
 AEROPUERTO LA FLORIDA	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Página: 1 de 738

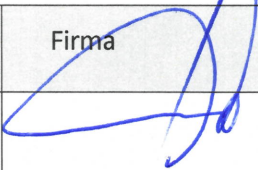
# REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

**CONCESIÓN** : **AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA**


**CONCESIONARIO** : **“AEROPUERTO LA FLORIDA SOCIEDAD CONCESIONARIA S.A.”**

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Revisión: V.7
		Página: 2 de 738

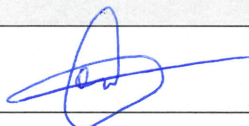
ELABORÓ


Cargo	Nombre	Fecha	Firma
Jefe de Operaciones	Guillermo Rivera Cuevas	julio 2022	

REVISÓ

Cargo	Nombre	Fecha	Firma
Gerente de Operaciones	Matías James López	julio 2022	


APROBÓ

Cargo	Nombre	Fecha	Firma
Gerente de Operaciones	Matías James López	julio 2022	

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Revisión: V.7
		Página: 3 de 738

#### CONTROL DE REVISIONES

Revisión	Fecha de Elaboración
V.01	08.10.2021
V.02	05.12.2021
V.03	03.02.2022
V.04	25.03.2022
V.05	20.05.2022
V.06	15.07.2022
V.07	29.07.2022

	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO LA FLORIDA</b>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 4 de 738

#### CONTROL DE DISTRIBUCIÓN


Folio	Destinatario	Fecha
01	Inspección Fiscal de Explotación	02.08.2022

#### REGISTRO DE ENMIENDAS

Las revisiones y enmiendas incorporadas en fechas posteriores a su emisión original forman parte de la actualización del presente Reglamento.

N°	FECHA APLICACIÓN	PÁGINAS REEMPLAZADAS	DOCUMENTO AUTORIZA REVISION	FECHA DEL DOCUMENTO	ANOTADO POR




	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	<b>Código: ALFSC-RSO-001</b>
		<b>Revisión: V.7</b>
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA</b>	<b>Página: 5 de 738</b>


## 1. INDICE

### Contenido


1.	INDICE.....	5
2.	DEFINICIONES Y NOMENCLATURAS .....	10
2.1.	DEFINICIONES.....	10
2.2.	NOMENCLATURAS .....	18
3.	INTRODUCCIÓN.....	20
4.	ANTECEDENTES GENERALES .....	21
4.1.	CONTENIDOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA .....	21
4.2.	POLÍTICA GENERAL DE OPERACIÓN.....	24
4.3.	OBJETIVOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO) .....	24
4.3.1.	Objetivo General .....	25
4.3.2.	Objetivos Específicos .....	28
4.4.	ALCANCE Y VIGENCIA.....	30
4.5.	REVISIÓN DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA Y MANUAL DE OPERACIONES .....	31
4.6.	PROCEDIMIENTO DE MODIFICACION AL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA .....	31
4.7.	DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS .....	32
4.8.	INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS .....	33
4.8.1.	Sistema de Registro de Información .....	33
4.8.2.	Información y Formularios.....	33
5.	DEL ÁREA CONCESIONADA E INVENTARIO .....	34
5.1.	Plano del Área Entregada en Concesión.....	34
5.2.	De la Obra Entregada en Concesión.....	35
5.2.1.	Obras a realizar por la Sociedad Concesionaria.....	35
5.3.	Inventario .....	37
5.4.	Procedimiento de actualización Inventario de Bienes Afectos del presente Reglamento de Servicio.....	37
6.	INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA .....	37
6.1.	De la Sociedad Concesionaria .....	38
6.2.	Aspectos Generales de la Organización.....	39

	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	<b>Código: ALFSC-RSO-001</b>
		<b>Revisión: V.7</b>
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA</b>	<b>Página: 6 de 738</b>


6.2.1.	Misión y Visión de la Sociedad Concesionaria.....	39
6.2.2.	Administración de la Sociedad Concesionaria.....	39
6.2.3.	Organigrama.....	41
6.2.4.	Funciones del Personal.....	41
6.2.5.	Calificación del Personal.....	44
6.2.6.	Horario de funcionamiento Turno Mínimo Operacional y Personal Administrativo.....	46
6.2.7.	Transporte para el Personal.....	48
6.2.8.	Dependencias de la Sociedad Concesionaria.....	48
6.2.9.	Vestuario, Equipamiento y Alimentación.....	48
6.2.10.	Empresas que participan en la Sociedad Concesionaria.....	48
7.	DEL MARCO JURÍDICO.....	54
8.	DEL SERVICIO AL USUARIO.....	55
8.1.	DERECHOS DEL USUARIO.....	55
8.2.	OBLIGACIONES DEL USUARIO.....	58
8.3.	CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	59
8.4.	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN, EFECTUAR RECLAMOS Y SUGERENCIAS.....	60
8.4.1.	Procedimiento Sistema de Reclamos.....	61
8.5.	APLICACIÓN DE ENCUESTAS.....	63
8.6.	MEDICIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO.....	63
9.	DEL CONCESIONARIO.....	64
9.1.	OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO.....	64
9.2.	DERECHOS DEL CONCESIONARIO Y OBLIGACIONES EN LA GESTIÓN TARIFARIA.....	66
9.3.	HORARIO DE FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS.....	67
9.4.	DISPOSICIONES GENERALES.....	71
10.	MANUAL DE OPERACIONES.....	79
10.1.	INTRODUCCIÓN.....	79
10.2.	CRITERIOS DE MEDICIÓN DE DESEMPEÑO EN CUANTO A CALIDAD Y SERVICIO.....	80
10.2.1.	PARÁMETROS BÁSICOS.....	80
10.2.2.	METODOLOGIA PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE SERVICIO.....	80
10.2.3.	SERVICIOS ESENCIALES, SUS INDICADORES DE GESTIÓN Y MECANISMO DE EVALUACIÓN.....	82
10.2.4.	OPORTUNIDAD DE EJECUCIÓN DE REPARACIONES CORRECTIVAS.....	82

	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	<b>Código: ALFSC-RSO-001</b>
		<b>Revisión: V.7</b>
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA</b>	<b>Página: 7 de 738</b>


10.3.	<b>SERVICIOS AERONÁUTICOS Y NO AERONÁUTICOS</b>	83
10.3.1.	Servicios Aeronáuticos	83
10.3.1.1.	Sistema de Embarque y Desembarque	84
10.3.1.2.	Sistema de Manejo de equipaje de Llegada y Salida	87
10.3.1.3.	Servicios en Plataforma	91
10.3.1.4.	Servicios Aeronáuticos en General	95
10.3.2.	<b>SERVICIOS NO AERONÁUTICOS NO COMERCIALES</b>	96
10.3.2.1.	Servicio de Conservación	96
10.3.2.2.	Servicio de Aseo	113
10.3.2.3.	Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes	120
10.3.2.4.	Servicio de Gestión de Basura y Residuos	125
10.3.2.5.	Servicio de Señalización	127
10.3.2.6.	Servicio de Transporte de Equipaje	131
10.3.2.7.	Servicio de Información a los Usuarios	133
10.3.2.7.1.	Servicio de Información de Vuelos (FIDS)	133
10.3.2.7.2.	Sistema de Megafonía (PAS)	138
10.3.2.7.3.	Sitio Web	140
10.3.2.7.4.	Centro de Atención al Público	142
10.3.2.7.5.	Central Telefónica:	143
10.3.2.8.	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado	144
10.3.2.9.	Servicio de Vigilancia	147
10.3.2.10.	Servicio Sistema Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)	148
10.3.2.11.	Servicio de Entretenimiento	152
10.3.2.12.	Servicio de Conexión Inalámbrica a Internet	153
10.3.2.13.	Servicio de Enchufes para carga de Dispositivos Electrónicos	155
10.3.2.14.	Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida	156
10.3.2.15.	Servicio de Redes para Comunicaciones y Datos	158
10.3.2.16.	Áreas para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero	161
10.3.2.17.	Servicio de Primeros Auxilios	163
10.3.3.	<b>SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES OBLIGATORIOS</b>	166
10.3.3.1.	Servicio de Alimentación y Bebida	166

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p>	<p>Código: ALFSC-RSO-001</p>
	<p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<p>Revisión: V.7</p>
		<p>Página: 8 de 738</p>

10.3.3.2.	Áreas para Servicio de Comunicaciones .....	170
10.3.3.3.	Counters para Compañías Aéreas .....	173
10.3.3.4.	Oficinas de Apoyo para Compañías Aéreas .....	176
10.3.3.5.	Estacionamientos Públicos para Vehículos en General.....	177
10.3.3.6.	Servicio de Gestión de la Infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros.....	182
10.3.3.7.	Servicios de Gestión de Terminales de Carga.....	187
10.3.4.	SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES FACULTATIVOS.....	189
10.3.4.1.	Áreas para Locales Comerciales.....	189
10.3.4.2.	Áreas para Publicidad y Propaganda .....	191
10.3.4.3.	Servicio de Custodia, Sellado y Embalaje Equipajes.....	193
10.3.4.4.	Servicios a Pasajeros Primera Clase y Ejecutivos .....	193
10.3.4.5.	Estacionamientos para Vehículos en Arriendo (Rent a Car).....	195
10.3.4.6.	Oficinas de Uso en General.....	198
11.	PLANES OPERATIVOS DE LA CONCESIÓN.....	198
11.1.	Plan Coordinación con la DGAC.....	199
11.1.1.	Comité de Facilitación.....	199
11.1.2.	Comité Operacional y de Seguridad Aeroportuaria .....	200
11.2.	Plan de Coordinación con Subcontratistas y Otros .....	200
11.3.	Plan de Prevención de Riesgos para la Etapa de Explotación .....	201
11.4.	Plan de Control de Accidentes o Contingencias para la Etapa de Explotación.....	201
12.	ANEXOS .....	202
12.1.	Anexo 1 Plano del Área Concesionada.....	202
12.2.	Anexo 2 Registro de Bienes Afectos .....	202
12.3.	Anexo 3 Procedimiento Bienes Afectos .....	255
12.4.	Anexo 4 Mecanismo de Asig. Sist. de Embarque/Desembarque y Cintas Transportadoras.....	263
12.5.	Anexo 5 Mecanismo de Asignación para Servicios en Plataforma .....	272
12.6.	Anexo 6 Mecanismo de Asignación Counters para Compañías Aéreas.....	277
12.7.	Anexo 7 Mecanismo de Asignación oficinas Apoyo a Counters para Compañías Aéreas .....	286
12.8.	Anexo 8 Mecanismo de Asignación de la Infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros.....	293

	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	<b>Código: ALFSC-RSO-001</b>
		<b>Revisión: V.7</b>
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA</b>	<b>Página: 9 de 738</b>


12.9.	Anexo 9 Mecanismo de Asignación Áreas Estacionamiento para Vehículos en Arriendo.....	298
12.10.	Anexo 10 Mecanismo de Asignación Servicio de Gestión de Terminales de Carga .....	303
12.11.	Anexo 11 Consulta Mecanismo de Asignación y Respuestas .....	314
12.12.	Anexo 12 Programa de Aseo.....	347
12.13.	Anexo 13 Programa Áreas Verdes .....	356
12.14.	Anexo 14 Programa Retiro Basuras.....	367
12.15.	Anexo 15 Procedimiento de Manejo de Residuos Peligrosos .....	372
12.16.	Anexo 16 Plan de Prevención de Riesgos Etapa Explotación .....	402
12.17.	Anexo 17 Plan de Control de Accidentes o Contingencias Etapa Explotación.....	496
12.18.	Anexo 18 Plan de Emergencias y Cursos de Acción .....	508
12.19.	Anexo 19 Plan de Seguridad y Vigilancia .....	523
12.20.	Anexo 20 Plan de Gestión Ambiental .....	604
12.21.	Anexo 21 Manual de Procedimientos .....	619
12.22.	Anexo 22 Programa Entretención .....	660
12.23.	Anexo 23 Programa Asistencia PMR .....	665
12.24.	Anexo 24 Espacios Publicitarios.....	676

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Revisión: V.7
		Página: 10 de 738


## 2. DEFINICIONES Y NOMENCLATURAS

### 2.1. DEFINICIONES

- **Aeródromo:** Es toda área delimitada, terrestre o acuática, habilitada por la autoridad aeronáutica y destinada a la llegada, salida y maniobra de aeronaves en superficie. (Código Aeronáutico).
- **Aeronave:** Es todo vehículo apto para el traslado de personas o cosas, y destinado a desplazarse en el espacio aéreo, en el que se sustenta por reacción del aire con independencia del suelo. (DAR 06).
- **Aeropuerto:** Aeródromo público que se encuentra habilitado para la llegada y salida de aeronaves en vuelos internacionales.
- **Área de Concesión:** El área requerida para ejecutar las obras y prestar los servicios definidos en el Contrato de Concesión, que deberán estar ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales.
- **Área de Maniobras:** Parte del aeropuerto que ha de utilizarse para el despegue, aterrizaje y rodaje de aeronaves, excluyendo las plataformas.
- **Área de Movimiento de Aviones:** Parte del aeropuerto utilizada para el despegue, aterrizaje y rodaje de aeronaves, integrada por el área de maniobras y las plataformas existentes. (DAR 14)
- **Autoridad Aeronáutica:** La Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).
- **Autoridad Aeroportuaria:** La autoridad designada por el Director General de Aeronáutica Civil, responsable de la administración del aeropuerto. (DAR 14).
- **Bases de Licitación:** Documento contractual que rige, entre otros documentos, el Contrato de Concesión de Obra Pública “Aeródromo La Florida de La Serena”, el cual regula y define los aspectos administrativos, técnicos y económicos de la citada concesión.
- **Bien Afecto a la Concesión:** Es todo bien o derecho que adquiera el concesionario a cualquier título durante la concesión y que sea calificado como tal por el Director General de Obras Públicas.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p>	<p>Código: ALFSC-RSO-001</p>
	<p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<p>Revisión: V.7</p>
		<p>Página: 11 de 738</p>


- **Calle de Rodaje:** Vía definida en un aeropuerto terrestre, establecida para el rodaje de aeronaves y destinada a proporcionar enlace entre una y otra parte del aeropuerto.
- **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.
- **Calle de Salida Rápida:** Calle de rodaje que se une a una pista en un ángulo agudo y que está proyectada de modo que permita a los aviones que aterrizan virar a velocidades mayores que las que se logran en otras calles de rodaje de salida, logrando así que la pista esté ocupada el mínimo tiempo posible.
- **Carga.** Todos los bienes que se transporten en una aeronave, excepto el correo, los suministros y el equipaje acompañado o extraviado.
- **Cargar:** Acción de colocar mercancías, correo, equipaje o suministros a bordo de una aeronave para transportarlos en un vuelo.
- **Comité de Facilitación de Aeropuertos y Aeródromos (Comités FAL).** Comité que tiene por objeto arbitrar las medidas para dar solución a los problemas de diaria ocurrencia en los recintos aeroportuarios, en las esferas de la facilitación, y someter a consideración de la comisión Nacional de Transporte Aéreo Internacional aquellas anomalías y deficiencias que se detecten y cuya solución requiera de una normativa general. Su Reglamento Orgánico y de Funcionamiento se encuentra establecido en la Resolución Exenta N° 02075 de fecha 15 de octubre de 2004 de la Dirección General de Aeronáutica Civil y sus modificaciones posteriores.
- **Concesionario.** Sociedad Anónima que se adjudica el contrato de concesión para la ejecución, conservación y explotación de la Obra Pública Fiscal denominada “Aeropuerto La Florida de La Serena”, cuyo objeto y características están determinadas en las respectivas Bases de Licitación.
- **Conservación o Mantenimiento:** Corresponde a la ejecución de las actividades necesarias con el propósito de que las obras o instalaciones construidas por el concesionario o preexistentes afectas a la concesión, mantengan o recuperen el nivel de servicio para las cuales fueron proyectadas,

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Página: 12 de 738


tanto en su cantidad como en su calidad. También se entiende dentro de este concepto las medidas preventivas necesarias para que no se deterioren las obras o instalaciones.

