento Preventiva: el personal de mantenimiento de NUEVO PUDAHUEL está a cargo de preparar y supervisar el Plan de Conservación de la Obra (PACO)
- Mantenimiento 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 mantenimiento 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
Mantenión: 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 Mantenión: 1 o 2 turnos diarios según especialidad, mas coordinador de CO en 3 turnos diarios (24/7)
- Subcontratista de Mantenión: tiempo de respuesta en línea con los requerimientos contractuales

CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES / TERRENOS

- Los puentes son provistas 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	0,625
	• Cada media hora o fracción adicional	0,75
	En posición remota:	
	• Por Vehículo de Tierra (Embarque)	0,30
	• Por Vehículo de Tierra (Desembarque)	0,30
	Electricidad:	
	• Cada 30 minutos o fracción	0,25
	Agua Potable:	
	• Cada 30 minutos o fracción	0,25
Vuelos Internacionales	En lugar de contacto:	
	• Primeros 45 minutos de uso o fracción	1,50
	• Cada media hora o fracción adicional	0,75
	En posición remota:	
	• Por Vehículo de Tierra (Embarque)	0,30
	• Por Vehículo de Tierra (Desembarque)	0,30
	Electricidad:	
• Cada 30 minutos o fracción	0,25	
	Agua Potable:	

		• Cada 30 minutos o fracción	0,25
	Aire Acondicionado:	• Cada 30 minutos o fracción	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: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	1.10.9.1.b) y Circulares Aclaratorias <ul style="list-style-type: none">▶ 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 (<i>counters</i> 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 <ul style="list-style-type: none">▪ Véase Anexo 33 « Resumen de los servicios, umbrales y metas » MEDIO DE VERIFICACIÓN <ul style="list-style-type: none">▪ Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso▪ Sistema SIC-NS PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN <ul style="list-style-type: none">▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente▪ Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente▪ Otros : según obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Artículo 1.8.2)
ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES	Partes Involucradas <ul style="list-style-type: none">▪ DGAC▪ Aerolíneas▪ Agentes de Handling▪ NUEVO PUDAHUEL Operaciones <ul style="list-style-type: none">▪ Las cintas son asignadas por el Coordinador del Centro Operaciones (CO): <i>Anexo 4 el “Mecanismo de Asignación de las Cinta para el Retiro de Equipaje”</i> Mantenión <ul style="list-style-type: none">▪ 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 <p>24h / día – de acuerdo a necesidad</p>
EQUIPO ASOCIADO	<u>Chequeo Nacional o Doméstico:</u> <p>Incluye sistema de transporte de equipajes, incluye Máquina de revisión. Denominación Sistema D (viene de Doméstico)</p> <u>Chequeo Sector Preferente</u>

		<p>Incluye sistema de transporte de equipajes. Denominación Sistema G (viene de sistema de Chequeo en Grupo)</p> <p><u>Sistema de Retiro de Equipajes (llegadas)</u> Correas R1 a R12</p> <p><u>Sistema de Salidas</u> Counters 1 al 104 (Sistema T1 desde counter 1 al 28; T2 desde counter 29 al 56; T3 desde counters 57 al 84, y T4 counters 85 al 104) Las cintas llegan a los carruseles de salidas M1 al M8</p> <p><u>Sistema Sobre dimensión (Oversize)</u> Denominado también sistema O.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Véase Anexo 4 “Mecanismo de Asignación de las Cintas para el Retiro de Equipaje”
CALIFICACIÓN PERSONAL	Y	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		<ul style="list-style-type: none">▪ Anexo 4 el “Mecanismo de Asignación de las Cinta para el Retiro de Equipaje”

SERVICIO

8.1 3 SERVICIOS EN PLATAFORMA

REF BASES: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

1.10.9.1.c) y Circulares Aclaratorias

- ▶ 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
- Aérolíneas
- NUEVO PUDAHUEL

Servicios

Los Servicios de Asistencia 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 Asignación 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	de	▪ Coordinadores de Aeropuerto - Carga ▶ supervisión en terreno y CCTV
Otros proveedores de servicios en lado aire	de	▪ 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 PERSONAL Y

- 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 Asignación de Áreas para servicios en plataforma”

Tarifas máximas por metro cuadrado de arriendo mensual del BALIs.

Tipo de Terreno	Tarifas Máximas (UF/m ²)
Terreno eriazo urbanizado	0,62
Área pavimentada o losa	0,82
Terreno construido	1,44

Tarifas para las líneas 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 Asignación de Áreas para servicios en plataforma”

8.2. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS NO COMERCIALES

SERVICIO

8.2.1 SERVICIO DE CONSERVACIÓN

REF BASES: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

1.10.9.2.a) y Circulares Aclaratorias

- ▶ 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 Mantenimiento Preventiva de las obras, equipos, instalaciones y/o áreas comprendidas en el Contrato de Concesión, conforme con el Plan de Conservación de la Obra (PACO)

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 la tasas de deterioro.

Servicios asociado 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

PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN

- Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente
- Tiempos de espera y tiempos de proceso: **mensualmente**
- Otros : según obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Artículo 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

	<p>La mantención es ejecutada por subcontratistas habilitados para las varias áreas de intervención técnica supervisado por el Equipo Mantención de NUEVO PUDAHUEL.</p> <p>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.</p> <p>Disponibilidad Según Plan de Mantenimiento</p>
EQUIPO ASOCIADO	<ul style="list-style-type: none">▪ Centro de Control de Operaciones y equipo relacionado, CMMS, BMS, CCTV...▪ Talleres y almacenes Todo de acuerdo con las Bases de Licitación y el Anteproyecto Referencial
CALIFICACIÓN PERSONAL Y	<ul style="list-style-type: none">▪ Coordinadores de Aeropuerto (Coordinador CO)▪ Equipos Mantención
TURNO	<ul style="list-style-type: none">▪ 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 Anteproyecto Referencial y los reajustes requeridos que hayan sido autorizados por el MOP
ESTRUCTURA DE TARIFAS	No Aplicable
DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE	<ul style="list-style-type: none">▪ Plan de Conservación de la Obra (PACO)▪ Anteproyecto Referencial

SERVICIO

8.2.2 SERVICIO DE ASEO

REF BASES: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- 1.10.9.2.b) y Circulares Aclaratorias
- 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

PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN

- Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente
- Tiempos de espera y tiempos de proceso: **mensualmente**
- Otros : según obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Artículo 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 subcontratista estará coordinado con el perímetro de los 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 la notificaciones de situaciones requiriendo una acción correctiva, pudiendo ser emitidas 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 Aseo 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.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. <p>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”</p>
EQUIPO ASOCIADO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centro de Control de Operaciones y equipo relacionado ▪ Equipo específico del subcontratista
CALIFICACIÓN PERSONAL Y	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinadores de Tránsito (Coordinador de Tráfico) ▪ Coordinadores de Aeropuerto (Coordinador CO) ▪ Coordinadores de Aeropuerto - Carga (Coordinador de Carga)
TURNO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<p>Los servicios serán ejecutados al menos en las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 arrendatarios y contratados 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	<p>Las áreas totales serán detalladas en el Programa Anual de Áseo Periódico</p>
ESTRUCTURA DE TARIFAS	<p>No Aplicable</p>
DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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; DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	1.10.9.2.c) y Circulares Aclaratorias <ul style="list-style-type: none">▶ Mantener el paisajismo (jardines y ornamental) del Área de Concesión teniendo todos los insumos necesarios (desinfectantes, insecticidas, fertilizantes, especies de plantas para replazo, 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 <ul style="list-style-type: none">▪ Véase Anexo 33 « Resumen de los servicios, umbrales y metas » MEDIO DE VERIFICACIÓN <ul style="list-style-type: none">▪ Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso▪ Sistema SIC-NS PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN <ul style="list-style-type: none">▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente▪ Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente▪ Otros : según obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Artículo 1.8.2)
ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES	Partes Involucradas <ul style="list-style-type: none">▪ NUEVO PUDAHUEL▪ Subcontratista de paisajismo Administración del contrato y supervisión del subcontratista <p>El servicio de paisajismo estará subcontratado y supervisado</p> <ul style="list-style-type: none">▪ El equipo de la dirección de mantenimiento 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 cotidianas y correctivas del contrato, a través de los coordinadores de tránsito s <p>Los estándares aplicables incluyen, pero no están limitados a:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ 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 Mantenimiento 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, mantenimiento de la red de riego, retiro y disposición final de desechos y recortes del servicio de mantenimiento, rociado de plantas, fertilización y riego) <p><i>véase Anexo 15 “Programa Anual de Mantenimiento de Áreas Verdes”</i></p> Disponibilidad <p>Segun Programa Anual</p>
EQUIPO ASOCIADO	<ul style="list-style-type: none">▪ Equipo específico del subcontratista
PERSONAL	<ul style="list-style-type: none">▪ Coordinadores de Tránsito (Coordinador de Tráfico)
TURNOS	<ul style="list-style-type: none">▪ 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 Licitación y el Antproyecto Referencial
ESTRUCTURA DE TARIFAS	No Aplicable
DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE	<ul style="list-style-type: none">Anexo 15 “Programa Anual de Mantenimiento de Áreas Verdes”

SERVICIO	8.2.4 SERVICIO DE GESTIÓN DE BASURA Y RESIDUOS
REF BASES: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	1.10.9.2.d) y Circulares Aclaratorias ▶ 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 <ul style="list-style-type: none">▪ Véase Anexo 33 « Resumen de los servicios, umbrales y metas » MEDIO DE VERIFICACIÓN <ul style="list-style-type: none">▪ Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso▪ Sistema SIC-NS PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN <ul style="list-style-type: none">▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente▪ Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente▪ Otros : según obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Artículo 1.8.2)
ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES	Partes Involucradas <ul style="list-style-type: none">▪ NUEVO PUDAHUEL▪ Subcontratista Administración Desechos Administración del contrato y supervisión del subcontratista <p>El servicio de administración de desechos se ejecutara a través de un subcontratista. El perímetro de intervención y las operaciones serán coordinados estrechamente con la actividades de Aseo.</p> <p>El equipo del CO está a cargo de supervisar la ejecución del contrato a través de los coordinadores de tránsito.</p> <p>Los estándares aplicables incluyen, pero no están limitados a:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ 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. <p><i>véase Anexo 16 “Programa Anual de Gestión de Basura y Residuos”</i></p> <p>El Servicio de <i>Gestión de Basura y Residuos</i> estará siempre coordinado con el Servicio de Aseo <i>véase Anexo 14 “Programa Anual de Áseo Periódico”</i></p> <p>Los desechos recogidos son descargados en área apropiadas y la transferencia es registrada junto con el certificado de descarga apropiado.</p> Particularidades desechos peligrosos <p>NUEVO PUDAHUEL considerará la incorporación de almacenamiento para desechos peligrosos transitorios generados dentro del Área de la Concesión.</p> <p>Recoger y retirar desecho peligroso seguirá procedimientos específicos asegurando que</p> <ul style="list-style-type: none">▪ los desechos son referenciados, registrados y marcados

	<ul style="list-style-type: none">el cuidado medioambiental y seguridad apropiados son tomados en orden a mitigar el riesgo de seguridad ocupacional y prevenir contaminación y poluciónel desecho es desechado en contenedores apropiadoslas áreas de almacenamiento son identificadas y autorizadas por la Autoridad en cuestiónlos desechos son transferidos por una empresa habilitada y desechados en áreas apropiadas, la transferencia y desecho son registrados apropiadamenteel personal a cargo del proceso está debidamente capacitado
	Disponibilidad 24 h/día
EQUIPO ASOCIADO	<ul style="list-style-type: none">Equipo específico del subcontratista
CALIFICACIÓN PERSONAL Y	<ul style="list-style-type: none">Coordinadores de Tránsito (Coordinador de Tráfico)
TURNO	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">Anexo 16 "Programa Anual de Gestión de Basura y Residuos"Anexo 14 "Programa Anual de Aseo 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: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	1.10.9.2.e) y Circulares Aclaratorias <ul style="list-style-type: none">▶ Proveer y mantener operativa toda la señalética dentro del Área de Concesión, que sea necesaria y esté relacionada con la construcción y las operaciones▶ Proveer mapas de ubicación a los Pasajeros en los Terminales (al menos 2 mapas en cada sala pública y 1 mapa en la entrada a las áreas de embarque).
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 <ul style="list-style-type: none">▪ Véase Anexo 33 « Resumen de los servicios, umbrales y metas » MEDIO DE VERIFICACIÓN <ul style="list-style-type: none">▪ Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso▪ Sistema SIC-NS PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN <ul style="list-style-type: none">▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente▪ Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente▪ Otros : según obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Artículo 1.8.2)
ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES	Partes Involucradas <ul style="list-style-type: none">▪ NUEVO PUDAHUEL▪ Contratista Señalética <p>Toda la señalética cumplirá con</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Las reglas OACI▪ Requerimientos DGAC y MOP▪ La Ley N° 20.422 que Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad. <p>Durante su turno, el personal de NUEVO PUDAHUEL (Operaciones y Mantenición) asegurará que la señalética sea correcta.</p> <p>In caso de falla o deterioro, informarán al CO en orden a organizar y seguir el remplazo, administrado por el Equipo Mantenición</p> <p>Para cada nueva obra, ya sea de mantenimiento, reposición, modificación o expansión, se considerara si existe o no la necesidad de</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Prever una señalética temporal▪ Modificar el plan de señalización permanente una vez la obra ejecutada Disponibilidad 24 h/día
EQUIPO ASOCIADO	<ul style="list-style-type: none">▪ Sistema Computarizado de Administración de Mantenición▪ Equipo específico del subcontratista
PERSONAL	<ul style="list-style-type: none">▪ Coordinadores de aeropuerto▪ Coordinadores de Tránsito▪ Equipo Mantenición
TURNOS	<ul style="list-style-type: none">▪ 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	<ul style="list-style-type: none">Anteproyecto Referencial