- **Contaminación:** Según lo establecido en el artículo N°2, letra c) de la Ley N°19.300 de 1994 “Bases Generales del Medio Ambiente”, se entenderá por contaminación la presencia en el ambiente de sustancias, elementos, energía o combinación de ellos, en concentraciones y permanencia superiores o inferiores, según corresponda, a las establecidas en la legislación vigente.
- **Contaminante:** Según lo establecido en el artículo N°2, letra d) de la Ley N°19.300 de 1994 “Bases Generales del Medio Ambiente”, se entenderá por contaminante todo elemento, compuesto, sustancia, derivado químico o biológico, energía, radiación, vibración, ruido o una combinación de ellos, cuya presencia en el ambiente, en ciertos niveles, concentraciones o períodos de tiempo pueda constituir un riesgo a la salud de las personas, a la calidad de vida de la población, a la preservación de la naturaleza o a la conservación del patrimonio ambiental.
- **Contrato de Concesión de Obra Pública.** Contrato regido por el Decreto con Fuerza de Ley MOP N° 850, de 1997, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y el DFL N° 206 de 1960, Ley de Caminos; el Decreto Supremo MOP N° 900 de 1996, Ley de Concesiones de Obras Públicas; el Decreto Supremo MOP N° 956 de 1997, Reglamento de Concesiones; las Bases de Licitación “Aeropuerto La Florida de La Serena” y sus Circulares Aclaratorias; la oferta técnica y económica presentada por el adjudicatario de la licitación, en la forma aprobada por el MOP, y el Decreto de adjudicación respectivo.
- **Control de Estupefacientes:** Medidas adoptadas para controlar el movimiento ilícito de estupefacientes y sustancias psicotrópicas por vía aérea.
- **Control de Inmigración.** Medidas adoptadas por los Estados para controlar la entrada, el tránsito y la salida de sus territorios, de las personas que viajan por vía aérea.




	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Revisión: V.7
		Página: 13 de 738


- **Control de Seguridad.** Medios para evitar que se introduzcan armas, explosivos o artículos que pudieran utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita.
- **Descarga:** Acción de sacar las mercancías, correo, equipaje o suministros de una aeronave después del aterrizaje.
- **Desembarque.** Acto de salir de una aeronave después del aterrizaje, exceptuados los tripulantes o pasajeros que continúen el viaje durante la siguiente etapa del mismo vuelo directo.
- **Días:** Días corridos.
- **Embarque.** Acto de subir a bordo de una aeronave con objeto de comenzar un vuelo, exceptuados los miembros de la tripulación de vuelo.
- **Empresa Aérea:** Persona, organismo o entidad que se dedica, o propone dedicarse a la explotación de aeronaves. (DAR 06).
- **Equipaje:** Artículos de propiedad personal de los pasajeros o tripulantes que se llevan en la aeronave mediante contrato convenido con el explotador.
- **Equipaje Extraviado.** Equipaje involuntaria o inadvertidamente separado de los pasajeros o de la tripulación.
- **Equipaje No Acompañado.** Equipaje que se transporta como carga, ya sea en la misma aeronave en que viaja la persona a quien pertenece, o ya sea en otra.
- **Equipaje No Identificado:** Equipaje que se encuentra en un aeropuerto, con o sin etiqueta, cuyo propietario no puede ser identificado.
- **Equipaje No Reclamado:** Equipaje que llega al aeropuerto y que ningún pasajero recoge o reclama.
- **Equipaje de Aeronave:** Artículos desmontables, que no sean suministros ni repuestos, que se utilizan a bordo de las aeronaves durante el vuelo, incluidos el botiquín de primeros auxilios y el equipo para sobrevivientes.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Página: 14 de 738


- **Equipo de Seguridad:** Dispositivos de carácter especializado que se utilizan individualmente o como parte de un sistema, en la prevención o detección de actos de interferencia ilícita en la aviación civil y sus instalaciones y servicios.
- **Equipo Terrestre.** Artículos especiales que se usan para el mantenimiento, reparación y servicio de las aeronaves en tierra, incluso los aparatos comprobadores y los elementos utilizados para el embarque y desembarque de pasajeros y carga.
- **Explotación.** Se entenderá por explotación de la obra la operación, conservación o mantención de las obras o instalaciones dentro del área de concesión; la prestación de los servicios que se convengan en el Contrato de Concesión; y el cobro a los usuarios por la prestación de los servicios que corresponda.
- **Explotador Aéreo.** Persona, organismo o empresa que se dedica, o propone dedicarse, a la explotación de aeronaves.
- **Franja de Calle de Rodaje:** Zona que incluye una calle de rodaje destinada a proteger a una aeronave que esté operando en ella y a reducir el riesgo de daño en caso de que accidentalmente se salga de ésta. (DAR 14).
- **Fuerza Mayor:** Se considerará lo dispuesto en el artículo 45° del Código Civil.
- **Inspección Fiscal.** Representante de la DGOP para efectuar el control del cumplimiento de los términos de las Bases de Licitación del Contrato.
- **Ley de Concesiones.** Decreto Supremo MOP N°900 de 1996 que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del DFL N°164 de 1991, y sus modificaciones.
- **Ley Orgánica del MOP o DFL N°850:** Es el decreto con Fuerza de Ley MOP N°850 de 1997, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del Decreto con Fuerza de Ley N°206 de 1960 sobre construcción y conservación de caminos, y sus modificaciones.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p>	<p>Código: ALFSC-RSO-001</p>
	<p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<p>Revisión: V.7</p>
		<p>Página: 15 de 738</p>

- **Obstáculo:** Todo objeto fijo (tanto de carácter temporal como permanente) o móvil, o parte de este, que este situado en un área destinada al movimiento de las aeronaves en tierra o que sobresalga de una superficie definida destinada a proteger a las aeronaves en vuelo.
- **Operación de la Aviación General:** Es aquella actividad de vuelo realizada sin fines de lucro, tales como instrucción, recreación o deporte. (DAR 06).
- **Pasajero Embarcado:** Se entiende por pasajero embarcado aquel que paga la tasa o derecho por embarcar en el Aeropuerto La Florida de La Serena. Para estos efectos, se entiende que no pagan tasa o derecho los: a) infantes menores de dos años, b) pasajeros en tránsito, c) diplomáticos y sus familiares acreditados, cuyos países otorguen similar franquicia a los diplomáticos chilenos, según lo determine el Ministerio de Relaciones Exteriores, y d) delegados que asistan a reuniones de carácter internacional que se realicen en el país a las que concurren Jefes de estado y de Gobierno.
- **Parte Aeronáutica.** Sector de un recinto aeronáutico que comprende el área de movimiento de un aeródromo o terrenos, edificios o instalaciones cuyo acceso por ser restringido, se encuentra debidamente controlado. (DAR 17).
- **Persona con 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, adaptándose a las necesidades de dicha persona los servicios puestos a disposición de todos los pasajeros.
- **Persona No Admisibile:** Persona a quien le es o le será rehusada la admisión al país, por las autoridades correspondientes.
- **Piloto al Mando:** Piloto designado por el explotador en cada operación aérea, para estar al mando de la aeronave y encargarse de la operación segura de un vuelo o parte de éste. (DAR 06).
- **Puesto de Estacionamiento de Aeronave:** Área designada en una plataforma, destinada al estacionamiento de una aeronave.


	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p>	<p>Código: ALFSC-RSO-001</p>
	<p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<p>Revisión: V.7</p>
	<p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<p>Página: 16 de 738</p>

- **Punto de Espera de Acceso a la Pista:** Punto designado destinado a proteger una pista, una superficie limitadora de obstáculo o un área crítica o sensible para el sistema ILS, en el que las aeronaves en rodaje y los vehículos se detendrán y se mantendrán a la espera, a menos que la torre de control del aeropuerto autorice lo contrario. (DAR 14).
- **Punto de Espera en la Vía de Vehículos:** Un punto designado en el que puede requerirse que los vehículos esperen.
- **Plataforma.** Área definida, en un aeródromo terrestre, destinada a dar cabida a las aeronaves, para los fines de embarque o desembarque de pasajeros, correo o carga, abastecimiento de combustible, estacionamiento o mantenimiento.
- **Programa de Seguridad.** Medidas adoptadas para salvaguardar a la aviación civil contra los actos de interferencia ilícita.
- **Reglamento de Servicio de la Obra.** Es aquel reglamento interno elaborado por el Concesionario, basado en el "Reglamento de Servicio de la Obra y Manual de Operaciones para la Concesión, confeccionado por la Coordinación de Concesiones de Obras Públicas del MOP" y aprobado por el Inspector Fiscal, a través del cual se regula el uso de la obra y los servicios que prestará y explotará el Concesionario.
- **Seguridad de la Aviación Civil:** Combinación de medidas, procedimientos, recursos humanos, materiales y tecnología destinados a salvaguardar a la aviación civil contra los actos de interferencia ilícita, que pudiesen ser ejecutados en su contra. (DAR 17).
- **Semestre (Semestre Calendario):** Periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio y el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de cada año.
- **Semestre Corrido:** Periodo de tiempo compuesto por seis (6) meses consecutivos.
- **Servicios Aeronáuticos.** Los servicios aeronáuticos son todos aquellos que se relacionan con los servicios de apoyo a las naves durante su escala en el aeródromo y otros servicios en tierra. El

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p>	<p>Código: ALFSC-RSO-001</p>
	<p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<p>Revisión: V.7</p>
		<p>Página: 17 de 738</p>

concesionario deberá prestar estos servicios durante el período de concesión y tendrá derecho a percibir ingresos mediante el cobro de tarifas a los usuarios, ya sea por la prestación directa del servicio o a través de terceros (subconcesión).


- **Servicios Básicos:** Todos aquellos que comprenden el objeto específico de la Concesión y que sean imprescindibles.
- **Servicios No Aeronáuticos Comerciales.** Los Servicios No Aeronáuticos Comerciales son aquellos que prestará el concesionario, en forma obligatoria o facultativa según se establece en las Bases de Licitación, durante el período de explotación, es decir, desde la puesta en servicio provisoria de las instalaciones existentes hasta la extinción de la concesión, y por los cuáles percibe ingresos mediante el cobro de tarifas a los usuarios, ya sea por la prestación directa del servicio o a través de terceros (subconcesión).
- **Servicios No Aeronáuticos No Comerciales.** Los Servicios No Aeronáuticos No Comerciales son aquellos que debe prestar el concesionario en carácter de obligatorio durante todo el período de concesión, es decir, desde la puesta en servicio provisoria de las instalaciones existentes hasta la extinción de la concesión, y por los cuales no podrá cobrar una tarifa a los usuarios. En este grupo se incorporan todos los servicios que permiten que las obras sean utilizadas con un alto estándar deservicio para los usuarios.
- **Subconcesionario.** Persona natural o jurídica que mediante celebración de un contrato de Sub-Concesión, es aceptado por el Concesionario del Terminal Aéreo, para prestar servicios dentro del área de concesión.
- **Tarifa por Pasajero Embarcado.** Es la tarifa por cada pasajero embarcado en el “Aeródromo La Florida de La Serena”, que tendrá derecho a percibir el Concesionario conforme a lo establecido en las Bases de Licitación. El Concesionario no podrá realizar la recaudación directa de dicha tarifa, la que será pagada por la DGAC al Concesionario según el mecanismo señalado en el numeral 1.14.5 de las Bases de Licitación.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Revisión: V.7
		Página: 18 de 738


- **Tiempos de Respuesta:** Rapidez en resolver temas contingentes en restitución de servicios o resolución de mantenciones.
- **Usuario.** Toda aquella persona que interactúa dentro de la obra Fiscal denominada Aeropuerto La Florida de La Serena.

## 2.2. NOMENCLATURAS

<b>AERÓDROMO</b>	:	Aeródromo La Florida de La Serena.
<b>AVSEC</b>	:	Seguridad de la Aviación Civil.
<b>ALF SCSA</b>	:	Aeropuerto La Florida de La Serena Sociedad Concesionaria Sociedad Anónima.
<b>BALI</b>	:	Bases Administrativas de la Licitación.
<b>CCTV</b>	:	Circuito Cerrado de Televisión.
<b>CO</b>	:	Centro de Operaciones.
<b>COA</b>	:	Comité de Operadores Aéreos.
<b>COE</b>	:	Centro de Operaciones de Emergencia.
<b>COS</b>	:	Centro de Operaciones de Seguridad.
<b>DAP</b>	:	Dirección de Aeropuertos del MOP.
<b>DGAC</b>	:	Dirección General de Aeronáutica Civil.
<b>DGOP</b>	:	Dirección General de Obras Públicas o Director General de Obras Públicas, según corresponda.
<b>ETA</b>	:	Hora Estimada de Llegada.
<b>ETD</b>	:	Hora Estimada de Salida.
<b>FIDS</b>	:	(Flight Information Display System). Servicio de Información de Vuelos.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Revisión: V.7
		Página: 19 de 738

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

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p>	<p>Código: ALFSC-RSO-001</p>
	<p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<p>Revisión: V.7</p>
		<p>Página: 20 de 738</p>


### 3. INTRODUCCIÓN

El Reglamento de Servicio de la Obra en adelante RSO, define la forma en que se explotaran los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos, el uso de la Obra y procedimientos aplicables a la operación, todo en el marco de la ley de Concesiones y Las Bases de Licitación de la Obra Pública “Aeropuerto La Florida de La Serena” y todos los documentos que forman parte de ellas.

El presente Reglamento de Servicio de la Obra, para el Aeropuerto de La Florida de La Serena que regirá a partir de la fecha en que se hayan cumplido 360 días contados desde la fecha de inicio del plazo de concesión señalado en 1.7.5 y hasta la Puesta en Servicio Provisoria de las Obras señalada en 1.9.7 letra b).

Para todos los servicios el horario de funcionamiento estará definido por el horario de servicio del aeropuerto publicado por la Dirección General de Aeronáutica Civil que en la actualidad es de HJ de 08:30 a 21:00 hrs. con extensión de horario por operaciones aéreas.



	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 21 de 738

#### 4. ANTECEDENTES GENERALES

A continuación, se establece el marco general de obligaciones de la Sociedad Concesionaria en materias de operación, conservación de la infraestructura y sobre la prestación de los servicios y un resumen del contenido del Reglamento de Servicio de la Obra.

Según lo señalado en el artículo 57 del Reglamento de Concesiones del Obras Públicas, el uso de la obra y los servicios que prestará el concesionario se regirán por un reglamento interno, el que, en todo caso, deberá incluir todas las normas derivadas de las Bases de Licitación y Oferta Técnica. Este Reglamento, aprobado por el MOP, rige el uso de la obra y los servicios básicos y complementarios que entrega el Concesionario en la etapa de Explotación.

Aquí se establecen y precisan los derechos y obligaciones de los usuarios, los derechos y obligaciones del Concesionario, la operación de la concesión y las actuaciones del MOP y su relación con el concesionario, de conformidad a los términos del contrato de concesión.

El Concesionario está obligado a publicar un extracto de éste en un diario de circulación nacional y un diario de circulación local.


##### 4.1. CONTENIDOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

El presente Reglamento se ha desarrollado según lo establecido en el artículo 2.9.2 de las Bases de Licitación (en adelante Bases de Licitación) del contrato de concesión para la ejecución, conservación y explotación de la Obra Pública fiscal denominado “Aeropuerto La Florida de La Serena”.

El Reglamento de servicio de la Obra deberá incluir, entre otros, los siguientes contenidos:

- Manual de Operación
- Organización para la Prestación del Servicio
- Información sobre la Obra entregada en Concesión
- Información sobre la Sociedad Concesionaria
- Derechos y Obligaciones de los Usuarios

Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.


	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Página: 22 de 738

- Derechos y Obligaciones del Concesionario
- Procedimientos Operativos de la Concesión

#### A) Manual de Operación.

El Manual de Operación para la prestación y explotación de cada servicio aeronáutico y no aeronáutico definido en las presentes Bases de Licitación, debe incluir, al menos, lo siguiente:

1. Descripción de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos que prestará el Concesionario, conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, incluyendo la individualización de los recintos y/o terrenos destinados para la prestación de dichos servicios. Debe incluir también la estructura de cobro propuesta por el Concesionario para los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos comerciales obligatorios y facultativos, si procediere.
2. Mecanismos para medir la calidad y gestión de todos y cada uno de los servicios indicados en el punto anterior. Entre otros se debe definir los estándares de operación cualitativos y cuantitativos, mecanismos de evaluación de desempeño, mecanismos de control y supervisión, derechos y obligaciones, procedimientos, relación con el Inspector Fiscal, etc.
3. Mecanismos de Asignación de los servicios Aeronáuticos y no Aeronáuticos según corresponda, como por ejemplo de Counters y Oficinas para las líneas aéreas; Sistema de Embarque/Desembarque de Pasajeros; entre otros.
4. Plan de Seguridad y Vigilancia, considerando la normativa DGAC en este ámbito, que una vez aprobados se incorporaran al RSO.
5. Plan de Prevención de Riesgos, incendios y otros, en concordancia con los planes DGAC para el efecto. Una vez aprobados se incorporarán al RSO.
6. Plan de Contingencias ante eventos no programados, tales como sismo de alta energía, frentes de mal tiempo, accidentes, incendio y otros, en coordinación con la DGAC y aprobados por esta se incorporarán al RSO.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 23 de 738


7. Programas Anuales para la prestación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos, según corresponda.
8. Plan de Gestión Ambiental
9. Plan de facilitación o de coordinación con la DGAC, Servicios Públicos, Subcontratistas y otros que se interrelacionan en el área Terminal.
10. Sistema de consultas reclamos y sugerencias de los usuarios. De acuerdo con el Artículo 1.9.18 de las Bases de Licitación Aeropuerto La Florida de la Serena, la Sociedad Concesionaria deberá mantener a disposición de los usuarios desde la Puesta en Servicio Provisoria de las Instalaciones Existentes señalada en el artículo 1.9.7 letra a) y hasta la extinción de la Concesión, las 24 horas del día y todos los días del año, un Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias cuyo diseño y ubicación deberán ser aprobados por el Inspector Fiscal. Dicho sistema deberá considerar un sistema de atención vía telefónica (call center) y funcionar en coordinación, tanto con el Sitio Web como con la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de la DGAC, en su calidad de organismo administrador de los aeropuertos y aeródromos.
11. El Concesionario deberá disponer, a su entero cargo, costo y responsabilidad en un lugar visible claramente identificado y de acuerdo con las instrucciones del Inspector Fiscal, información de los lugares y mecanismos disponibles para hacer consultas, reclamos y sugerencias. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 1.8.17 N°1 de las presentes Bases de Licitación.
12. Reglamento de uso del (de los) Edificio(s) Terminal(es) de Carga, en caso de que corresponda.
13. Sistema de Registro de Denuncias de Fallas, que permita tanto al Concesionario como al Inspector Fiscal dejar registro en el SIC-NS, en caso que corresponda.

B) Organización para la Prestación del Servicio.

Para la prestación del servicio básico de las obras se debe definir lo siguiente:

1. Organización.

Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Página: 24 de 738

2. Dotación mínima de personal (dotación normal, sistema de turnos, etc.).
3. Vestimenta
4. Alimentación
5. Calificación del personal.
6. Horario de funcionamiento.
7. Transporte para el personal.
8. Equipamiento.
9. Espacio físico que requerirá para uso permanente del personal dentro de los edificios y/u otros sectores.

Semestralmente y de acuerdo con lo establecido en las Bases de Licitación, el Concesionario debe entregar a la Inspección Fiscal un informe sobre el cumplimiento del Reglamento de Servicio por parte del Concesionario, determinando las causas de incumplimiento y la solución adoptada. Dicho informe debe ser auditado externamente, a entero costo del Concesionario, por empresas calificadas para tal efecto, según determine previamente el Inspector Fiscal a proposición del Concesionario.


#### **4.2. POLÍTICA GENERAL DE OPERACIÓN**

Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A. al comprometerse a la explotación del Aeropuerto, basa su gestión estratégica en la innovación que considera tres pilares fundamentales, Seguridad y salud laboral, respeto al medio ambiente y apuesta por la tecnología y la productividad. Lo anterior sumado a la relación proactiva con la Inspección Fiscal, la Dirección General de Aeronáutica Civil y el resto de las entidades que participan del quehacer aeroportuario, nos permitirá desarrollar servicios de calidad a nuestros usuarios

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

Según lo señalado en el artículo 57º del Reglamento de Concesiones de Obras Públicas, el uso de la obra y los servicios que prestará el concesionario se regirán por un reglamento interno, el que, en todo caso, deberá incluir todas las normas derivadas de las Bases de Licitación y Oferta Técnica. Este Reglamento aprobado por

Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Revisión: V.7
		Página: 25 de 738

el MOP rige el uso de las obras y los servicios básicos y complementarios que entrega Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.


#### 4.3.1. OBJETIVO GENERAL

El objetivo del presente Reglamento es el de resumir todos aquellos aspectos relativos al uso, conservación y explotación de la obra pública fiscal, denominada “Aeropuerto La Florida de La Serena.”


Los servicios para prestar durante la Concesión se regirán por la modalidad de directos otorgados por la Sociedad Concesionaria, e indirectos a través de los Subconcesionarios especializados con lo que se buscará lograr los más altos estándares de operación, calidad y gestión, propiciando el desarrollo de iniciativas que vayan en directo beneficio de los usuarios de la obra en concesión, respetando las condiciones establecidas en las Bases de Licitación que rigen el contrato.

Modalidad de Prestación de Servicios Aeronáuticos y no Aeronáuticos


SERVICIOS AERONAUTICOS	DIRECTO	INDIRECTO
Sistema de embarque/desembarque	❖	
Sistema de manejo de equipaje de llegada y salida	❖	
Servicios en plataforma		❖
Servicios aeronáuticos en general		❖
SERVICIOS NO AERONAUTICOS NO COMERCIALES	DIRECTO	INDIRECTO
Servicio de conservación	❖	

	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA</b>	Página: 26 de 738

Servicio de aseo		❖
Servicio de mantención de áreas verdes		❖
Servicio de gestión de basura y residuos		❖
Servicio de señalización	❖	
Servicio de transporte de equipaje	❖	
Servicio de información a los usuarios compuesto por:  FIDS  PAS  Sitio WEB  Centro de Atención al Publico	❖	
Servicio de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas.	❖	
Servicio de vigilancia		❖
Sistema circuito cerrado de televisión (CCTV) DGAC	❖	
Servicio de entretención.	❖	
Servicio de conexión inalámbrica de internet	❖	

	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA</b>	Página: 27 de 738

Servicio de enchufes para carga de dispositivos electrónicos	❖	
Servicio de asistencia a pasajeros con movilidad reducida	❖	
Servicios de redes para comunicaciones y datos.	❖	
Servicio de Primeros Auxilios	❖	
<b>SERVICIOS NO AERONAUTICOS COMERCIALES OBLIGATORIOS</b>	<b>DIRECTO</b>	<b>INDIRECTO</b>
Servicio de alimentación y bebidas		❖
Área para servicio de comunicaciones		❖
Counters y oficinas de apoyo para compañías aéreas.	❖	
Estacionamientos públicos para vehículos en general	❖	
Servicio de gestión de la infraestructura asociada al transporte terrestre de pasajeros	❖	

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Revisión: V.7
		Página: 28 de 738


Áreas para servicios comerciales de ámbito financiero		❖
Servicios de gestión de terminales de carga		❖
SERVICIOS NO AERONAUTICOS COMERCIALES FACULTATIVOS	DIRECTO	INDIRECTO
Áreas para locales comerciales		❖
Áreas para publicidad y propaganda.	❖	
Servicio de custodia, sellado y embalaje de equipaje		❖
Servicios a pasajeros primera clase y ejecutivos.		❖
Oficinas de uso general	❖	
Área de Desarrollo Inmobiliarios	❖	
Otros	❖	

#### 4.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

En todos y en cada uno de los servicios prestados a través de subconcesionarios, especialmente las empresas dedicadas al transporte aéreo comercial, se promoverá una relación que busque el objetivo común de

Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.




	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Página: 29 de 738

satisfacer en forma segura y oportuna los requerimientos de los pasajeros y otros usuarios del área de concesión.

La Sociedad Concesionaria, velará por mantener una relación fluida y de cooperación con sus subconcesionarios la que se sustentará en una interacción directa y armónica entre las partes y en coordinación continua con la Inspección Fiscal y la DGAC, tendiente a resolver en el más breve plazo las falencias detectadas por los medios de control de la calidad corrigiendo aquellos servicios que presenten un grado de insatisfacción al usuario o pasajero y potenciando las acciones valoradas positivamente por los usuarios, todo en el marco de lo establecido en las Bases de Licitación.

Será prioritario, para la Sociedad Concesionaria, mantener una permanente vigilancia y fiscalización de todos y cada uno de los servicios otorgados.

- Definir los derechos y obligaciones de los distintos usuarios del Contrato de Concesión.
- Describir el alcance de cada uno de los servicios que forman parte de la etapa de explotación.
- Fijar un marco general para la prestación de los servicios que debe cumplir la Sociedad Concesionaria, en forma directa o indirecta, en la prestación de los Servicios Aeronáuticos y no Aeronáuticos que establezcan las Bases de Licitación; los estándares de operación, calidad y gestión y los procedimientos asociados a la provisión de tales servicios.
- Definir los mecanismos y procedimientos mediante los cuales la Sociedad Concesionaria dispondrá al MOP de la información necesaria para evaluar el cumplimiento de los estándares de servicios.
- Asegurar la correcta y oportuna ejecución de los servicios comprometidos y sus indicadores de gestión, según lo establece el Contrato de Concesión.
- Definir estrategias que contribuyan al mejoramiento de la calidad de Servicios que se proporcionan en el aeropuerto y que son de responsabilidad de la Sociedad Concesionaria:

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Página: 30 de 738

- Implementando los indicadores de gestión con el objeto de validar sus resultados con la Inspección Fiscal.
- Promover una fluida relación de trabajo y ambiente de colaboración entre el personal de la Sociedad Concesionaria y los organismos relacionados.
- Tener una adecuada capacidad de resolución de problemas, que brinde satisfacción a las expectativas de Servicio.
- Satisfacción de los Usuarios: Generando diferentes instancias de comunicación que permitan la fluida interacción con los pasajeros por los medios definidos en las Bases de Licitación y los disponibles con la nueva tecnología como son las redes sociales.

#### **4.4. ALCANCE Y VIGENCIA**


El alcance de aplicación del RSO, es el Área de Concesión del Aeropuerto La Florida de La Serena que regirá desde que se cumplan 360 días contados desde la fecha de inicio del plazo de concesión (06-08-2022), señalado en 1.7.5 hasta la Puesta en Servicio Provisoria de las Obras. Lo anterior de acuerdo con el hito que establece el artículo 1.9.7 letra b) de las Bases de Licitación.

Uno de los requisitos para la iniciación de la operación del Aeropuerto a cargo de Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A., consiste en la aprobación por parte del Inspector Fiscal de la DGC-MOP, del Reglamento de Servicio de la Obra (RSO).

La Concesión será fiscalizada por la Inspección Fiscal de la DGC, asesorada por la Inspección Técnica de Explotación, que velará por el cumplimiento de los compromisos contraídos por el Concesionario, de acuerdo con las Bases de Licitación y su documentación complementaria.

El presente Reglamento de Servicio de la Obra debe ser cumplido por los Usuarios, la Sociedad Concesionaria y en general, por todos aquellos que utilicen o participen en la explotación de la obra y sus servicios.

El presente Reglamento de Servicio de la Obra se encontrará vigente desde su aprobación por parte de la Inspección Fiscal hasta la Puesta en Servicio Provisoria de la Obra.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p>	<p>Código: ALFSC-RSO-001</p>
	<p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<p>Revisión: V.7</p>
		<p>Página: 31 de 738</p>

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


El Inspector Fiscal podrá en cualquier momento durante la vigencia del contrato imponer modificaciones al Manual de Operaciones, que forma parte del Reglamento de Servicio de la Obra, señalado en el artículo 2.9.2 de las Bases de Licitación, el cual podrá ser modificado utilizando los siguientes criterios:

- 1.- Cambios en los mecanismos de asignación de los Servicios Aeronáuticos y no Aeronáuticos que se encuentren aprobados por el DGC.
- 2.- Resultado de la encuesta periódica a los usuarios de acuerdo con lo señalado en el Artículo 1.10.10. punto C 14 y 1.10.15 de las Bases de Licitación.
- 3.- Reclamos y/o sugerencias de usuarios de acuerdo con el artículo 1.9.18 de las Bases de Licitación.
- 4.- Umbrales existentes en otros aeropuertos y aeródromos chilenos sujetos bajo el sistema de concesión.
- 5.- Modificaciones de normativas vigentes.
- 6.- Informe de Gestión y Operación del Aeropuerto de acuerdo con lo señalado en el artículo 1.8.2 número 6 de las Bases de Licitación.
- 7.- Los costos que impliquen dichas modificaciones serán de entera responsabilidad, cargo y costo del Concesionario.

#### 4.6. PROCEDIMIENTO DE MODIFICACION AL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

Las modificaciones al Reglamento de Servicio de la Obra, de acuerdo a lo indicado en las Bases de Licitación, Artículo 1.10.4, se registrarán en la página “Registro de Revisiones” que se adjunta al comienzo del presente documento, en el cual el Gerente de Operaciones o a quien este designe, anotará el número de la revisión, fecha de aplicación, páginas reemplazadas, número de documento y fecha de la comunicación del Inspector Fiscal que autoriza la enmienda; y nombre de la persona que registra la enmienda.

Sin perjuicio de lo anterior, dentro de un año de la aprobación del Reglamento de Servicio de la Obra, a solicitud de la Sociedad Concesionaria, la DGAC o la Inspección Fiscal del Contrato, podrá revisarse de manera

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 32 de 738

fundada las materias reguladas en el presente documento. Para el proceso de aprobación y/u observaciones, deberá ajustarse a los plazos regulados en Art. 1.10.4 de las Bases de Licitación.

Además, en el evento que el Inspector Fiscal estime adecuado el solicitar a la Sociedad Concesionaria la revisión del RSO, deberá realizarlo según el siguiente procedimiento:

- El Inspector Fiscal deberá notificar a la Sociedad Concesionaria mediante LDE la necesidad de revisar el Reglamento. Allí detallará cada uno de los alcances que requiera modificar.
- La Sociedad Concesionaria entregará al Inspector Fiscal dentro de los próximos 5 días hábiles de recibida la notificación previamente señalada, mediante LDE, una minuta con la propuesta de solución a cada uno de los alcances antes indicados.


En caso de ser necesario, la Sociedad Concesionaria solicitará al Inspector Fiscal la instancia de reunirse a revisar de forma conjunta los cambios requeridos.

Una vez llevada a cabo la reunión de consenso, la Sociedad Concesionaria levantará un acta con los acuerdos tomados, la cual deberá ser firmada por ambas partes. En forma paralela la Sociedad Concesionaria generará una nueva versión del RSO, incluyendo tanto los cambios consensuados como el registro de las enmiendas realizadas, las cuales deben ser remitidas a la Inspección Fiscal mediante LDE en un plazo de 5 días hábiles desde la celebración de la reunión.