SERVICIO	8.2.6 SERVICIO DE TRANSPORTE DE EQUIPAJE
REF BASES: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	1.10.9.2.f) y Circulares Aclaratorias <ul style="list-style-type: none">▶ 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 <ul style="list-style-type: none">▪ Véase Anexo 33 « Resumen de los servicios, umbrales y metas » MEDIO DE VERIFICACIÓN <ul style="list-style-type: none">▪ Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso▪ Sistema SIC-NS PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN <ul style="list-style-type: none">▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente▪ Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente▪ Otros : según obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Artículo 1.8.2)
ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES	Partes Involucradas <ul style="list-style-type: none">▪ NUEVO PUDAHUEL▪ Contratista de administración de carros Administración del contrato y supervisión del subcontratista <p>Los carros son provistos por NUEVO PUDAHUEL o a través de un subcontratista.</p> <p>El equipo de la dirección de Operaciones está a cargo de supervisar la ejecución del contrato como sigue:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Los coordinadores de tránsito supervisan la correcta implementación del servicio <p>Los estándares aplicables incluyen, pero no están limitados a:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ los requerimientos de las normas aplicables,▪ las Bases,▪ el contrato,▪ el Sistema de Administración de Reclamos, Medioambiente y Calidad de NUEVO PUDAHUEL, <p><i>véase Anexo 32 « Procedimiento carros portaequipaje »</i></p> <p>Durante las obras, se adaptara las rutas de manera adecuada.</p> Disponibilidad 24 h/día
EQUIPO ASOCIADO	<ul style="list-style-type: none">▪ Centro de Control de Operaciones y equipo relacionado▪ Vehículos de pista▪ Equipo específico del subcontratista
PERSONAL	<ul style="list-style-type: none">▪ Coordinadores de Tránsito
TURNOS	<ul style="list-style-type: none">▪ 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	<ul style="list-style-type: none">▪ Anexo 32 « Procedimiento caros portaequipaje »▪ Anteproyecto Referencial

SERVICIO	8.2.7 SERVICIO DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS
REF BASES: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	<p>1.10.9.2.g) y Circulares Aclaratorias</p> <p>Sistemas de Información de Vuelo, Equipaje y Puerta de Embarque (FIDS, BIDS y GIDS)</p> <ul style="list-style-type: none">▶ 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. <p>Sistema de Megafonía (PAS)</p> <ul style="list-style-type: none">▶ 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. <p>Sitio web</p> <ul style="list-style-type: none">▶ 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) <p>Centro de Atención al Público</p> <ul style="list-style-type: none">▶ 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 <p>Central Telefónica</p> <ul style="list-style-type: none">▶ 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	<ul style="list-style-type: none">▪ 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 información al público a través de un sitio web que entregue información continua y actualizada de la concesión▪ Habilitar y operar las áreas de información al público, entregando informaciones oportunas y actualizadas sobre la concesión y sus servicios a los usuarios del aeropuerto▪ Disponer de un servicio de información al público a través de atención telefónica
CALIDAD DE SERVICIO	<p>INDICADORES Y UMBRAL</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Véase Anexo 33 « Resumen de los servicios, umbrales y metas » <p>MEDIO DE VERIFICACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso▪ Sistema SIC-NS <p>PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente▪ Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente▪ Otros : según obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Artículo 1.8.2)

ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES**Partes Involucradas**

- ▶ NUEVO PUDAHUEL
- ▶ Subcontratistas (mantención y operaciones)
- ▶ **DGAC en lo que respecta a la información de los vuelos que llegan y salen del Aeropuerto, incluyendo información sobre la llegada y ubicación del equipaje y la ubicación de las puertas de embarque a requerimiento de aquella Institución.**

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 dotados con personal calificado, interno o subcontratado
- ▶ La mantención del Sistema de Reclamos /Preguntas/ Sugerencias es subcontratado
- ▶ Disponibilidad :
1^{er} 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

TURNOS

- 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	<ul style="list-style-type: none">Anteproyecto Referencial

SERVICIO	8.2.8 SERVICIO DE AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS
REF BASES; DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	<p>1.10.9.2.h) y Circulares Aclaratorias</p> <ul style="list-style-type: none">▶ 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	<p>INDICADORES Y UMBRAL</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Véase ANEXO 33 « Resumen de los servicios, umbrales y metas » <p>MEDIO DE VERIFICACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso▪ Sistema SIC-NS <p>PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente▪ Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente▪ Otros : según obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Artículo 1.8.2)
ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES	<p>Partes Involucradas</p> <ul style="list-style-type: none">▪ NUEVO PUDAHUEL▪ Subcontratistas <p>Administración del contrato y supervisión del subcontratista</p> <p>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.</p> <p>El Equipo Mantención está a cargo de supervisar el cumplimiento de los contratos</p> <p>Los estándares aplicables incluyen, pero no están limitados a:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ 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” <p>Disponibilidad</p> <p>24 h/día</p>
EQUIPO ASOCIADO	<ul style="list-style-type: none">▪ Planta de Agua potable▪ Planta de tratamiento de aguas servidas▪ Redes asociadas
CALIFICACIÓN Y PERSONAL	<ul style="list-style-type: none">▪ Equipos Mantención
TURNO	<ul style="list-style-type: none">▪ 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 bases de licitación, se podrá cobrar a los usuarios los costos directos generados para la provisión del servicio de agua potable y tratamiento de aguas servidas
DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE	<ul style="list-style-type: none">▪ 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; DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	1.10.9.2.i) y Circulares Aclaratorias ▶ 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 la 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 PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN ▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente ▪ Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente ▪ Otros : según obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Artículo 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 <i>véase Anexo 17 “Programa Anual del Servicio de Vigilancia”</i> Disponibilidad 24 h/día
EQUIPO ASOCIADO	▪ Centro de Control de Operaciones y equipo relacionado ▪ Equipo específico del subcontratista
CALIFICACIÓN PERSONAL Y	▪ Coordinadores de Aeropuerto (Coordinador CO)
TURNOS	▪ Coordinadores de Aeropuerto (Coordinador CO) en el CO: 3 turnos diarios (24/7)
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: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	1.10.9.2.j) y Circulares Aclaratorias ▶ 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 Inspecciones de Seguridad realizadas por Inspectores 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.) 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 Artículo 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



REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA



DOCUMENTACIÓN
ASOCIADA/APÉNDICE

- Anteproyecto Referencial

SERVICIO	8.2.11 SERVICIO DE TRASLADO DE USUARIOS DENTRO DEL AEROPUERTO
REF BASES: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	1.10.9.2.k) y Circulares Aclaratorias <ul style="list-style-type: none">▶ 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 <ul style="list-style-type: none">▪ Véase ANEXO 33 « Resumen de los servicios, umbrales y metas » MEDIO DE VERIFICACIÓN <ul style="list-style-type: none">▪ Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso▪ Sistema SIC-NS PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN <ul style="list-style-type: none">▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente▪ Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente▪ Otros : según obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Artículo 1.8.2)
ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES	Partes Involucradas <ul style="list-style-type: none">▪ NUEVO PUDAHUEL▪ Subcontratistas (operaciones y mantención) Administración del contrato y supervisión del subcontratista <p>La operación del servicio de carros en el Terminal entre otros, así como la mantención de los carros.</p> <p>El equipo del CCO está a cargo de supervisar la ejecución del contrato como sigue:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Los coordinadores de tránsito supervisan el servicio <p>Los estándares aplicables incluyen, pero no están limitados a:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ los requerimientos de las normas aplicables,▪ las Bases,▪ el contrato,▪ el Sistema de Administración de Reclamos, Medioambiente y Calidad de NUEVO PUDAHUEL, <p>En caso de evento, el personal llama al Coordinador CO quien registrará el incidente, informará al contacto correspondiente y hará seguimiento al estado. <i>Véase Anexo17 “Programa Anual de Traslado de Usuarios dentro del Aeropuerto”</i></p>
EQUIPO ASOCIADO	<ul style="list-style-type: none">▪ Centro de Operaciones y equipo relacionado▪ Vehículos de los prestadores de servicio subcontratados
CALIFICACIÓN Y PERSONAL	<ul style="list-style-type: none">▪ Coordinadores de Aeropuerto (Coordinador CO) Coordinadores de Tránsito (Coordinador de Tráfico)
TURNO	<ul style="list-style-type: none">▪ 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 Licitación 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: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