- En caso de no existir observaciones, se dará por aprobado, previo V°B° de parte de la DGAC.

#### **4.7. DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS**

Una vez aprobados por parte del Inspector Fiscal, se deberán incorporar al Reglamento de Servicio de la Obra, los planes establecidos en los artículos 2.9.1, 2.9.2, 2.10.1 y 2.12 de las Bases de Licitación, relativos a las siguientes materias: Gestión Ambiental, Prevención de Riesgos, Plan de Control de Accidentes o Contingencias, Sistema de reclamos y sugerencias de los usuarios, de los servicios complementarios u otro que determine el Inspector Fiscal.

	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA</b>	Página: 33 de 738

## **4.8. INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS**

### **4.8.1. SISTEMA DE REGISTRO DE INFORMACIÓN**


Los Sistemas de Registro de Información se encuentran establecidos en las Bases de Licitación en el artículo 1.10.17 y abarcan todos los ámbitos de la Concesión, el más relevante es el Sistema SIC-NS que permite conocer en tiempo real el comportamiento de los servicios en el aeropuerto, por un lado estado y disponibilidad de sistemas y equipos, por otro lado estado de los procesos de servicios a los usuarios, lo anterior permite evaluar los datos proporcionados por el sistema y adoptar acciones efectivas de corrección o reformulación si de procesos se trata. Los usuarios del sistema que estará disponible las 24 horas del día pueden ser definidos en cuanto a atribuciones y niveles de acceso a la información, los usuarios y sus atribuciones serán autorizados por el Inspector Fiscal - DGC de la Concesión.

Este Sistema luego de su calificación por parte del Inspector Fiscal debe encontrarse operativo dentro de los 360 días contados desde el inicio del plazo de la concesión establecido en 1.7.5 de las Bases de Licitación. (06-08-2022).

### **4.8.2. INFORMACIÓN Y FORMULARIOS**

En cumplimiento a lo especificado en Las Bases de Licitación y para atender las necesidades de un fluido y seguro intercambio de información con la Inspección Fiscal, desde el inicio de la Concesión se encuentra operativo el Libro de Obra Digital proporcionado por el Concesionario. Que permite el acceso, control y alerta de la documentación todo ello integrado en una nube de la Sociedad Concesionaria.

La información que debe proporcionar el Concesionario en conformidad a lo establecido en el artículo 1.8.2 de las Bases de Licitación se proporcionara a través de los formularios y documentos que desarrolle la propia Sociedad Concesionaria y detallados en el Manual de Operaciones que forma parte del presente RSO, documentos que deberán encontrarse aprobados por el Inspector Fiscal.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Revisión: V.7
		Página: 34 de 738

## 5. DEL ÁREA CONCESIONADA E INVENTARIO

Para los fines de operación, administración, conservación y explotación comercial, el área de concesión es el área conformada por los terrenos utilizados para prestar los servicios básicos que están ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales.

La prestación y explotación de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos señalados en las bases de licitación deberá efectuarse en el área de concesión. Para estos efectos el área de concesión es el área definida en el numeral 2.4 de las Bases de Licitación, e individualizada en el Plano “Área de Concesión del Aeropuerto La Florida de La Serena”.

La prestación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos señalados en el artículo 1.10.9 de las Bases de Licitación, se realizará en las áreas destinadas para ello en el área de concesión.


El concesionario será responsable de la conservación y mantenimiento de las obras objeto de la concesión y de cualquier obra que forme parte del contrato de Concesión y del equipamiento, las instalaciones y/o áreas que se encuentren ubicados dentro del Área de Concesión.

Se excluyen de las obligaciones establecidas al Concesionario, el Sistema CCTV y dependencias AVSEC, ambas de la DGAC. Áreas correspondientes a oficinas administrativas y áreas de servicios higiénicos de los Servicios Públicos y/o gubernamentales.

Asimismo, desde la entrada en vigencia del presente documento y hasta la Puesta en Servicio Provisorio de las Obras, la prestación de los servicios establecidos en las Bases de Licitación estará sujeta al avance de las obras indicadas en el apartado Obras a realizar por la Sociedad Concesionaria 5.2.1.

### 5.1. PLANO DEL ÁREA ENTREGADA EN CONCESIÓN

En conformidad con el Artículo 2.4 de las Bases de Licitación, se incluye Plano “Área de Concesión del Aeropuerto La Florida de La Serena” SCSE1-18-GE-GN-PG-001-REVO, en Anexo N°1 del presente RSO. Este plano deberá ser actualizado en caso de modificarse contractualmente.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Página: 35 de 738

## 5.2. DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

La Sociedad Concesionaria deberá realizar todas las obras necesarias para prestar el nivel de servicio exigido en los documentos que conforman el Contrato de Concesión. A continuación, se presenta una enumeración no taxativa de las obras a ejecutar por la Sociedad Concesionaria indicadas en el artículo 2.5 de las bases de licitación.

### 5.2.1. OBRAS A REALIZAR POR LA SOCIEDAD CONCESIONARIA


a) Ampliación y mejoramiento del Edificio Terminal de Pasajeros. Incluye provisión e instalación de 2 (dos) Puentes de Embarque.

La ampliación y mejoramiento del Edificio Terminal de Pasajeros, incluye todas las obras civiles e instalaciones necesarias para dar a las líneas aéreas, pasajeros y demás usuarios del Aeropuerto las condiciones de servicio, confort y seguridad acordes a las de un aeropuerto regional con carácter internacional. Las nuevas áreas del Edificio Terminal deberán disponer de las facilidades necesarias para atender a la totalidad de pasajeros y usuarios del Aeropuerto.

El Edificio Terminal se ampliará hacia el sur y hacia el poniente. Todo el equipamiento y mobiliario del Edificio Terminal deberá ser renovado por el Concesionario, de acuerdo con las especificaciones contenidas en el Anteproyecto Referencial entregado por el MOP. Se contempla el reemplazo del total de banquetas en sala de embarque y el reemplazo de todos los mesones de check-in, incluyendo su sistema de pesas.

b) Construcción de instalaciones aeronáuticas DGAC:

- Subestación eléctrica aeronáutica (incluye equipamiento).
- Caseta de control de acceso a instalaciones DGAC.
- Estaciones de transmisores (incluye equipamiento).
- Estaciones de receptores (incluye equipamiento)
- Instalación de combustible terrestre.
- Puesto de inspección de carga.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Página: 36 de 738

- Puesto de control acceso.

c) Ampliación y modificación de la vialidad vehicular y peatonal de circulación interior del aeropuerto.

d) Ampliación y redistribución del área de estacionamientos vehiculares. Construcción estacionamientos de taxis, buses, minibuses, custodia, rentacar, servicios públicos, sociedad concesionaria, carga y DGAC.

e) Normalización de plataforma aviación comercial y ampliación camino aeronáutico.

f) Nuevas instalaciones eléctricas, modificaciones y traslados asociados a las nuevas obras.

g) Nueva Subestación Eléctrica Sociedad Concesionaria.

h) Instalaciones eléctricas tanto en las nuevas edificaciones como en aquellas que sean afectadas, trasladadas o reinstaladas, producto del desarrollo de las obras.

i) Conexión a red eléctrica (de fuerza y débiles) y sanitaria para nueva ubicación de instalaciones de sector de Carga y Edificio de Mantenimiento de Aerolínea.

j) Renovación, modificación y ampliación del sistema de almacenamiento, impulsión y distribución de agua potable y del sistema de alcantarillado de aguas servidas para todas las edificaciones que se proyecten.

k) Reemplazo total de la señalética preexistente e incorporación de señalética en las nuevas áreas.

l) Distribución de gas en el interior y en el exterior de las edificaciones proyectadas con este servicio.

ll) Obras y/o Trabajos Complementarios: Paisajismo y Cerco de Seguridad del Aeropuerto.


m) Desarme y/o demolición, reubicación o reinstalación de obras preexistentes para dar cabida a las nuevas obras del proyecto.

o) Suministro e instalación de sistema fotovoltaico de generación de electricidad.

p) Vialidad exterior de acceso y salida del aeropuerto, que incluye cruce semaforizado, paradas de buses y sus refugios.

q) Edificación de Estares de Losa.



	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Página: 37 de 738

r) Otras obras, definidas en el Anteproyecto Referencial entregado por el MOP.

### 5.3. INVENTARIO

La Sociedad Concesionaria en anexo N°2, presenta el inventario o registro de los bienes incorporados a la Concesión del Aeropuerto La Florida.

### 5.4. PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN INVENTARIO DE BIENES AFECTOS DEL PRESENTE REGLAMENTO DE SERVICIO.

La Sociedad Concesionaria mantendrá el Inventario de bienes afectos actualizados con posterioridad a la puesta en servicio de las instalaciones existentes, comunicando por medio formal de la adquisición de bienes que se adquieran para cumplir con el contrato de concesión, los que serán calificados como tal por el Inspector Fiscal.

Se mantendrá el formato, tal como el entregado oficialmente por la DGC del MOP, indicando fecha de ingreso al sistema del bien.

El procedimiento para dar de baja un bien, se informará de la intención de baja de un bien al Inspector Fiscal, indicando el motivo (renovación, no servible y otros), para que el Inspector Fiscal defina el destino del bien. Lo que informara a la Sociedad Concesionaria, quien realizara las acciones físicas y eliminara el bien dejando registro en la misma hoja de datos.


El registro y sus actualizaciones permanecerá a disposición de la Inspección Fiscal en el repositorio documental.

Se adjunta a este Reglamento Anexo N°3 Procedimiento de Registro de Bienes Afectos a la Concesión.

## 6. INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

De acuerdo con las Bases de Licitación de “Aeropuerto La Florida de La Serena”, el Ministerio de Obras Públicas (MOP), por intermedio de la Dirección General de Concesiones (DGC), llamó a una licitación pública para adjudicar la concesión que tendría la ejecución, conservación, explotación y reparación de la obra pública fiscal denominada “Aeropuerto La Florida de La Serena” ubicado en la Ciudad de La Serena, Región de Coquimbo.

Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p>	<p>Código: ALFSC-RSO-001</p>
	<p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<p>Revisión: V.7</p>
		<p>Página: 38 de 738</p>

Una vez cumplido el proceso de licitación, el MOP procedió a adjudicar esta licitación al Grupo Licitante “Consortio Aeropuerto IV Región”, integrado por las empresas Cointer Chile S.A. y Concesiones Coquimbo SpA. mediante el Decreto Supremo MOP N°79, de fecha 30 de abril 2021, por un período que se inicia el 11 de agosto de 2021 y se extinguirá al cabo de 36 (treinta y seis) meses contados desde el primer mes “*m*” de concesión en que se cumpla la relación.

$$VPI_m \geq \{0,8 \times ITC\}$$

Donde:

$VPI_m$

Corresponde al Valor Presente de los Ingresos por Pasajero Embarcado de la Sociedad Concesionaria (en UF), calculado en el mes “*m*” de concesión contado desde la fecha de autorización de la primera Puesta en Servicio de las Instalaciones Existentes, conforme a lo señalado en el artículo 1.10.1 de las presentes Bases de Licitación, letra A) de las Bases de Licitación (el mes en que se autoriza la primera Puesta en Servicio de las Instalaciones Existentes es  $m = 1$ ) y actualizado al mes anterior de dicha Puesta en Servicio Provisoria de las Instalaciones Existentes ( $m = 0$ ).

ITC

Corresponde al monto total de los Ingresos por Pasajero Embarcado solicitado por el Grupo Licitante Adjudicatario “Consortio Aeropuerto IV Región” en su Oferta Económica, según se indica en el artículo 3.2 de las Bases de Licitación.

En el caso de que no se cumpla la relación anterior dentro del plazo máximo de concesión establecido en 260 (doscientos sesenta) meses, la concesión se extinguirá al cumplirse este plazo.


## 6.1. DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

Razón Social : Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria

R.U.T. : 77.442.927-1

Giro : Explotación y Construcción de Aeropuertos

Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 39 de 738

Dirección : Camino a Vicuña s/n, Ruta 41, La Serena

Representante Legal : Mario Godoy Burgos

RUT Rep. Legal : 10.735.967-2

Domicilio Rep. Legal : Av. Apoquindo 4001, piso 5°, Oficina 501, Comuna Las Condes, Santiago

## 6.2. ASPECTOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN

Este capítulo describe la organización de “Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.”, empresa que tiene a su cargo la administración del área concesionada del Aeropuerto La Florida de la Región de Coquimbo.

### 6.2.1. MISIÓN Y VISIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.

Misión:

Proporcionar, operar y administrar servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales seguros, eficientes, rentables y de calidad, que satisfagan las necesidades de los usuarios, contribuyendo al desarrollo nacional.

Visión:

Aeropuerto La Florida de La Serena será reconocido a nivel nacional, como uno de los más competitivo, seguro y rentable de Chile, por los altos estándares de seguridad, calidad y sustentabilidad con los que opera.

### 6.2.2. ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A., administra el área de la concesión bajo su responsabilidad, estableciendo la dotación de personal profesional y de personal técnico necesario para la implementación y realización de los servicios establecidos en el contrato de concesión, lo que permitirá mantener un alto nivel de servicio, eficiente y oportuno en todas las instalaciones y equipos. Tomando además las providencias para permitir el servicio ininterrumpido del Aeropuerto de La Serena.

La estructura de la organización local variara en la medida que las condiciones de operación lo ameriten, siempre cumpliendo lo establecido en las Bases de Licitación.

Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.



REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA


AEROPUERTO LA FLORIDA

Código: ALFSC-RSO-001

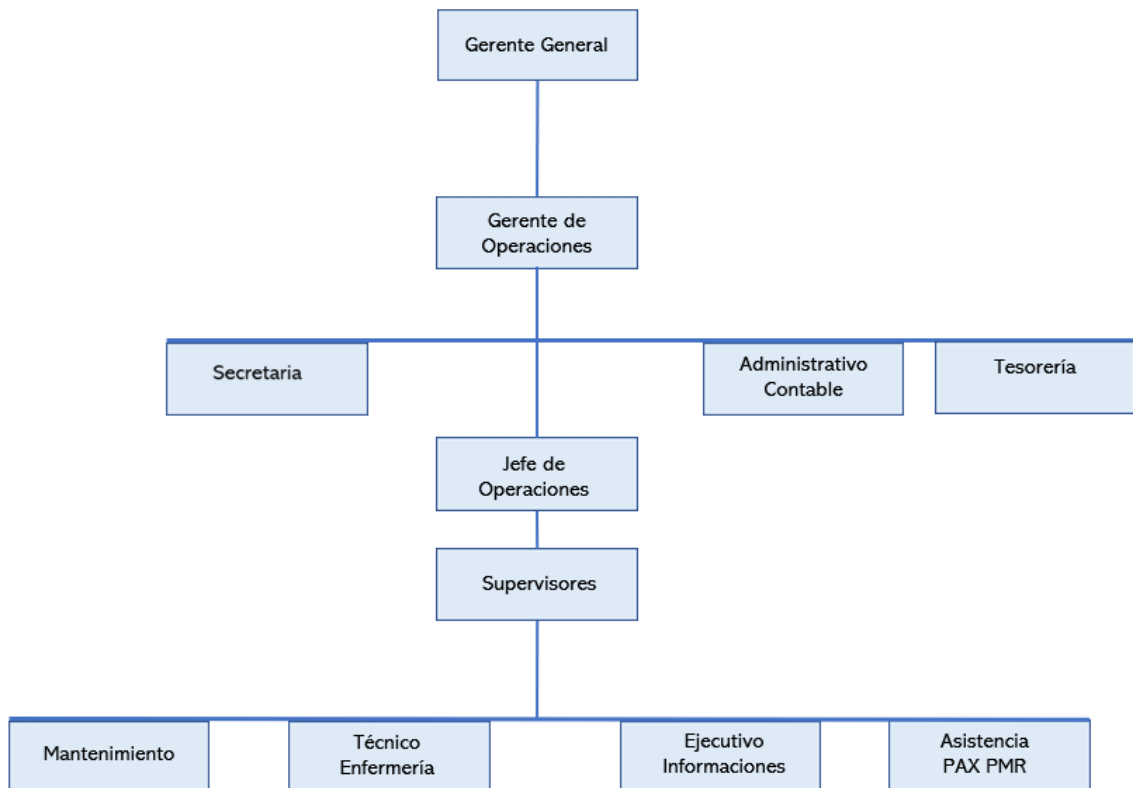
Revisión: V.7

Página: 40 de 738

Descripción	Cantidad
Aeropuerto La Florida SC S.A.	
Gerente General	1
Gerente de Operaciones	1
Encargado de RR.HH.	1
Secretaria Administrativa	1
Administrativo Contable y de RRHH	1
Tesorero	1
Supervisores de Terminal	5
Personal de Informaciones	4
Técnico en enfermería	4
Serv. Asistencia PMR	4
Encargado CCTV	2
Servicios Generales / Apoyo al mantenimiento	2

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Revisión: V.7
		Página: 41 de 738


### 6.2.3. ORGANIGRAMA



### 6.2.4. FUNCIONES DEL PERSONAL

**Gerente General.** Principales funciones:

- Representante Legal de la Sociedad Concesionaria.
- Responsable del cumplimiento de la Misión y Visión de la Organización.
- Evaluar el logro de objetivos y el desempeño de las Gerencias a su cargo.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Página: 42 de 738

- Dirigir las acciones de mejora y rediseño de procesos de negocio, la calidad del servicio y de la productividad empresarial.
- Supervisar la administración de los recursos humanos, financieros, materiales y de servicios concernientes a la gestión institucional.
- Dirigir y coordinar las relaciones de cooperación interinstitucionales.
- Dirigir la implementación de las disposiciones de la Junta Directiva.
- Disponer la implementación de las medidas correctivas resultantes de las Auditorías realizadas.
- Relacionarse con el MOP a través del Inspector Fiscal.

**Gerente de Operaciones. Principales Funciones:**


- Es el encargado de administrar correctamente los recursos Humanos y Económicos para asegurar el cumplimiento de la calidad de los niveles de servicios exigidos por las bases de licitación de la obra.
- Debe relacionarse con la Inspección Fiscal de la Obra y las organizaciones que componen el Aeropuerto, además de proyectar la Sociedad Concesionaria al resto de la comunidad, por lo que deberá relacionarse con las organizaciones sociales y autoridades locales y regionales.
- Finalmente debe detectar oportunidades de servicios y negocios que permitan maximizar los ingresos de la empresa.

**Secretaría:** Además de las funciones de apoyo y coordinación al Gerente de Operaciones, realizará las funciones de control documental e hitos contractuales.

**Administrativo Contable:** Será el encargado de la gestión de contratos, revisión de cumplimiento de fechas, seguros y garantías, además de pago a proveedores y control de pagos de subconcesionarios. También llevará la gestión de recursos humanos.

**Tesorero:** Cumplirá funciones de cajero para los servicios asociados al estacionamiento y la recepción de pagos de subconcesionarios.

**Jefe de Operaciones:** Entre sus principales funciones destacan:

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p>	<p>Código: ALFSC-RSO-001</p>
	<p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<p>Revisión: V.7</p>
		<p>Página: 43 de 738</p>


- Supervisar y garantizar que los Supervisores y todo el personal operativo a su cargo cumplan con sus funciones y con los servicios ofrecidos a los clientes, respetando los plazos comprometidos, las normas de seguridad y cuidando los recursos asignados.
- Supervisar y controlar los distintos procesos operativos, para asegurar el flujo continuo de las actividades que se realizan en las operaciones del Terminal de Pasajeros.
- Distribuir y asignar el trabajo del personal a su cargo, de acuerdo con su disponibilidad, experiencia, carga de trabajo, etc.
- Controlar diariamente el programa de trabajo y los avances alcanzados con los Supervisores del Terminal de Pasajeros. Proveer soluciones en caso de que se detecten desviaciones en el programa de trabajo.
- Coordinar la compra de materiales, insumos y repuestos necesarios para las operaciones de la empresa.

**Supervisores:** Son de nivel técnico o profesional, de vital importancia en la organización, pues son la primera respuesta de mantenimiento en caso de falla o deterioro de un servicio y encargados del control de la correcta ejecución de servicios por parte de terceros en las áreas de conservación.

Son responsables del turno que opera en horario de funcionamiento, estarán preparados para controlar la calidad de servicios de nuestros subconcesionarios, lo que permitirá una rápida reacción frente a desviaciones. Prestando colaboración y resolviendo problemas a los usuarios, especialmente orientando al pasajero cuando sea necesario.

**Ejecutivo de informaciones:** Personal bilingüe encargado de orientar y atender los requerimientos de los usuarios, con conocimientos y capacidades de operación de los sistemas FIDS y PAS, página WEB.

**Técnico de Enfermería:** Personal Técnico de Nivel Superior en Enfermería, encargado de prestar los primeros auxilios, a los usuarios con complicaciones de salud o que sufran accidentes, tendrá que llevar las estadísticas de atenciones y utilización de insumos, encargándose de solicitar su reposición, además deberá ocuparse de mantener los registros de los desfibriladores de acuerdo a lo que indica el reglamento de la ley 21.156, publicado por decreto 56 del 13 de octubre de 2020 del Ministerio de Salud y que entra en vigencia el 14 de enero de 2021.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Página: 44 de 738

**Servicio Asistencia Pasajeros PMR:** Personal encargado de la atención y transporte de pasajeros con movilidad reducida, los que serán preparados adecuadamente por la Sociedad Concesionaria, serán responsables del uso adecuado de los equipos a su cargo.

**Mantenimiento:** Personal de servicio con conocimientos de gasfitería y obras menores con disposición para la realización de trabajos de servicio a las dependencias, como retiro de basura, y apoyo a otras actividades de la Sociedad Concesionaria

**Asesores Externos y/o subcontratados:** Entre ellos se cuenta con Personal de Aseo, Guardias de Seguridad y empresas externas que realizan las labores de limpieza y aseo, seguridad y mantenimiento de los equipos y sistemas para su reparación y buen funcionamiento, respectivamente.

**NOTA:** Los cargos son descritos de forma genérica y la Sociedad Concesionaria no discrimina por genero u otras características, por lo que se buscara y privilegiara al personal con mejores características profesionales y humanas.


**6.2.5. CALIFICACIÓN DEL PERSONAL:**

En cuanto a la calificación del personal que la ALFSCSA destinará a la prestación de sus servicios, se han de tener en cuenta las siguientes calificaciones:

a) Supervisor de Operaciones:

- Responsabilidad, control y organización del personal a su cargo.
- Capacidad de trato con los usuarios e instituciones del Aeropuerto.
- Habilidad para resolver conflictos.
- Habilidad para generar relaciones interpersonales, transmitir información y ejercer un adecuado liderazgo.
- Presentar una conducta de respeto y orden frente a las normas de higiene y seguridad.
- Fluida comunicación con la Gerencia de Operaciones y sus compañeros de trabajo.



	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Página: 45 de 738

b) Ejecutivos de Informaciones:

- Capacidad de atender las inquietudes de los diferentes usuarios del Aeropuerto con amabilidad y deferencia.
- Habilidad para el trato con los usuarios.
- Orden, responsabilidad y prolijidad para la recepción, manejo y rendición de los dineros recaudados por concepto de estacionamientos.
- Fluida comunicación con el Supervisor de Operaciones.
- Observar una conducta de respeto y orden frente a las normas de higiene y seguridad.

c) Personal de Mantención:


- Las capacidades técnicas comprenden un alcance técnico y profesional de nivel medio en áreas de electricidad, gasfitería, albañilería, electromecánica, climatización, carpintería y plomería, orientado a atender las actividades preventivas y/o correctivas menores dentro del área de Concesión. Aquellas actividades tanto preventivas como correctivas no puedan ser resueltas por este personal, serán derivadas a empresas especializadas.
- Debe tener una conducta de respeto y orden frente a las normas de higiene y seguridad.
- Fluida comunicación con el Supervisor de Operaciones y sus compañeros de trabajo en un ambiente de respeto.

d) Personal de Primeros Auxilios:

- Posee Título de Nivel Superior en Enfermería.
- Fluida comunicación con el Supervisor de Operaciones.
- Observar una conducta de respeto y orden frente a las normas de higiene y seguridad.

e) Personal de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida:

- Debe tener una conducta de respeto y orden frente a las normas de higiene y seguridad.
- Habilidad para el trato con los usuarios.
- Fluida comunicación con el Supervisor de Operaciones y sus compañeros de trabajo en un ambiente de respeto.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Página: 46 de 738

f) Personal de Aseo:

- Conocimiento básico en el aseo de instalaciones públicas y/o domiciliarias.
- Debe tener una conducta de respeto y orden frente a las normas de higiene y seguridad.
- Fluida comunicación con el Supervisor de Operaciones y sus compañeros de trabajo en un ambiente de respeto.

g) Personal Guardias de Seguridad Privada:

- Conocimiento básico en normativa vigente en materias de seguridad privada. Debe cumplir con lo dispuesto por la autoridad aeronáutica (DGAC).
- Debe tener una conducta de respeto y orden frente a las normas de higiene y seguridad.
- Fluida comunicación con el Supervisor de Operaciones y sus compañeros de trabajo en un ambiente de respeto.

h) Transporte para el personal:


- Debe tener una conducta de respeto y orden frente a las normas de higiene y seguridad.

#### 6.2.6. HORARIO DE FUNCIONAMIENTO TURNO MÍNIMO OPERACIONAL Y PERSONAL ADMINISTRATIVO

Para cubrir el desarrollo de las operaciones aéreas actuales, tanto regulares como extraordinarias, la Sociedad Concesionaria ha dispuesto de un turno de dotación mínima operacional compuesto de:

- 1 supervisor/a de Terminal.
- 1 ejecutivo/a de Informaciones.
- 1 Tens
- 1 Servicios Generales /Apoyo a la Mantención.
- 1 Guardia.

Este turno se adaptará a los requerimientos y variaciones estacionales del tráfico aéreo en el Aeropuerto La Florida de La Serena de manera de poder satisfacer adecuadamente el horario de funcionamiento operativo

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Página: 47 de 738

y comercial del aeropuerto y con ello, satisfacer las necesidades de los usuarios del edificio terminal de pasajeros.

El Servicio de Guardias se mantendrá 24/7.

El horario y los turnos serán definidos en forma dinámica cubriendo lo dispuesto por la autoridad aeronáutica, para el caso del Aeropuerto de La Serena el horario de operación actual es HJ definido por la DGAC es de 08:00 hasta las 21:00 hora local.

Debido a lo anterior el personal administrativo realizará sus funciones de lunes a viernes, entre las 08:00 y las 17:30 hora local, con media hora para colación.

Los turnos Operativos (24/7):

Turno 1 de 00:00 a 08:00 horas

Turno 2 de 07:30 a 16:00 horas.

Turno 3 de 15:30 a 24:00 horas.

Se consideran tiempos de traslape entre turnos por un mínimo de 30 minutos para su correcta entrega, quedando:


Turno 1 de 00:00 a 08:30 horas

Turno 2 de 07:30 a 16:00 horas.

Turno 3 de 15:30 a 24:00 horas.

Para Operaciones especiales, se activará al personal necesario para proporcionar los servicios y facilidades necesarias.

El Gerente de Operaciones permanecerá en el Aeropuerto en horario administrativo, pero se encuentra disponible para los requerimientos operacionales en cualquier momento. Durante los horarios de operación del terminal el responsable es el Supervisor del Terminal, quien reporta directamente al Gerente de Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Revisión: V.7
		Página: 48 de 738

Operaciones. Fuera de los horarios de funcionamiento, el servicio de guardias alertará de las contingencias al Gerente de Operaciones o quien este disponga.

La Sociedad Concesionaria debe disponer de personal de reemplazo para cubrir ausencias, permisos y vacaciones mientras dure la explotación de la Concesión.

#### **6.2.7. TRANSPORTE PARA EL PERSONAL**

La Sociedad Concesionaria realizará el transporte del personal por medios propios o contratando este servicio a una empresa externa, tanto para los turnos regulares, como para los turnos extraordinarios, de acuerdo con los requerimientos operacionales y administrativos del aeropuerto.

#### **6.2.8. DEPENDENCIAS DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA**

La sociedad Concesionaria actualmente utiliza las dependencias preexistentes de oficinas, entregadas por el MOP, consistentes en oficinas administrativas y Gerencia de Operaciones, oficina de supervisores, informaciones y sala primeros auxilios.

#### **6.2.9. VESTUARIO, EQUIPAMIENTO Y ALIMENTACIÓN**


Todo el personal utilizará uniforme corporativo de acuerdo con la época del año que corresponda. En cuanto al personal de Mantenimiento en servicio, este deberá usar vestuario adecuado que lo distinga de otros funcionarios del aeropuerto, identificación a la vista (nombre completo y cargo) y utilizar elementos de seguridad apropiados en el desempeño de sus funciones, tales como chalecos reflectantes, cascos (diferentes colores según especialidad), zapatos de seguridad, chaquetas impermeables, guantes de seguridad y otros elementos, según corresponda para sus diferentes labores.

En cuanto a la alimentación, esta será de cargo de cada trabajador. La Sociedad Concesionaria habilitará una sala comedora adecuadamente equipada para tal efecto.

Todos los puestos de trabajo estarán debidamente equipados con computador de escritorio, tecnológicamente actualizado (con conexión a internet), telefonía fija o celular, además de equipo de comunicación interna.

#### **6.2.10. EMPRESAS QUE PARTICIPAN EN LA SOCIEDAD CONCESIONARIA**

Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.

	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA</b>	Página: 49 de 738


Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionara S.A. está conformada por las siguientes empresas con los porcentajes de participación que se indican:

N°	EMPRESA	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
1	Cointer Chile S.A.	30%
2	Concesiones Coquimbo SPA	70%
	TOTAL:	100,0%

Empresas Contratistas:

N°	NOMBRE	RUT	SERVICIO
1	Fly Security SPA	77.030.037-1	Seguridad
2	GSS Servicio Integral SPA	77.105.535-4	Aseo
3	Turística y Gastronómica Condemarín	76.173.021-5	Traslado personal
4	Ricardo Sierralta Araya	11.938.269-6	Mantenión jardines
5	Miguel Tapia Suazo	8.355.938-1	Mantenión equipos climatizadores
6	Soc. Elevared Ltda.	76.909.707-4	Mantenión cintas transportadoras
7	Fumysam Spa	76.276.037-1	Control de Plagas
8	TK Elevadores Chile S.A.	96.726.480-6	Mantenión Ascensor

Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.