1.10.9.2.1) y Circulares Aclaratorias

- ▶ 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

PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN

- Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente
- Tiempos de espera y tiempos de proceso: **mensualmente**
- Otros : según obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Artículo 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 PERSONAL Y

- Coordinadores de Aeropuerto
- Equipo de Comunicaciones
- Equipo Comercial

TURNOS

- 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	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Anexo 19</i> “Programa Anual del Servicio de Entretención”▪ Anteproyecto referencial y Proyecto definitivo

SERVICIO	8.2.13 SERVICIO DE CONEXIÓN INALÁMBRICA A INTERNET
REF BASES: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	<p>1.10.9.2.m) y Circulares Aclaratorias</p> <p>Proveer Servicio Wi-Fi en todas las áreas públicas de los Edificios Terminal:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 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	<p>INDICADORES Y UMBRAL</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Véase ANEXO 33 « Resumen de los servicios, umbrales y metas » <p>MEDIO DE VERIFICACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso▪ Sistema SIC-NS <p>PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente▪ Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente▪ Otros : según obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Artículo 1.8.2)
ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES	<p>Partes Involucradas</p> <ul style="list-style-type: none">▪ NUEVO PUDAHUEL▪ Subcontratistas (mantención) <p>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, Comunicación, Operaciones y Mantención.</p> <p>Disponibilidad 24 h/día</p> <p>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.</p>
EQUIPO ASOCIADO	<ul style="list-style-type: none">▪ Red wi-fi

CALIFICACIÓN Y PERSONAL	<ul style="list-style-type: none">▪ Coordinadores de Aeropuerto▪ Equipo IT▪ Equipo comercial▪ Equipo de comunicación
TURNO	<ul style="list-style-type: none">▪ 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	<ul style="list-style-type: none">▪ Anteproyecto Referencial

SERVICIO	8.2.14 SERVICIO DE ENCHUFES PARA CARGA DE DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS
REF BASES; DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	<p>1.10.9.2.n) y Circulares Aclaratorias</p> <ul style="list-style-type: none">▶ 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 Terminales Proveer 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	<p>INDICADORES Y UMBRAL</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Véase ANEXO 33 « Resumen de los servicios, umbrales y metas » <p>MEDIO DE VERIFICACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso▪ Sistema SIC-NS <p>PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente▪ Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente▪ Otros : según obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Artículo 1.8.2)
ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES	<p>Partes Involucradas</p> <ul style="list-style-type: none">▪ NUEVO PUDAHUEL▪ Subcontratistas (mantención) <p>El equipo será instalado según las condiciones indicadas en las Bases de Licitación y el Anteproyecto Referencial. Cuando nuevos estándares de enchufes se substituyan a los estándares vigentes, los equipos serán actualizados.</p> <p>La mantención es subcontratada. La acción es preparada y supervisada por el equipo IT en coordinación con los equipos Comercial, Operaciones y Mantención.</p> <p>Disponibilidad 24 h/día</p> <p>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.</p>
EQUIPO ASOCIADO	<ul style="list-style-type: none">▪ Kioscos, tótems y enchufes bajo los asientos
CALIFICACIÓN Y PERSONAL	<ul style="list-style-type: none">▪ Coordinadores de Aeropuerto▪ Equipo IT
TURNO	<ul style="list-style-type: none">▪ 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



REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA



ESTRUCTURA DE TARIFAS DE No Aplicable

DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE ■ Anteproyecto Referencial

SERVICIO	8.2.15 SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA
REF BASES: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	<p>1.10.9.2.o) y Circulares Aclaratorias</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Prover de manera continua e ininterrumpida la asistencia a los pasajeros con movilidad reducida a través de la provisión de equipos (sillas de rueda y vehículos eléctricos en particular) y del personal de apoyo
OBJETIVO	Asistir a los pasajeros con movilidad reducida en su tránsito por el aeropuerto, ya sea en las etapas de acceso (llegada o salida), de embarque / deslbarque o en en conexión.
CALIDAD DE SERVICIO	<p>INDICADORES Y UMBRAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Véase ANEXO 33 « Resumen de los servicios, umbrales y metas » <p>MEDIO DE VERIFICACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso ▪ Sistema SIC-NS <p>PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente ▪ Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente ▪ Otros : según obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Artículo 1.8.2)
ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES	<p>Partes Involucradas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ NUEVO PUDAHUEL ▪ Subcontratistas (operación y mantención) ▪ Personal de apoyo <p><i>Véase Anexo 20 “Programa Anual de Servicio de Asistencia a pasajeros con movilidad Reducida”</i></p> <p>Disponibilidad 24 h/día</p>
EQUIPO ASOCIADO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ sillas de ruedas, puntos de encuentro o quioscos, ambulift
CALIFICACIÓN Y PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinadores de Aeropuerto ▪ Personal de apoyo
TURNO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Anexo 20 “Programa Anual de Servicio de Asistencia a pasajeros con movilidad Reducida”</i> ▪ Anteproyecto Referencial

SERVICIO	8.2.16 SERVICIO DE REDES PARA COMUNICACIONES Y DATOS
REF BASES; DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	1.10.9.2.p) y Circulares Aclaratorias <ul style="list-style-type: none"> ▶ 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	<p>INDICADORES Y UMBRAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Véase ANEXO 33 « Resumen de los servicios, umbrales y metas » <p>MEDIO DE VERIFICACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso ▪ Sistema SIC-NS <p>PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente ▪ Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente ▪ Otros : según obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Artículo 1.8.2)
ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES	<p>Partes Involucradas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ NUEVO PUDAHUEL <p>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.</p> <p>Disponibilidad 24 h/día</p> <p>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.</p>
EQUIPO ASOCIADO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Red y sistemas
CALIFICACIÓN PERSONAL Y	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinadores de Aeropuerto (Coordinador CO) ▪ Equipo IT
TURNO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinadores de Aeropuerto (Coordinador CO): 3 turnos diarios (24/7) ▪ Equipo IT: turnos administrativos
CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES	Redes distribuida 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anteproyecto Referencial