	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO LA FLORIDA</b>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 50 de 738

9	Elecmar	76.345.061-9	Mantenición Sistema Estacionamiento
10	Wilug Ltda.	79.894.400-2	Mantenición sistemas detección y extinción de incendios
11	Municipalidad de La Serena	69.040.100-2	Retiro Basura

Subconcesionarios:

N°	NOMBRE	RUT	SERVICIO
1	Comercial Serpan Ltda.	77.313.060-4	Rent a Car
2	Cia. De Leasing Tattersall S.A.	96.565-580-8	Rent a Car
3	Autorentas del Pacifico Spa.	83.547.100.4	Rent a Car
4	Soc. de Inversiones Las vegas Ltda.	79.578.880-8	Rent a Car
5	Arrendadora de Vehículos S.A.	77.225.200-5	Rent a Car
6	Rentas y Servicios S.A.	76.095.267-2	Rent a Car
7	Gama Leasing Operativo Spa	99.525.100.0	Rent a Car


N°	NOMBRE	RUT	SERVICIO
----	--------	-----	----------

	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 51 de 738

1	GSS Aviation Spa	76.315.239-1	Compañía Aérea
2	Agencia de Carga Cargomobility	76.376.305-6	Compañía Aérea
3	Transporte Aéreo S.A.	96.951.280-7	Compañía Aérea
4	Sky Airline S.A.	88.417.000-1	Compañía Aérea
5	Acciona Airport Services Chile S.A.	76.611.528-4	Compañía Aérea

N°	NOMBRE	RUT	SERVICIO
1	Yuvilsa Elena González González	10.147.405-4	Local Comercial 102
2	Luxottica of Chile S.A.	96.891.370-0	Local Comercial 103
3	IDJ Servicios & Inversiones Spa	77.220.994-0	Local Comercial Modular

N°	NOMBRE	RUT	SERVICIO
1	Servicios Aeroportuarios S.A.	96.988.630-8	Cafetería
2	Servicios Aeroportuarios S.A.	96.988.630-8	Restaurant

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 52 de 738

3	Servicios Aeroportuarios S.A.	96-988.630-8	Salón Vip
---	-------------------------------	--------------	-----------

N°	NOMBRE	RUT	SERVICIO
1	Banco de Chile	97.004.000-5	Cajero Automático
N°	NOMBRE	RUT	SERVICIO
1	Triptur Chile S.A.	77.394.174-2	Transporte Público (Transfer)

N°	NOMBRE	RUT	SERVICIO
1	Raúl Osorio López	7.240.149-2	Taxi
2	Víctor Villegas Araya	6.521.168-8	Taxi
3	Paola Miranda Castillo	13.224.977-6	Taxi
4	Graciela Huerta Segovia	6.892.136-8	Taxi
5	Jean Paul Jamett Huerta	11.422.860-5	Taxi
6	Margaret Osorio Rojas	14.401.754-4	Taxi
7	Nelson Ossandón Valenzuela	8.144.562-1	Taxi
8	Steffan Flores Maldonado	13.424.412-7	Taxi





REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA


AEROPUERTO LA FLORIDA

Código: ALFSC-RSO-001

Revisión: V.7

Página: 53 de 738


9	Aída Fernández	11.965.222-7	Taxi
10	Fernando Ortiz Castellón	15.035.568-0	Taxi
11	Transportes Cati Mai Spa	77.144.946-8	Taxi
12	Franklin Briones	13.018.612-2	Taxi
13	Ana Cecilia Cruz	7.634.210-5	Taxi
14	Ana González Moreno	5.959.730-2	Taxi
15	Patricio Robledo Fernández	14.309.162-7	Taxi
16	Luis Pizarro Morgado	9.860.692-0	Taxi
17	Sandra Cerda Portilla	11.471.626-k	Taxi
18	Francisco Troncoso Mondaca	17.391.964-6	Taxi
19	Mónica Godoy López	13.416.838-2	Taxi
20	Juan Raúl Jaque Pastén	11.822.570-8	Taxi
21	Marjorie Castillo	13.762.225-4	Taxi
22	Tania Soledad Rojas Assad	16.432.222-k	Taxi
23	Eliana Rocha Garces	6.527.659-9	Taxi
24	Yuri Morales Morales Ing. Construcción	76.423.228-3	Taxi

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Página: 54 de 738

25	Rosa Ximena Ojeda Palacios	13.539.006-2	Taxi
26	Christian Cuello Barrios	11.626.952-k	Taxi
27	Marcos Andrés Alegría Flores	16.688.135-8	Taxi

## 7. DEL MARCO JURÍDICO

- Artículo 87 del D.S MOP N° 294 de 1984, la prestación y explotación de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos, el uso y goce sobre los bienes nacionales de uso público o fiscales destinados a desarrollar las áreas de servicios que se convengan, así como el proceso de licitación y adjudicación del contrato de concesión, formando parte integrante de este.
- Decreto con Fuerza de Ley MOP N° 850 de 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°15.840 de 1964 y del DFL N°206 de 1960
- 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.
- Reglamento de Concesiones aprobado por Decreto Supremo MOP N° 956 de 1997.
- Ley Orgánica de Ministerio de Obras Pública contenida en el Decreto Supremo MOP N° 294 de 1984 que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 15.840 y sus normas reglamentarias.
- Ley N°20.123. Regula el trabajo en régimen de Subcontratación, el funcionamiento de las Empresas de Servicios Transitorios, y el contrato de trabajo de servicios transitorios. Publicada en el Diario Oficial el 14 de octubre de 2006, entrada en plena vigencia desde el 14 de enero de 2007.
- Bases Administrativas de Licitación (Bases de Licitación) Aeropuerto La Florida de La Serena
- Texto Refundido “circulares aclaratorias” de las Bases de Licitación Aeropuerto La Florida de La Serena.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p>	<p>Código: ALFSC-RSO-001</p>
	<p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<p>Revisión: V.7</p>
		<p>Página: 55 de 738</p>

- Documento N° 8 denominado “Aspectos Mínimos a Considerar en la Elaboración del Servicio de la Obra y Manual de Operaciones de la Concesión”
- Resolución de adjudicación de la Concesión
- Convenios Complementarios suscritos. Reglamento de Operación de Aeronaves de la DGAC (DAR 06, EDICIÓN 1 D/S 52 de 15.04.02 Diario Oficial No 37.313 20.07.02 Ultima Enmienda No 1D/S 26 de 28.03.07 Diario Oficial N° 38.85130.08.07).
- Reglamento de Aeródromos de la DGAC (DAR 14, Segunda Edición, 15 de marzo de 2005).
- Reglamento de Seguridad, protección de la aviación civil contra actos de interferencia ilícita (DAR 17, Cuarta Edición, 26 de septiembre del 2008) de la DGAC.
- Programa de Seguridad Aeroportuaria del Aeropuerto La Florida.
- Plan de Emergencia del Aeropuerto La Florida.
- Decreto Supremo N°54 “Aprueba Reglamento para la constitución y funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad”.
- Art. 66 bis de la Ley N° 16.744 “Establece Normas sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales”.
- Todas las leyes, decretos y reglamentos de la República de Chile vigentes a la fecha de la firma del Contrato, que se relacionan con él y con todos aquéllos que se dicten durante su vigencia.


## **8. DEL SERVICIO AL USUARIO**

### **8.1. DERECHOS DEL USUARIO**

- a) Derecho a recibir los servicios obligatorios

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

Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 56 de 738

b) Derecho a recibir los servicios facultativos

El usuario tiene derecho a recibir los Servicios No Aeronáuticos Comerciales Facultativos que ofrece el Concesionario y que está autorizado a prestar, de acuerdo con el contrato de concesión, pagando el precio respectivo.

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

c) Derecho a seguridad

El usuario, de conformidad con el contrato de concesión, tiene derecho a que Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A. vele por su seguridad, durante toda su permanencia en el área de concesión.

d) Derecho a calidad de servicio


El usuario tiene derecho a recibir de Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A., los servicios que éste presta, con el nivel de calidad previsto en el contrato de concesión, pudiendo reclamar ante el concesionario y/o ante el MOP, si así no sucediera, sea por medio de la Inspección Fiscal o directamente, conforme a los procedimientos descritos en el presente reglamento.

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

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 57 de 738

- Conocer y acceder en forma gratuita a un extracto del RSO en las oficinas de Atención de la Sociedad Concesionaria o en cualquier oficina que se destine a la atención de público. Además, una versión completa del RSO deberá estar disponible para ser consultado por los usuarios de la Obra, según se estipula en el punto 5 del artículo N° 57 del Reglamento de Concesiones.

f) 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.

g) Derecho a reclamo

El usuario tiene derecho a interponer ante la Sociedad Concesionaria las quejas, reclamos y denuncias, con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad de tal. Para lo que tiene disponible un sistema de reclamos y sugerencias, incluido el libro de reclamos y sugerencias existente en el mesón de Informaciones

h) Derecho a sugerencias y/o felicitaciones


El usuario tiene derecho a formular las sugerencias y/o felicitaciones que estime pertinentes y que tiendan a mejorar la prestación del servicio que brinda el Concesionario establecido en las Bases de Licitación. Para lo que tiene disponible un sistema de reclamos y sugerencias, incluido el libro de reclamos y sugerencias existente en el mesón de Informaciones

i) Derecho a respuesta

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

j) Derecho a la asistencia

El usuario tiene derecho a solicitar los servicios de asistencia estipulados en las Bases Técnicas del contrato de concesión.

	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA</b>	Página: 58 de 738

En línea con lo anterior y a las disposiciones del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, se implementará un sistema informativo en todos los counters de las líneas aéreas y en el mesón de informaciones del Terminal de Pasajeros, donde se dé a conocer mediante un link y un código QR que direccionen a la página web <http://derechosdelpasajero.jac.gob.cl/>, a los pasajeros los derechos contenidos el Título VIII del Código Aeronáutico relativos a la información básica comercial que incluya descripción de los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos.

## **8.2. OBLIGACIONES DEL USUARIO**

### a) 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.

### b) 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.

### c) 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. (Carabineros de Chile, SAG, Aduana, DGAC y PDI)

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.

### d) Obligación de debido cuidado

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 59 de 738

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 Pública Fiscal denominada “Aeropuerto La Florida de La Serena”

e) 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.

f) 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.

### 8.3. CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

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


Este centro de atención debe funcionar hasta que se haya atendido el último vuelo del día. Para ello dispondrá de un Counter, un computador y personal calificado (Personal de Informaciones) para la prestación de este servicio.

El centro de atención de informaciones estará ubicado en el Terminal de Pasajeros, en el sector ubicado a la derecha del acceso de los usuarios, el teléfono celular de contacto: +56 9 44018563 y el teléfono fijo: 51 2270353.

Por otra parte, los usuarios podrán tomar contacto con el centro de atención al usuario por medio del mail FIDS [contacto.lsc@reddeaeropuertos.cl](mailto:contacto.lsc@reddeaeropuertos.cl) que corresponde al link en la página WEB [www.aeropuertolaserena.cl](http://www.aeropuertolaserena.cl) del Aeropuerto.

El equipamiento considerado en el mesón de informaciones o centro de atención al usuario, mínimo para satisfacer las necesidades de los usuarios, estará compuesto de: línea telefónica, computador, impresora,

Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 60 de 738

equipo de comunicaciones internas, centro de comunicaciones del sistema FIDS y PAS. Dispondrá de Libro de Reclamos y/o formularios de sugerencias y reclamos, materiales de escritorio y material de soporte para información Covid.

#### **8.4. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN, EFECTUAR RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Para solicitar información y/o efectuar reclamos, sugerencias, consultas y felicitaciones, los usuarios podrán dirigirse personalmente al mesón de informaciones o centro de atención al usuario, definido en el punto anterior, hacerlo en forma escrita, telefónica, correo electrónico y/o a través de la página Web que Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A. debe mantener activa las 24 horas del día. El procedimiento para seguir será el siguiente:

- Por escrito: despachando una carta certificada dirigida al Centro de Atención del Usuario, al domicilio de Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A., Ruta 41 camino a Vicuña s/n, debidamente firmada.
- Personalmente: concurriendo al Centro de Atención al Usuario que dispone Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A. – Aeropuerto de La Florida de La Serena en el Terminal.
- Telefónicamente: comunicándose al Centro de Atención al Usuario a través del número celular +56 9 44018563 o a al teléfono fijo 51 2270353.
- Vía correo electrónico: Dirigido al Centro de Atención al Usuario, al correo electrónico [contacto.lsc@reddeaeropuertos.cl](mailto:contacto.lsc@reddeaeropuertos.cl)
- Utilizando las direcciones de contacto que se encuentran en la página web de la concesión [www.aeropuertolaserena.cl](http://www.aeropuertolaserena.cl)


El usuario podrá solicitar información relacionada con el contrato de concesión, la que deberá ser provista en forma rápida y eficiente por el personal de Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.

A continuación, se enumera la información que, entre otras, pudiera ser solicitada:

- Zonas en que se realizan trabajos.

Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.



	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 61 de 738

- Servicios que presta el concesionario a los usuarios.
- Información de vuelos.
- Localización de áreas de servicios.
- Forma en que se pueden realizar reclamos o sugerencias.
- Lugar en el que se puede acceder al R.S.O.


Los reclamos de los usuarios de la concesión se deben canalizar a través del Sistema de Reclamos y Sugerencias, según lo establece el numeral 1.9.18 de las Bases de Licitación.

#### **8.4.1. PROCEDIMIENTO SISTEMA DE RECLAMOS**

La Sociedad Concesionaria a través del siguiente procedimiento, establecerá los canales de atención de reclamos y el procedimiento de recepción y respuesta de ellos, de acuerdo con el tipo del reclamo o sugerencia que se realice.

Los canales para la recepción de reclamos o sugerencias serán los siguientes:

- a) Mesón de Informaciones: Existirá un Libro de Reclamos, foliado, autocopiativo con 3 copias a disposición del público en general. El usuario recibirá el original y se enviará por correo a Gerencia de Operaciones copia del reclamo.
- b) A través de los libros de reclamos dispuestos por cada uno de los subconcesionarios que operen en Terminal de Pasajeros. Estos libros se encontrarán previamente foliados en cada una de sus hojas, las cuales además dejarán un duplicado de la información que allí se registre, permitiendo entregar una copia de esta al usuario.
- c) Teléfono: será de público conocimiento el teléfono ubicado en el mesón de informaciones, que será publicado en la página web, donde se recibirá el reclamo o sugerencia. El reclamo será registrado por el(la) Ejecutivo(a) de Informaciones, completando el Formulario respectivo e indicando al usuario el número de folio asociado al reclamo presentado para seguimiento y cumplimiento de plazos.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Página: 62 de 738

d) Cartas al Gerente de Operaciones: Todo usuario tendrá la libertad de enviar directamente al Gerente de Operaciones de la Sociedad Concesionaria o bien a quien éste designe, cartas de reclamo o sugerencias. La dirección a la que se podrán enviar estas cartas por parte de los usuarios se informará en la página web. Las cartas serán asociadas al Formulario de reclamos y se dejará constancia de la manera en que la Sociedad Concesionaria comunicará al usuario el número de folio asociado al reclamo presentado para seguimiento y cumplimiento de plazos.

e) Vía Página Web: La Concesionaria pondrá a disposición de los usuarios, una página web, cuya dirección es [www.aerpuertolaserena.cl](http://www.aerpuertolaserena.cl) donde se podrá realizar reclamos a través del correo disponible: [contacto.lsc@reddeaeropuertos.cl](mailto:contacto.lsc@reddeaeropuertos.cl)


Una vez ingresado el reclamo por el(la) Ejecutivo(a) de Informaciones, se le comunicará al usuario el número de folio asociado al reclamo presentado para seguimiento y cumplimiento de plazos.

f) Vía OIRS DGAC: El sistema de reclamos y sugerencias de los usuarios operará en permanente coordinación con la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias de la DGAC, en su calidad de administrador del aeropuerto. Se dejará constancia de la manera en que la Sociedad Concesionaria comunicará al usuario el número de folio asociado al reclamo presentado para seguimiento y cumplimiento de plazos.

g) Las sugerencias o reclamos recibidos por el Concesionario por cualquiera de los cinco canales antes señalados serán ingresados en una Base de Datos habilitada por la Sociedad Concesionaria. En esta Base de ingresarán los datos del usuario, la fecha y el motivo del reclamo o sugerencia.

h) El Gerente de Operaciones o a quien éste designe, procederá a responder al reclamante, dejando registro de la forma y oportunidad de la respuesta en el Informe Mensual de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones que se entregará a la Inspección Fiscal.

i) La Concesionaria a través de su Gerente de Operaciones o de quien éste designe, responderá el reclamo o sugerencia en un plazo no superior a 15 días respecto a la fecha de su recepción. En el caso de los reclamos recibidos durante los últimos días cada mes, su respuesta no podrá superar el día 5 del mes

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p>	<p>Código: ALFSC-RSO-001</p>
	<p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<p>Revisión: V.7</p>
		<p>Página: 63 de 738</p>

siguiente, de modo de emitir oportunamente el “Informe Mensual de Reclamos” señalado en los Artículos 1.8.2.4 letra g), 1.8.2.5 letra e) según corresponda de las Bases de Licitación.

j) Aquellos reclamos relacionados con servicios no prestados o explotados directamente por el Concesionario se transcribirán al servicio involucrado solicitando respuesta al reclamo dentro del plazo señalado precedentemente. Si no se recibiera respuesta dentro del plazo señalado, se dejará constancia de esta situación en la copia del Libro de Reclamos. Lo anterior, sin perjuicio de dejar constancia de la falta cometida por el subconcesionario o contratista involucrado.

k) El término del proceso del sistema de Reclamos y Sugerencias de los usuarios se materializará con la respuesta escrita al usuario, elaborada tanto por la Sociedad Concesionaria como por el servicio subconcesionado involucrado. En el caso que el usuario no deje correo de contacto y solo el número de teléfono, se efectuara el llamado por parte de la Gerencia de Operaciones.


## 8.5. APLICACIÓN DE ENCUESTAS

El Concesionario en cumplimiento 1.10.10.C.14 y 1.10.15 de las Bases de Licitación periódicamente y a su entero costo deberá realizar encuestas dirigidas a los usuarios de Aeropuerto La Florida de La Serena, con el objeto evaluar o medir el nivel de satisfacción de los servicios que presta o explota la Sociedad Concesionaria en el Aeropuerto. No obstante, el MOP podrá realizar encuestas periódicas con el mismo objetivo.

Con el resultado de la encuesta, se establecerán los grados de satisfacción respecto de cada uno de los servicios, de este modo y de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.9.2 de las Bases de Licitación el Inspector Fiscal podrá definir modificaciones al Manual de Operación, para mejorar o recuperar los estándares de servicio de la concesión.

## 8.6. MEDICIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO

La Sociedad Concesionaria propone como metodología de medición el uso de indicadores y estándares que permiten evaluar la calidad del servicio al usuario para ellos se considera la “disponibilidad y confiabilidad” para los sistemas y equipos y el concepto de “Calidad Percibida” para los servicios, los que son tratados detalladamente en el Manual de Operaciones.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 64 de 738

## 9. DEL CONCESIONARIO

### 9.1. OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

#### a) 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.

#### b) 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 en esta antes de 5 días de materializado el cambio.

#### c) Obligación de velar por la seguridad de los usuarios

El concesionario está obligado a velar por la seguridad de los usuarios durante toda su permanencia en la obra concesionada, tanto en lo que dice relación con la implementación de medidas relativas a los bienes como a las personas.

Ante denuncias relativas a situaciones que podrán comprometer la seguridad del usuario y de las obras, dentro del área de concesión, deberá tomar en forma inmediata las medidas pertinentes a los efectos de restablecer la seguridad amenazada, solicitando la inmediata intervención de Carabineros, la DGAC o las autoridades competentes, dependiendo del área en que se suscite el problema.


#### d) 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 en lo que dice relación con el servicio básico de la concesión.

#### e) 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 Counter de Informaciones.

Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Revisión: V.7
		Página: 65 de 738

f) 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.

g) 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 vigente.

h) Obligación de publicar sus tarifas

El Concesionario está obligado a informar al público su estructura de tarifas, previa aprobación del Inspector Fiscal, la que dará a conocer a través del mesón de información, para los pasajeros que se encuentran en el Terminal Aéreo o mediante la publicación en la Página WEB.

i) 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.

j) 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.


k) 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.

l) Obligación de realizar mediciones y controles

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

m) Obligación de proporcionar información al Inspector Fiscal

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p>	<p>Código: ALFSC-RSO-001</p>
	<p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<p>Revisión: V.7</p>
		<p>Página: 66 de 738</p>

La Sociedad Concesionaria está obligada a proporcionar información al Inspector Fiscal en especial en lo referente al artículo 1.8.2 de las Bases de Licitación y en particular a cualquier requerimiento que realice el Inspector Fiscal.

- n) Obligación de la Sociedad Concesionaria con el Desarrollo sustentable del proyecto

En particular el cumplimiento del artículo 1.8.12 de las Bases de Licitación.

- o) Obligación de contratar seguros

El Concesionario está obligado a contratar un seguro de responsabilidad civil por daños a terceros, en los términos descritos en el numeral 1.8.7 de las Bases de Licitación, que cubrirá la responsabilidad civil en la etapa de explotación y las eventuales indemnizaciones que el MOP y/o el concesionario se encontrasen obligados a pagar por daños que con motivo de las actividades de explotación de la concesión, sufran terceros en sus bienes y/o en sus personas y que hubiesen acontecido dentro del área de concesión.

## **9.2. DERECHOS DEL CONCESIONARIO Y OBLIGACIONES EN LA GESTIÓN TARIFARIA**

- a) Derecho a cobrar tarifa

Según lo estipula el numeral 1.10.10.B1 de las Bases de Licitación, el Concesionario, tiene derecho a cobrar tarifas al usuario por la prestación de los servicios, de acuerdo con el contrato de concesión, como retribución por el servicio que presta al usuario.

- b) 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.

- c) 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.

- d) Derecho a exigir a los usuarios el pago de los daños o deterioro causados a la obra y sus instalaciones

Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Página: 67 de 738

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 con la legislación vigente.

e) 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.

f) 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 prevé una alteración temporal en el nivel de servicio prestado, debe comunicarlo por escrito al Inspector Fiscal a lo menos con 15 días de anticipación. A su vez, el Concesionario debe informar a los usuarios de dicha alteración, para lo cual dispone señalética apropiada en aquellos sectores que lo ameriten, evidenciando claramente la no disponibilidad del servicio en cuestión; junto con ello, el personal de atención del Mesón de Informaciones puede entregar más información al respecto, si así el usuario lo solicita.


g) Derecho a subcontratar

Según lo establece el numeral 1.10.8 de las Bases de Licitación, el concesionario podrá subcontratar la explotación y/o conservación de la obra.

No obstante, para el cumplimiento del contrato de concesión, el concesionario será el único responsable ante el MOP.


### 9.3. HORARIO DE FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS

SERVICIOS AERONAUTICOS	DISPONIBILIDAD
------------------------	----------------


	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Revisión: V.7
		Página: 68 de 738

Sistema de embarque/desembarque	24/7
Sistema de manejo de equipaje de llegada y salida	24/7
Servicios en plataforma	24/7
Servicios aeronáuticos en general	24/7
<b>SERVICIOS NO AERONAUTICOS NO COMERCIALES</b>	<b>DISPONIBILIDAD</b>
Servicio de conservación	Según Plan de Conservación
Servicio de aseo	24/7
Servicio de mantención de áreas verdes	Según plan de conservación
Servicio de gestión de basura y residuos	Según Programa
Servicio de señalización	24/7
Servicio de transporte de equipaje	24/7




	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Página: 69 de 738

Servicio de información a los usuarios	24/7
Servicio de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas.	24/7
Servicio de vigilancia	24/7
Servicio de asistencia a pasajeros con movilidad reducida	En horario de operación comercial
Servicio de Primeros Auxilios	En horario de operación comercial
<b>SERVICIOS NO AERONAUTICOS COMERCIALES OBLIGATORIOS</b>	<b>DISPONIBILIDAD</b>
Servicio de alimentación y bebidas	En horario de operación comercial
Área para servicio de comunicaciones	En horario de operación comercial

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Página: 70 de 738

Counters y oficinas de apoyo para compañías aéreas.	En horario de operación comercial
Estacionamientos públicos para vehículos en general	24/7
Servicio de gestión de la infraestructura asociada al transporte terrestre de pasajeros	En horario de operación comercial
Áreas para servicios comerciales de ámbito financiero	24/7
Servicios de gestión de terminales de carga	24/7
<b>SERVICIOS NO AERONAUTICOS COMERCIALES FACULTATIVOS</b>	<b>DISPONIBILIDAD</b>
Áreas para locales comerciales	En horario de operación comercial
Áreas para publicidad y propaganda.	24/7
Oficinas de Uso General	24/7


	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA  AEROPUERTO LA FLORIDA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 71 de 738

**NOTA:** Todos los servicios, en especial aquellos en horario de operación comercial, serán cubiertos con extensión horaria ante la eventualidad de atrasos de vuelos y vuelos extraordinarios.

#### **9.4. DISPOSICIONES GENERALES**

- a) El Concesionario podrá prestar y explotar cada servicio no aeronáutico y/o aeronáutico en forma directa o bien por la vía de subcontratos, sin perjuicio de las restricciones señaladas en estas Bases de Licitación.
- b) Cuando el Concesionario otorgue la prestación y explotación de un servicio aeronáutico y/o no aeronáutico a través de terceros, de acuerdo con lo establecido en las presentes Bases de Licitación, durante los primeros 360 días, este puede hacerlo mediante trato directo u otro mecanismo similar. Posterior a este plazo, deberá hacerlo a través de un proceso de licitación, a excepción de los servicios señalados en los artículos 1.10.9.1.1 “Sistema de Embarque/Desembarque”, 1.10.9.3.1.3 “Counters y Oficinas de apoyo a Counters para Compañías Aéreas”, respectivamente, los cuales se registrarán por lo dispuesto en las presentes Bases de Licitación y el Reglamento de Servicio de la Obra.

Para estos efectos, las condiciones y términos deberán ser previamente informados, por escrito, al DGC a través del Inspector Fiscal, conforme a lo establecido en 1.10.10.A.8 de las Bases de Licitación. A más tardar 30 días siguientes de recibidos dichos antecedentes, el DGC, previo informe del Inspector Fiscal, podrá exigir al Concesionario suprimir o modificar las cláusulas que contravengan lo dispuesto en las presentes Bases de Licitación, o que tengan por finalidad o efecto alterar las condiciones del Contrato de Concesión, o que pudieran significar discriminaciones o afecten el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario a las instalaciones o servicios, o que tengan por finalidad o efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia. Los plazos por los cuales se podrán otorgar los subcontratos no podrán ser superiores a 5 años ni extenderse más allá del término del Contrato de Concesión de la obra pública, sin perjuicio de lo señalado en el punto C.19 del presente artículo.


	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p>	<p>Código: ALFSC-RSO-001</p>
	<p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<p>Revisión: V.7</p>
		<p>Página: 72 de 738</p>

Sólo en casos debidamente fundados calificados por el DGC, el Concesionario podrá solicitar otorgar la prestación de un determinado servicio a través de terceros, mediante una modalidad distinta de la licitación (trato directo o mediante la realización de remates u otro mecanismo) o por un plazo mayor a 5 años. Cualquiera sea el caso, toda esta información tendrá el carácter de confidencial para el MOP, sin perjuicio de la normativa vigente.

Sin embargo, el único responsable ante el MOP del cumplimiento del Contrato de Concesión será el Concesionario.


- c) Los servicios comerciales aeronáuticos y no aeronáuticos definidos en los artículos 1.10.9.1 y 1.10.9.3 de las presentes Bases de Licitación tendrán el carácter de exclusivos para el Concesionario, y la DGAC y/o el MOP no podrá explotar ningún servicio en terrenos o instalaciones del aeropuerto que afecten la exclusividad de estos, sin perjuicio de lo señalado en C.17. Asimismo, el Concesionario se compromete a no explotar servicios que la DGAC administre fuera del área de concesión del Aeropuerto La Florida de La Serena.
- d) Todos los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos que se presten o exploten en el área de concesión deberán ser negocios lícitos de comercio, es decir, que no atenten contra la ley, la moral, las buenas costumbres o el orden público y deberán estar de acuerdo con el Plan Maestro del Aeropuerto La Florida de La Serena.
- e) El MOP, por intermedio del Inspector Fiscal y previo informe favorable de la DGAC, podrá cambiar de ubicación los servicios no aeronáuticos y/o aeronáuticos, y conservar, aumentar o disminuir el área ocupada, cuando las necesidades del aeropuerto así lo requieran. La DGAC tendrá un plazo de 15 días para remitir dicho informe desde que haya sido requerido por el DGC.

Para tal efecto, el Inspector Fiscal enviará a la Sociedad Concesionaria, un informe con los requerimientos de modificación del o los servicios que presta el Concesionario, indicando las adecuaciones que se requiera realizar y sus condiciones de implementación. La Sociedad Concesionaria dispondrá de un plazo máximo de 15 días, a contar de la recepción del informe antes señalado, para plantear al Inspector Fiscal, por escrito, sus observaciones y/o proponer una

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p>	<p>Código: ALFSC-RSO-001</p>
	<p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<p>Revisión: V.7</p>
		<p>Página: 73 de 738</p>


alternativa de solución que cumpla con los mismos objetivos perseguidos en el Informe presentado por el MOP, a un costo similar. En tal caso, el Inspector Fiscal, en conjunto con la DGAC, evaluará la propuesta presentada por el Concesionario y los antecedentes que la sustentan, e informará a este último, a más tardar en el plazo de 15 días, su decisión y las medidas a implementar, debiendo el Concesionario dar todas las facilidades necesarias para la implementación de tales medidas. A falta de acuerdo, total o parcial, las discrepancias podrán ser sometidas por las partes a consideración del Panel Técnico. Si la recomendación del Panel Técnico no fuese acogida por las partes, la controversia podrá ser sometida a la Comisión Arbitral o Corte de Apelaciones de Santiago, según lo establecido en el artículo 36 bis de la Ley de Concesiones.

- f) Ni el MOP ni la DGAC responderán en caso alguno por robos, perjuicios u otros daños que pudieren sufrir el Concesionario o terceros dentro de las dependencias que comprenden la prestación y explotación de los servicios no aeronáuticos y/o aeronáuticos.
- g) En el plazo señalado en el artículo 1.10.4 de las presentes Bases de Licitación, el Concesionario deberá presentar, para aprobación del Inspector Fiscal, un Manual de Operación donde se definan los mecanismos para medir la calidad y gestión de todos y cada uno de los servicios no aeronáuticos y aeronáuticos, el que formará parte integrante del Reglamento de Servicio de la Obra para todos los efectos legales. El MOP no autorizará la Puesta en Servicio Provisoria de las obras mientras no se dé cumplimiento a esta obligación.
- h) Toda vez que el Concesionario solicite al Inspector Fiscal la extensión de las áreas para: estacionamientos públicos para vehículos en general, estacionamientos para servicios de transporte, counters y cualquier otro servicio regulado en los artículos precedentes, se le aplicarán las mismas directrices regulatorias establecidas, para cada uno de ellos, en el artículo 1.10.9 de las presentes Bases de Licitación, según corresponda.
- i) El Inspector Fiscal fiscalizará que la ubicación de los servicios solicitados no produzca cambios sustanciales o entorpezca los flujos de circulación de pasajeros y público en el área de concesión, no

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Página: 74 de 738

altere los estándares de funcionalidad del aeropuerto y cumpla con el Plan Maestro del Aeropuerto La Florida de La Serena.