8.3. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES

SERVICIO	8.3.1 SERVICIO DE ALIMENTACIÓN Y BEBIDA
REF BASES; DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	Art. 1.10.9.3.1 a) y Circulares Aclaratorias 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 SERVICIO DE	INDICADORES Y UMBRAL <ul style="list-style-type: none">▪ Véase ANEXO 33 « Resumen de los servicios, umbrales y metas » MEDIO DE VERIFICACIÓN <ul style="list-style-type: none">▪ Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso▪ Sistema SIC-NS PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN <ul style="list-style-type: none">▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente▪ Tiempos de espera y tiempos de proceso: trimestrialmente▪ Otros : según obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Artículo 1.8.2)
ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES	Partes Involucradas <ul style="list-style-type: none">▪ NUEVO PUDAHUEL▪ Subconcesionarios (a través de un proceso formal de licitación) Operaciones / Disponibilidad <ul style="list-style-type: none">▪ Mínimo 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, incluyendo vuelos retrasados cuando SC NUEVO PUDAHUEL o las líneas aereas comuniquen esta informacion. Mantención <ul style="list-style-type: none">▪ Según el Plan de Conservacion de la Obra (PACO)
EQUIPO ASOCIADO	<ul style="list-style-type: none">▪ Equipo específico del subcontratista
CALIFICACIÓN PERSONAL Y	<ul style="list-style-type: none">▪ 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	<ul style="list-style-type: none">▪ Según requerido por los subcontratistas en orden a satisfacer las horas de operaciones señaladas precedentemente
CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES	<ul style="list-style-type: none">▪ 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 m ² .
ESTRUCTURA TARIFAS DE	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	<ul style="list-style-type: none">▪ 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: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	<p>Art. 1.10.9.3.1 b) y Circulares Aclaratorias</p> <p>Proveer áreas para el Servicio de Comunicación para el público en general:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ 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 área
OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none">▶ 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	<p>INDICADORES Y UMBRAL</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Véase ANEXO 33 « Resumen de los servicios, umbrales y metas » <p>MEDIO DE VERIFICACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso▪ Sistema SIC-NS <p>PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente▪ Tiempos de espera y tiempos de proceso: trimestrialmente▪ Otros : según obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Artículo 1.8.2)
ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES	<p>Partes Involucradas</p> <ul style="list-style-type: none">▪ NUEVO PUDAHUEL▪ Subcontratistas y / o subconcesionarios (a través de un proceso formal de licitación) <p>Operaciones</p> <ul style="list-style-type: none">▶ En los Edificios Terminal así como en las áreas públicas exteriores de dichos edificios▶ Al menos 2 teléfonos públicos en cada área en:<ul style="list-style-type: none">- Áreas públicas llegadas y salidas- Áreas de embarque- Salas para recoger equipaje▶ Áreas teléfonos públicos:<ul style="list-style-type: none">- Debidamente marcadas- Al menos uno de los teléfonos públicos será accesible a personas discapacitadas▶ Internet:<ul style="list-style-type: none">- 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 <p>Mantenición</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Según el Plan de Conservación de la Obra (PACO) <p>Disponibilidad 24 h/día</p>
EQUIPO ASOCIADO	<ul style="list-style-type: none">▪ Equipo específico del subcontratista
CALIFICACIÓN PERSONAL Y	<ul style="list-style-type: none">▪ 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	<ul style="list-style-type: none">▪ Según requerido por los subcontratistas en orden a satisfacer las horas de operaciones señaladas precedentemente
CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES	<ul style="list-style-type: none">▪ De acuerdo con las especificaciones de las Base de Licitación y lo indicado en el Anteproyecto Referencial, se determinará un Proyecto definitivo que tome en cuenta también los requisitos técnicos de los varios sistemas a implantar.
ESPACIO REQUERIDO	<p>El número de áreas y su tamaño se basa en</p> <ul style="list-style-type: none">▶ El volumen de pasajeros que transitan por el aeropuerto y la popularidad del servicio (también considerando las evoluciones tecnológicas que resultan 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	<ul style="list-style-type: none">▪ Anteproyecto Referencial

SERVICIO	8.3.3 ESTACIONAMIENTOS PÚBLICOS PARA VEHÍCULOS EN GENERAL
REF BASES:	Punto 16 de la Circular Aclaratoria N° 7 que modificó Punto 11 de la Circular Aclaratoria N° 2, que reemplazó a Art.1.10.9.3.1 c)
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none">▶ 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	<ul style="list-style-type: none">▶ 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	<p>INDICADORES Y UMBRAL</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Véase ANEXO 33 « Resumen de los servicios, umbrales y metas » <p>MEDIO DE VERIFICACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso▪ Sistema SIC-NS <p>PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente▪ Tiempos de espera y tiempos de proceso: trimestrialmente▪ Otros : según obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Artículo 1.8.2)
ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES	<p>Partes Involucradas</p> <ul style="list-style-type: none">▪ NUEVO PUDAHUEL▪ Subcontratistas o subconcesionario (a través de un proceso formal de licitación) <p>Operaciones</p> <ul style="list-style-type: none">▶ Desde PSP1 a PSP2:<ul style="list-style-type: none">- 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 por ciento) de los espacios totales estacionamiento disponibles con tarifas que no excedan de la actual para “Estacionamiento de Custodia Económico”. También, NUEVO PUDAHUEL asignará al menos 1% (uno por ciento) 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:<ul style="list-style-type: none">- 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 disposiciones de la Ley N° 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 cobro. Esta tecnología de comunicación tendrá interacción y compatibilidad completa y absoluta con los

	<p>sistemas electrónicos para el cobro de tarifas usado en autopistas urbanas e interurbanas en Chile.</p> <ul style="list-style-type: none">▶ 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.
	<p>Mantenición</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Según el Plan de Conservación de la Obra (PACO)
	<p>Disponibilidad 24 h/día</p>
EQUIPO ASOCIADO	<ul style="list-style-type: none">▪ Sistema de Cobro de Tarifas tradicional▪ Sistema de Cobro Electrónico de Tarifas via transponder TAG▪ Equipo específico del subcontratista o subconcesionario
CALIFICACIÓN PERSONAL Y	<ul style="list-style-type: none">▪ 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.
TURNOS	<ul style="list-style-type: none">▪ Según requerido por los subcontratistas en orden a satisfacer las horas de operaciones señaladas precedentemente
CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES	<ul style="list-style-type: none">▪ De acuerdo con el master plan y el Anteproyecto Referencial.
ESPACIO REQUERIDO	<p>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:</p> <p>Actual: 3.730 estacionamientos por aproximadamente 120.000 m²</p> <p>PSP2: a partir de la PSP2, el aeropuerto debería contar con más de 7.000 plazas contempladas en el Anteproyecto Referencial.</p> <p>Futuro: con el crecimiento del tráfico 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.</p>
ESTRUCTURA DE TARIFAS	<p>Entre PSP1 y PSP2:</p> <p>Estacionamiento Expresos: CLP 1.100 por media hora Estacionamientos Techados: CLP 800 por media hora Estacionamientos Económicos: CLP 350 por media hora</p> <p>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 artículo 1.9.7 letra b) de las bases, NUEVO PUDAHUEL fijará, 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".</p>

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:

$$TB_t = TB_{t-1} \times \left(\frac{IPC_{t-1}}{IPC_{t-2}} \right)$$

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.

SERVICIO	8.3.4 ESTACIONAMIENTOS PARA VEHÍCULOS EN ARRIENDO (<i>Rent a car</i>)
REF BASES; DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	<p>Art. 10.9.3.1 d) y Circulares aclaratorias</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 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	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Proporcionar la infraestructura permitiendo a las empresas de rent-a-car comercializar sus servicios y atender a sus clientes
CALIDAD DE SERVICIO	<p>INDICADORES Y UMBRAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Véase ANEXO 33 « Resumen de los servicios, umbrales y metas » <p>MEDIO DE VERIFICACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso ▪ Sistema SIC-NS <p>PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente ▪ Tiempos de espera y tiempos de proceso: trimestrialmente ▪ Otros : según obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Artículo 1.8.2)
ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES	<p>Partes Involucradas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ NUEVO PUDAHUEL ▪ Subcontratistas o subconcesionarios (a través de un proceso formal de licitación) <p>Operaciones / Disponibilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Abrir tres horas antes del primer vuelo y hasta una hora después del último vuelo ▪ Véase <i>Anexo 6 "Mecanismo de asignación de estacionamientos para vehículos en arriendo"</i> <p>Mantención</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Según el Plan de Conservación de la Obra (PACO)
EQUIPO ASOCIADO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo específico de las empresa de arriendo
CALIFICACIÓN Y PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Según requerido por los subcontratistas en orden a satisfacer las horas de operaciones señaladas precedentemente
CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los espacios dedicados a empresas de arriendo de vehículo, tanto en cuanto a mesones dentro de las terminales como a espacios de estacionamiento y oficinas exteriores, se van a implementar de acuerdo con el Anteproyecto Referencial
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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anexo 6 "Mecanismo de asignación de estacionamientos para vehículos en arriendo" ▪ Anteproyecto Referencial

SERVICIO	8.3.5 ESTACIONAMIENTOS PARA TRABAJADORES DE AEROPUERTO
REF BASES: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	1.10.9.3.1 e) <ul style="list-style-type: none">▶ explotar las áreas de estacionamiento para vehículos de personas que trabajen en el aeropuerto, sean operadores públicos o privados de servicios
OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none">▶ 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 <ul style="list-style-type: none">▪ Véase ANEXO 33 « Resumen de los servicios, umbrales y metas » MEDIO DE VERIFICACIÓN <ul style="list-style-type: none">▪ Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso▪ Sistema SIC-NS PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN <ul style="list-style-type: none">▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente▪ Tiempos de espera y tiempos de proceso: trimestrialmente▪ Otros : según obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Artículo 1.8.2)
ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES	Partes Involucradas <ul style="list-style-type: none">▪ NUEVO PUDAHUEL▪ Subcontratistas o subconcesionarios (a través de un proceso formal de licitación) Operaciones / Disponibilidad <ul style="list-style-type: none">▪ Disponibles las 24 hrs, cada día del año Mantención <ul style="list-style-type: none">▪ Según el Plan de Conservación de la Obra (PACO)
EQUIPO ASOCIADO	<ul style="list-style-type: none">▪ Equipo específico del subcontratista
CALIFICACIÓN PERSONAL Y	<ul style="list-style-type: none">▪ 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	<ul style="list-style-type: none">▪ Según requerido por los subcontratistas en orden a satisfacer las horas de operaciones señaladas precedentemente
CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES / TERRENOS	<ul style="list-style-type: none">▪ 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 empleado usa el mismo estacionamiento que los pasajeros y una distinción es imposible Futuro: 750 estacionamientos – 20.815 m ²
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	<ul style="list-style-type: none">▪ Anteproyecto Referencial

SERVICIO	8.3.6 SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE PASAJEROS/EQUIPAJE
REF BASES: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	1.10.9.3.1 f) y Circulares Aclaratorias ▶ Administrar y explotar un sistema de procesamiento de pasajeros a ser usado por las aerolíneas que operen en el Aeropuerto con: <ul style="list-style-type: none">- 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 <ul style="list-style-type: none">▪ Véase ANEXO 33 « Resumen de los servicios, umbrales y metas » MEDIO DE VERIFICACIÓN <ul style="list-style-type: none">▪ Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso▪ Sistema SIC-NS PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN <ul style="list-style-type: none">▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente▪ Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente▪ Otros : según obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Artículo 1.8.2)
ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES	Partes Involucradas <ul style="list-style-type: none">▪ NUEVO PUDAHUEL▪ Subcontratistas (a través de un proceso formal de licitación) Operaciones <ul style="list-style-type: none">▪ El sistema estará conformado por una plataforma de información y sus equipos relacionados tales como:<ul style="list-style-type: none">- 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. <p>•véase</p> <ul style="list-style-type: none">- Anexo 30 “Mecanismo de Distribución de cobro”

	<ul style="list-style-type: none">- 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”
	<p>Mantenición</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Según el Plan de Conservacion de la Obra (PACO) a cargo de los subcontratistas y de la SC Nuevo Pudahuel
EQUIPO ASOCIADO	<ul style="list-style-type: none">▪ Equipo específico del subcontratista y/o de NUEVO PUDAHUEL<ul style="list-style-type: none">- Mostradores- Balanzas electrónicas- Panel de control- Impresoras- Equipos de auto chequeo- Sistemas de transmisión de datos- Correas de transporte para dejar equipaje▪ La cantidades serán conformes al Anteproyecto Referencial
CALIFICACIÓN Y PERSONAL	<ul style="list-style-type: none">▪ 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	<ul style="list-style-type: none">▪ Según requerido por los subcontratistas en orden a satisfacer las horas de operaciones señaladas precedentemente
CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES	<ul style="list-style-type: none">▪ Las características y el posicionamiento de los equipos involucrados así como las áreas para la ejecución del servicio se encuentran descritas en el Anteproyecto Referencial.
ESPACIO REQUERIDO	<ul style="list-style-type: none">▪ El espacio ocupado para este servicio será de acuerdo al Anteproyecto Referencial.
ESTRUCTURA DE TARIFAS	<ul style="list-style-type: none">▪ 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	<ul style="list-style-type: none">▪ 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”▪ Anteproyecto Referencial

SERVICIO	8.3.7 SERVICIO DE GESTION DE LA INFRAESTRUCTURA ASOCIADA AL TRANSPORTE PUBLICO
REF BASES: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	<p>1.10.9.3.1 g) y circulares aclaratorias</p> <ul style="list-style-type: none">▶ Explotar y administrar la infraestructura y equipo asociación al Transporte Público, lo cual incluye lo siguiente:<ul style="list-style-type: none">- 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	<ul style="list-style-type: none">▶ 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	<p>INDICADORES Y UMBRAL</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Véase ANEXO 33 « Resumen de los servicios, umbrales y metas » <p>MEDIO DE VERIFICACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso▪ Sistema SIC-NS <p>PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente▪ Tiempos de espera y tiempos de proceso: mensualmente▪ Otros : según obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Artículo 1.8.2)
ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES	<p>Partes Involucradas</p> <ul style="list-style-type: none">▪ NUEVO PUDAHUEL▪ Subconcesionario <p>Operaciones</p> <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ 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 BALL.
- 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 acuerdo 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 implementara 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 Conservación de la Obra (PACO)

EQUIPO ASOCIADO

- Equipo específico del subcontratista

CALIFICACIÓN PERSONAL

Y

- 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 está actualmente de 10.000 m² (considerando la zona de espera de la Vía Controlada pero sin contar la zona de recojo de pasajeros a frente de la terminal) e incrementará a más de 27.000 m² con las 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 reemplace.
- ▶ 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: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	<p>1.10.9.3.1 h) y Circulares Aclaratorias</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 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	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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	<p>INDICADORES Y UMBRAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Véase ANEXO 33 « Resumen de los servicios, umbrales y metas » <p>MEDIO DE VERIFICACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso ▪ Sistema SIC-NS <p>PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente ▪ Tiempos de espera y tiempos de proceso: trimestrialmente ▪ Otros : según obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Artículo 1.8.2)
ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES	<p>Partes Involucradas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ NUEVO PUDAHUEL ▪ Subcontratistas o subconcesionario (a través de un proceso formal de licitación) <p>Disponibilidad Según acuerdo</p> <p><i>véase Anexo 21 “Programa Anual del servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil”</i></p>
EQUIPO ASOCIADO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo específico del subcontratista
CALIFICACIÓN Y PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal asociado al subcontratista ▪ Equipo Comercial NUEVO PUDAHUEL
TURNOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Según requerido por los subcontratistas en orden a satisfacer las horas de operaciones señaladas precedentemente
CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES / TERRENOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De acuerdo con las especificaciones del Anteproyecto Referencial
ESPACIO REQUERIDO	Según contrato
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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anexo 21 “Programa Anual de Sala Cuna y Jardín Infantil”

SERVICIO	8.3.9 ÁREAS PARA SERVICIOS COMERCIALES DE ÁMBITO FINANCIERO
REF BASES: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	1.10.9.3.1 i) <ul style="list-style-type: none">▸ 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	<ul style="list-style-type: none">▸ 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 <ul style="list-style-type: none">▪ Véase ANEXO 33 « Resumen de los servicios, umbrales y metas » MEDIO DE VERIFICACIÓN <ul style="list-style-type: none">▪ Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso▪ Sistema SIC-NS PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN <ul style="list-style-type: none">▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente▪ Tiempos de espera y tiempos de proceso: trimestrialmente▪ Otros : según obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Artículo 1.8.2)
ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES	Partes Involucradas <ul style="list-style-type: none">▪ NUEVO PUDAHUEL▪ Operadores del ámbito financiero (a través de un proceso formal de licitación) Operaciones / Disponibilidad <ul style="list-style-type: none">▪ 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 <p>véase</p> <ul style="list-style-type: none">- 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	<ul style="list-style-type: none">▪ máquinas de cajero automático▪ Equipo específico del subcontratista
CALIFICACIÓN Y PERSONAL	<ul style="list-style-type: none">▪ Personal asociado al subcontratista▪ Equipo Comercial de NUEVO PUDAHUEL
TURNO	<ul style="list-style-type: none">▪ Según requerido por los subcontratistas en orden a satisfacer las horas de operaciones señaladas precedentemente
CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES / TERRENOS	<ul style="list-style-type: none">▪ Las áreas se determinaran de acuerdo con las Bases de Licitación, el Anteproyecto Referencial y la demanda: demanda de los operadores financieros de ser presentado en el aeropuerto y demanda de servicios bancarios por parte de los usuarios del aeropuerto
ESPACIO REQUERIDO	<ul style="list-style-type: none">▸ 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; DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	1.10.9.3.1 j) y Circulares Aclaratorias <ul style="list-style-type: none">▶ 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	<ul style="list-style-type: none">▶ 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 <ul style="list-style-type: none">▪ Véase ANEXO 33 « Resumen de los servicios, umbrales y metas » MEDIO DE VERIFICACIÓN <ul style="list-style-type: none">▪ Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso▪ Sistema SIC-NS PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN <ul style="list-style-type: none">▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente▪ Tiempos de espera y tiempos de proceso: trimestrialmente▪ Otros : según obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Artículo 1.8.2)
ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES	Partes Involucradas <ul style="list-style-type: none">▪ 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 mayoría de la infraestructura. Operaciones <p>véase Anexo 9 “Mecanismo de Asignación de Areas para los servicios de operación de Carga”</p> Disponibilidad <p>Mínimo de 08:30 a 17:30 hrs; de Lunes a Viernes.</p>
EQUIPO ASOCIADO	<ul style="list-style-type: none">▪ Equipo Comercial▪ Supervisor de Aeropuerto – Terminal de Carga▪ Coordinador de Aeropuerto – Terminal de Carga
CALIFICACIÓN PERSONAL	Y <ul style="list-style-type: none">▪ 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	<ul style="list-style-type: none">▪ Equipo comercial: turno administrativo▪ Supervisor de Aeropuerto – Terminal de Carga > según operaciones▪ Coordinador de Aeropuerto – Terminal de Carga > según operaciones
CARACTERÍSTICAS DE LOS TERRENOS	<ul style="list-style-type: none">▪ Los terrenos destinados al las actividades de cargo son los descritas en el plan maestro y el Anteproyecto Referencial.
ESPACIO REQUERIDO	<ul style="list-style-type: none">▶ 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	<ul style="list-style-type: none">▶ 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/m ²)
Terreno eriazo urbanizado	0,62
Área pavimentada o losa	0,82
Terreno construido	1,44

- ▶ El MOP propondrá al Concesionario, alternativamente, otro esquema de tarificación, siempre y cuando las condiciones que lo definan no violen las disposiciones de estos términos, discriminen, impacten el acceso igual de las aerolíneas y cualquier otro usuario a las instalaciones o servicios y no impidan, restrinjan o interfieran la competencia, conforme con las normas actualmente en vigor.
- 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; DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	1.10.9.3.1 k) y Circulares Aclaratorias 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 <ul style="list-style-type: none">▪ Véase ANEXO 33 « Resumen de los servicios, umbrales y metas » MEDIO DE VERIFICACIÓN <ul style="list-style-type: none">▪ Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso▪ Sistema SIC-NS PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN <ul style="list-style-type: none">▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente▪ Tiempos de espera y tiempos de proceso: trimestrialmente▪ Otros : según obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Artículo 1.8.2)
ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES	Partes Involucradas <ul style="list-style-type: none">▪ NUEVO PUDAHUEL▪ Sub concesionario de servicios pretroliferos a cargo de la implementation y operación de la estación servicio <p>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</p> Disponibilidad <p>Según acuerdo</p>
EQUIPO ASOCIADO	<ul style="list-style-type: none">▪ Equipo específico del subcontratista
CALIFICACIÓN Y PERSONAL	<ul style="list-style-type: none">▪ 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	<ul style="list-style-type: none">▪ Según requerido por los subcontratistas en orden a satisfacer las horas de operaciones señaladas precedentemente
CARACTERÍSTICAS DE LOS TERRENOS	<ul style="list-style-type: none">▪ A definir con el Proyecto Definitivo de acuerdo con el Anteproyecto Referencial
ESPACIO REQUERIDO	<ul style="list-style-type: none">▪ A definir con el Proyecto Definitivo de acuerdo con el Anteproyecto Referencial
ESTRUCTURA DE TARIFAS	<ul style="list-style-type: none">▪ A definir al momento de la licitación de la sub-concesión
DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE	<ul style="list-style-type: none">▪ Anteproyecto Referencial

8.4. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES FACULTATIVOS

SERVICIO

8.4.1 ÁREAS PARA LOCALES COMERCIALES

REF BASES: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

1.10.9.3.2 a) y Circulares Aclaratorias

- ▶ 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

PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN

- Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente
- Tiempos de espera y tiempos de proceso: trimestrialment
- Otros : según obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Artículo 1.8.2)

ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES

Partes Involucradas

- NUEVO PUDAHUEL
- DGAC
- Subconcesionarios (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

- Mínimo 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, incluyendo vuelos retrasados cuando SC NUEVO PUDAHUEL o las líneas aéreas 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	<ul style="list-style-type: none">▪ Según requerido por los subcontratistas en orden a satisfacer las horas de operaciones señaladas precedentemente▪ Equipo Comercial: turno administrativo
CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES / TERRENOS	<ul style="list-style-type: none">▪ De acuerdo con el Anteproyecto Referencial. La experiencia de los socios de NUEVO PUDAHUEL 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	<p>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:</p> <p>Actual:</p> <ul style="list-style-type: none">- Comercio lado aire: 1 497 m²- Comercio lado tierra: 6 715 m²- Libre de impuestos: 2 370 m²- Sujeta a impuestos: 457 m² <p>Fase 1:</p> <ul style="list-style-type: none">- Comercio lado aire: 2 020 m²- Comercio lado tierra: 5 183 m²- Libre de impuestos: 2 465 m²- Sujeta a impuestos: 431 m² <p>Fase 2:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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	<p>Las tarifas de la concesión serán determinadas en el momento correspondiente por los resultados del proceso formal de licitación.</p> <p>Las superficies definidas como "libre de impuestos" (Duty Free), no están afectas al pago de una tarifa distinta a lo establecido en 1.14.1 de las BALI.</p>
DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE	<ul style="list-style-type: none">▪ Anteproyecto referencial

SERVICIO	8.4.2 ÁREAS PARA PUBLICIDAD
REF BASES: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	1.10.9.3.2 b) ▶ A explotar áreas para publicidad
CALIDAD DE SERVICIO	INDICADORES Y UMBRAL <ul style="list-style-type: none">▪ Véase ANEXO 33 « Resumen de los servicios, umbrales y metas » MEDIO DE VERIFICACIÓN <ul style="list-style-type: none">▪ Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso▪ Sistema SIC-NS PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN <ul style="list-style-type: none">▪ 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 <ul style="list-style-type: none">▪ NUEVO PUDAHUEL▪ Subcontratistas (a través de un proceso formal de licitación) Operaciones <ul style="list-style-type: none">▪ 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 público 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 por ciento) y publicidad 30% (treinta por ciento)▪ 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 Inspección de Seguridad AVSEC, espacios para instalar publicidad respecto de Seguridad de Aviación. Cualquier señalética o publicidad externa instalada por la concesión no deba interferir o reducir la visibilidad y el tráfico de los pasajeros, antes de someterse a los respectivos controles AVSEC. Disponibilidad <p>Según acuerdo</p>
EQUIPO ASOCIADO	<ul style="list-style-type: none">▪ Equipo específico del subcontratista
CALIFICACIÓN Y PERSONAL	<ul style="list-style-type: none">▪ Personal asociado al subcontratista▪ Equipo Comercial de NUEVO PUDAHUEL

TURNO	<ul style="list-style-type: none">▪ 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	<ul style="list-style-type: none">▪ Ubicadas estratégicamente a través del aeropuerto para asegurar la exposición máxima a los pasajeros y usuarios del aeropuerto
ESPACIO REQUERIDO	<ul style="list-style-type: none">▪ N/A
ESTRUCTURA DE TARIFAS	<ul style="list-style-type: none">▪ Las tarifas de la concesión serán determinadas en el momento correspondiente por los resultados del proceso formal de licitación.
DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE	<ul style="list-style-type: none">▪ Anteproyecto referencial

SERVICIO	8.4.3 SERVICIO DE CUSTODIA, SELLADO Y EMBALAJE DE EQUIPAJE
REF BASES: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	<p>1.10.9.3.2 c)</p> <ul style="list-style-type: none">▶ 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	<p>INDICADORES Y UMBRAL</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Véase ANEXO 33 « Resumen de los servicios, umbrales y metas » <p>MEDIO DE VERIFICACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso▪ Sistema SIC-NS <p>PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: trimestrialmente▪ Tiempos de espera y tiempos de proceso: trimestrialment▪ Otros : según obligaciones (periodicidad de informes notificada en las BALI Artículo 1.8.2)
ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES	<p>Partes Involucradas</p> <ul style="list-style-type: none">▪ NUEVO PUDAHUEL▪ Subconcesionarios (a través de un proceso formal de licitación) <p>Operaciones</p> <ul style="list-style-type: none">▪ 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 posicionara con buena visibilidad desde el flujo normal de pasajeros de salida pero de manera a no afectar este flujo. <p>Disponibilidad</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Mínimo 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, incluyendo vuelos retrasados cuando SC NUEVO PUDAHUEL o las líneas aéreas comuniquen esta informacion.
EQUIPO ASOCIADO	<ul style="list-style-type: none">▪ Equipo específico del subcontratista
CALIFICACIÓN Y PERSONAL	<ul style="list-style-type: none">▪ Personal asociado al subcontratista▪ Equipo Comercial de NUEVO PUDAHUEL
TURNO	<ul style="list-style-type: none">▪ Según requerido por los subcontratistas en orden a satisfacer las horas de operaciones señaladas precedentemente▪ Equipo Comercial: turno administrativo n
CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES	<ul style="list-style-type: none">▪ Según implantación actual y Anteproyecto Referencial

ESPACIO REQUERIDO

- Base a lo existente, el espacio 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: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

1.10.9.3.2 d)

- ▶ 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 servicios potenciales 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

PERIODICIDAD 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
- Aerolíneas en autoprestacion o prestando servicios para otras aerolíneas
- Subcontratistas o subconcesionarios (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.)

Mantenición

- 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

TURNOS

- 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 recinto utilizados y las áreas de servicio involucradas se definirán a medida que se implementan los servicios, de acuerdo a las bases y con aprobación del MOP cuando fuera necesario.

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: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	1.10.9.3.2 f) ▶ El Concesionario tendrá derecho a explotar áreas para oficinas de uso general use dentro del Área de la Concesión, conforme con los requerimientos del Aeropuerto
CALIDAD DE SERVICIO	INDICADORES Y UMBRAL <ul style="list-style-type: none">▪ Véase ANEXO 33 « Resumen de los servicios, umbrales y metas » MEDIO DE VERIFICACIÓN <ul style="list-style-type: none">▪ Por SC NUEVO PUDAHUEL o una consultora dedicada a la calidad del servicio según el caso▪ Sistema SIC-NS PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN <ul style="list-style-type: none">▪ 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 <ul style="list-style-type: none">▪ NUEVO PUDAHUEL▪ Desarrolladores inmobiliarios▪ Usuarios / Inquilinos Operaciones <ul style="list-style-type: none">▪ 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 Mantenición <ul style="list-style-type: none">▪ Según el Plan de Conservación de la Obra (PACO)
EQUIPO ASOCIADO	<ul style="list-style-type: none">▪ Equipo específico del subcontratista
CALIFICACIÓN Y PERSONAL	<ul style="list-style-type: none">▪ Personal asociado al subcontratista▪ Equipo Comercial de NUEVO PUDAHUEL
TURNO	<ul style="list-style-type: none">▪ 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	<ul style="list-style-type: none">▪ Las áreas de oficinas que ce contemplan a este punto son las identificadas en el Anteproyecto Referencial. En caso de demanda additcional, se cpsnseraran oficinas adicionales dentro de la terminal o el desarrollo de oficinas en un edificio exterior
ESPACIO REQUERIDO	<ul style="list-style-type: none">▪ De acuerdo con el Anteproyecto Referencial, la cantidad de espacio dedicado a oficinas no será menor a 7.612 m²
ESTRUCTURA DE TARIFAS	<ul style="list-style-type: none">▪ Las tarifas serán determinadas en el momento correspondiente por los resultados del proceso formal de licitación.
DOCUMENTACIÓN ASOCIADA/APÉNDICE	<ul style="list-style-type: none">▪ Anteproyecto Referencial

9. 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 ocurrencia de un evento, permitiendo 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 Entretenimiento
- 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: 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
- 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 compañía 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 áreas de los servicios**
- **ANEXO 42 : Empresas subcontratistas**