- j) El Concesionario no podrá instalar sistemas de comunicaciones que interfieran con los sistemas de comunicación que se utilicen en la aeronavegación del aeropuerto, lo que será calificado por el Inspector Fiscal previo informe de la DGAC, la cual tendrá un plazo de 30 días para remitir dicho informe desde que haya sido requerido por el Inspector Fiscal.
- k) El Concesionario podrá solicitar al Inspector Fiscal por causas sobrevinientes la revisión de las tarifas de los servicios no aeronáuticos y aeronáuticos, fijadas en las presentes Bases de Licitación, o cualquiera de sus condiciones, regulaciones o modalidades de explotación.
- l) El DGC podrá, en acuerdo con la DGAC en las materias de su competencia, establecer modificaciones, regulaciones, condiciones o modalidades a cualquiera de los servicios establecidos en el artículo 1.10.9 de las presentes Bases de Licitación o de las áreas establecidas para la explotación de los mismos, cuando la prestación y/o explotación de dichos servicios o áreas entorpezcan la funcionalidad o servicialidad del Aeropuerto o cuando el Concesionario incurra en discriminaciones o ejerza conductas que pudieran afectar el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario a las instalaciones y servicios del aeropuerto y, en general, cualquier otro arbitrio que tenga por finalidad o efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia, sin perjuicio de las sanciones que procedan.
- m) Los servicios no aeronáuticos comerciales obligatorios deberán funcionar los 365 días del año en horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos ordinarios y/o extraordinarios, tanto nacionales como internacionales, lo cual deberá ser calificado por el Inspector Fiscal y establecido en el Manual de Operación. Los estacionamientos públicos estarán disponibles las 24 horas del día, todos los días del año.
- n) El Concesionario deberá realizar encuestas periódicas de opinión pública con el objeto de evaluar y comparar las condiciones de prestación y explotación de los Servicios Aeronáuticos y No

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p>	<p>Código: ALFSC-RSO-001</p>
	<p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<p>Revisión: V.7</p>
		<p>Página: 75 de 738</p>

Aeronáuticos contemplados en las presentes Bases de Licitación para lo cual deberá considerar lo establecido en el artículo 1.10.15 de las presentes Bases de Licitación.


Sin perjuicio de lo anterior, el MOP podrá realizar encuestas periódicas de opinión pública con el mismo objeto, debiendo el Concesionario dar todas las facilidades para la realización de dichas encuestas, lo que será calificado por el Inspector Fiscal. El Concesionario podrá participar en la elaboración del cuestionario de las encuestas que realice el MOP haciendo observaciones o recomendaciones a estas, reservándose el MOP la facultad de aceptarlas o rechazarlas.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2.9.2 de las presentes Bases de Licitación, en base a los resultados de ambas encuestas el Inspector Fiscal podrá, en cualquier momento durante la vigencia del Contrato de Concesión, imponer modificaciones al Manual de Operación de manera de recuperar, si es el caso, el Nivel de Servicio exigido en las presentes Bases de Licitación y demás documentos que conforman el Contrato de Concesión.

- o) En todos aquellos casos en que, de conformidad a lo establecido en 1.10.9.1.1; 1.10.9.1.2; 1.10.9.1.3; 1.10.9.3.1.3; 1.10.9.3.1.5; 1.10.9.3.1.6; y 1.10.9.3.2.5; todos artículos de las presentes Bases de Licitación, el Concesionario deba elaborar un Mecanismo de Asignación, éste deberá propiciar el uso homogéneo del total de infraestructura, instalaciones, equipamiento y áreas disponibles en el Área de Concesión, siendo además aplicable lo establecido en el punto A 12 del presente artículo.

El Concesionario, previo a la presentación al Inspector Fiscal de los Mecanismos mencionados, deberá consultar a los usuarios respectivos el Mecanismo que propone implementar. Los usuarios para consultar deberán ser, al menos, 3 (tres), independientes entre sí y que representen en su conjunto, al menos, el 60% (sesenta por ciento) del mercado. Si hay menos de 3 (tres) usuarios se considerará el total de usuarios.

El DGC podrá exigir al Concesionario suprimir y/o modificar las cláusulas o condiciones establecidas en los Mecanismos de Asignación presentados que contravengan las presentes Bases de Licitación, que pudieran implicar discriminaciones o afectar el acceso igualitario de las compañías aéreas o de

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p>	<p>Código: ALFSC-RSO-001</p>
	<p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<p>Revisión: V.7</p>
		<p>Página: 76 de 738</p>


cualquier otro usuario a las instalaciones, equipamiento, áreas o servicios del aeropuerto y, en general, cualquier otro arbitrio que tenga por finalidad o efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia.

- p) El MOP y la DGAC, de acuerdo con las necesidades del aeropuerto, podrán, dentro del área de concesión, realizar excavaciones o instalar ductos, multiductos, postaciones, tuberías u otras, debiendo compensar al Concesionario en caso de perjuicio. Con al menos 30 días de antelación al inicio de los trabajos, el MOP a través del Inspector Fiscal, informará al Concesionario enviándole copia de los antecedentes que den cuenta del trabajo a realizar. Las discrepancias que pudieran surgir en relación con las eventuales compensaciones podrán ser sometidas por las partes a consideración del Panel Técnico. Si la recomendación del Panel Técnico no fuese acogida por las partes, la controversia podrá ser sometida a la Comisión Arbitral o Corte de Apelaciones de Santiago, según lo establecido en el artículo 36 bis de la Ley de Concesiones.
- q) Por las razones indicadas en la letra C.16 y por otras debidamente fundadas relacionadas con el buen funcionamiento del aeropuerto, el DGC podrá autorizar al Concesionario a suspender temporalmente la prestación de un determinado servicio comercial obligatorio.

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

En caso de que el Concesionario, por razones fundadas, quisiera renunciar a prestar un determinado servicio, éste deberá justificarlo por escrito al DGC, por intermedio del Inspector Fiscal. Éste remitirá los antecedentes del caso al DGC, quien en el plazo máximo de 30 días aprobará, rechazará o solicitará los antecedentes complementarios al informe presentado que estime necesarios para su cabal entendimiento. En caso de que lo apruebe, el Concesionario quedará eximido de continuar



	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 77 de 738


explotando dicho servicio, pudiendo el MOP o la DGAC llamar a licitación para la prestación de este servicio en el aeropuerto, sin que ello signifique compensación alguna para el Concesionario.

- r) Las instituciones o Servicios Públicos que deban desempeñar funciones de administración o de orden y seguridad pública en el Área de Concesión quedarán eximidos del pago de cualquier derecho o cobro por el uso de superficies y/o consumos de electricidad, agua potable, alcantarillado y/o calefacción. Adicionalmente, se entiende incluida en dicha exención el SERNATUR o la entidad que lo reemplace.
- s) Sólo en casos excepcionales, calificados como tales por el DGC, el Concesionario podrá solicitar autorización al DGC para otorgar contratos para la explotación de servicios no aeronáuticos comerciales, por períodos superiores al término del Contrato de Concesión. En estos casos, el Concesionario deberá presentar el borrador del contrato que se firmará y sus antecedentes, y en especial, lo relacionado con las cláusulas de las condiciones económicas y del plazo del respectivo contrato.

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

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


- t) El Concesionario, a su entero cargo, costo y responsabilidad, deberá cumplir todas las normas del Reglamento de Seguridad para la Protección de la Aviación Civil contra Actos de Interferencia Ilícita (DAR 17) y del Reglamento Transporte Sin Riesgo de Mercancías Peligrosas por Vía Aérea (DAR 18), así como también las disposiciones establecidas en la normativa, programas y procedimientos aeronáuticos de la DGAC derivados de los mismos, que les sean aplicables en el Área de Concesión.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p>	<p>Código: ALFSC-RSO-001</p>
	<p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<p>Revisión: V.7</p>
		<p>Página: 78 de 738</p>

- u) Será responsabilidad y obligación del Concesionario exigir a los respectivos subcontratistas, seguros que cubran totalmente los eventuales daños a las instalaciones afectas al servicio que se presta, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.
- v) El Concesionario, de acuerdo a sus necesidades, podrá proponer al Inspector Fiscal para su aprobación, ampliar o disminuir las áreas para la explotación de los servicios señalados en los artículos 1.10.9.3.1 y 1.10.9.3.2 de las presentes Bases de Licitación, siempre que no signifique una disminución de la obra pública contratada y no se menoscabe o perjudique la funcionalidad ni la seguridad del aeropuerto, en particular el área correspondiente al terminal de pasajeros, ni el Nivel de Servicio exigido en las presentes Bases de Licitación ni el Estándar Técnico de la obra, lo que será calificado por el Inspector Fiscal en conformidad a lo señalado en el punto C 9 del artículo 1.10.10.

Asimismo, la Sociedad Concesionaria podrá solicitar la utilización de áreas adicionales a las autorizadas por el MOP conforme al “Plano de Áreas Comerciales” señalado en el artículo 1.8.2 N°6 de las presentes Bases de Licitación, para lo cual el Concesionario deberá presentar al Inspector Fiscal su Solicitud, indicando el tipo de actividad a desarrollar, la estructura tarifaria, los antecedentes técnicos asociados y el plazo de utilización solicitado. El Inspector Fiscal, en el plazo máximo de 30 (treinta) días contados desde la recepción de tal Solicitud, podrá aprobarla o rechazarla, previo informe favorable de la DAP y DGAC en las materias de su competencia. La DAP y DGAC remitirán sus informes en el plazo de 20 (veinte) días contados desde que les haya sido requerido por el Inspector Fiscal. En el caso de ser aprobada dicha Solicitud, será responsabilidad del Concesionario la habilitación, construcción y mantención de las áreas adicionales, a su entero cargo y costo.

No obstante lo anterior, cuando se requiera nuevamente disponer de estas áreas, el Inspector Fiscal informará a la Sociedad Concesionaria con, al menos, 90 (noventa) días de antelación a la fecha requerida para su utilización por parte del Estado, para que el Concesionario proceda a efectuar el retiro total de los elementos instalados en dichos espacios, a su entero cargo, costo y responsabilidad, restituyendo la infraestructura, al menos, a la condición en que se encontraba

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Página: 79 de 738

antes de la ocupación temporal por parte del Concesionario, no dando lo anterior origen a compensación alguna por parte del MOP o la DGAC.


- w) La base de datos asociada a las autorizaciones de acceso a los diferentes recintos del aeropuerto será administrada por la DGAC. El Concesionario podrá requerir información de identidad y funciones del titular de la respectiva tarjeta de identificación (TICA).
- x) La Sociedad Concesionaria deberá informar al MOP cada vez que celebre contratos para la administración y/o gestión de la obra entregada en concesión.

En el caso que alguno de estos contratos involucre adicionalmente la explotación de un servicio comercial de la obra entregada en concesión, las condiciones y términos que regirán dicho contrato deberán ser previamente informados, por escrito, al DGC a través del Inspector Fiscal. A más tardar dentro de los 45 (cuarenta y cinco) días siguientes de recibidos dichos antecedentes, el DGC, previo informe del Inspector Fiscal, podrá exigir al Concesionario suprimir o modificar las cláusulas que contravengan lo dispuesto en las presentes Bases de Licitación, o que tengan por finalidad o efecto alterar las condiciones del Contrato de Concesión, o que pudieran significar discriminaciones o afecten el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario a las instalaciones, equipamiento, áreas o servicios del aeropuerto, o que tengan por finalidad o efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia.

## **10. MANUAL DE OPERACIONES**

### **10.1. INTRODUCCIÓN**

El Manual de Operación forma parte integrante del Reglamento de Servicio de la Obra Pública “Aeropuerto La Florida de La Serena”, según lo dispuesto en el artículo 2.9.2 de las Bases de Licitación. Tiene por objetivo describir en forma detallada el alcance para la prestación y explotación de cada servicio aeronáutico y no aeronáutico definido en el artículo 1.10.9 de las Bases de Licitación.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Revisión: V.7
		Página: 80 de 738

En el presente capítulo se describen, en forma detallada, el alcance de cada uno de los servicios que forman parte del contrato, en conformidad a lo estipulado en el artículo 2.9.2 de las bases de Licitación, la forma en que el Concesionario realizará su prestación, la metodología a implementar para la medición de los estándares, así como los instrumentos desarrollados para estos fines.

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

### 10.2.1. PARÁMETROS BÁSICOS

Se han definido todos los servicios que el concesionario debe entregar, de acuerdo con las Bases de Licitación. Para tales servicios, se han definido indicadores claves, los que garantizarían un nivel de servicio básico adecuado para los pasajeros y usuarios del aeropuerto.

### 10.2.2. METODOLOGIA PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE SERVICIO

Se define para cada servicio, mediciones objetivas o percibidas (KPI), las que se registran en forma periódica y permiten alertar las desviaciones con el objeto de adoptar las medidas necesarias para recuperar el servicio.


KPI para mediciones percibidas

Las mediciones percibidas son internas y externas, las internas son realizadas por personal de la Sociedad Concesionaria, las externas pueden ser realizadas por la Inspección Fiscal o los propios usuarios, por lo que se habilitara códigos QR en las diferentes áreas susceptibles de medir por este método para recibir su calificación del servicio utilizado.

Se promueve una escala de cinco factores o niveles (EVA) para la evaluación del servicio que corresponda:

EVA es una escala que considera calificaciones de 1 a 5 donde:

- a. **NIVEL 1 = Inaceptable**, Servicio totalmente inadecuado o con elementos en falla o que revistan peligro para los usuarios. Se requiere intervención inmediata.
- b. **NIVEL 2 = Insuficiente**, Servicio que produce desconfianza y no es grato, pero se puede utilizar. Se requiere intervención antes de 24 horas para solucionar la desviación.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 81 de 738

- c. **NIVEL 3 = Suficiente**, Servicio adecuado pero se requiere intervención que permita asegurar su buena percepción.
- d. **Nivel 4 = BUENO**, es el estándar y como conjunto resulta en un servicio adecuado, pero con posibilidades de mejora.
- e. **NIVEL 5 = MUY BUENO**, Servicio que se traduce en felicitaciones, optimiza el tiempo de los pasajeros y permite mayor fidelización con los servicios del Aeropuerto. Se requiere mantener, es la meta de la Sociedad Concesionaria.

#### KPI para mediciones objetivas

Para el caso de las mediciones objetivas y especialmente los equipos electromecánicos (puentes de embarque, escaleras mecánicas, máquinas de Rayos X entre otros), se determinará principalmente su Disponibilidad y su Confiabilidad.


- a. **DISPONIBILIDAD**, es la probabilidad de que un equipo funcione cuando es requerido y se calcula para un periodo dado, de acuerdo con lo siguiente:

$$Disponibilidad = \frac{\sum(\text{tiempo programado} - \text{tiempo de falla})}{\sum(\text{tiempo programado})} \times 100$$

- b. **CONFIABILIDAD**, es la probabilidad de que un equipo no falle mientras es utilizado.

Dentro de las mediciones objetivas y cuando sea posible la utilización de instrumentos, serán estas mediciones las que se incorporen como KPIs, como ejemplo podemos mencionar:

- a. Iluminación de áreas, se realizarán con LUXOMETRO y el objetivo es cumplir con la norma de acuerdo con el uso del lugar.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Página: 82 de 738

- b. Brillo de los pisos, se realizará con BRILLOMETRO, que mide la refracción de la luz en el acabado de las superficies.
- c. Temperatura Ambiente, se puede comprobar con TERMOMETRO en las diferentes áreas.

Corresponde además considerar mediciones de tiempo en aquellos servicios que consideran tiempos de espera. Por ejemplo, la medición del primer contacto con el cliente en un servicio de alimentación.


### 10.2.3. SERVICIOS ESENCIALES, SUS INDICADORES DE GESTIÓN Y MECANISMO DE EVALUACIÓN

En este punto, se describen aquellos servicios básicos seleccionados e indicados en el capítulo siguiente, junto con sus estándares y mecanismos de evaluación y control. Se han recogido aquellos servicios aeronáuticos y no aeronáuticos que se debe cumplir en la Fase de explotación del Aeropuerto La Florida y que no requieren de nueva infraestructura.

Los estándares cuantitativos asociados a los servicios y sus indicadores son definidos y detallados en el siguiente capítulo.

### 10.2.4. OPORTUNIDAD DE EJECUCIÓN DE REPARACIONES CORRECTIVAS

Nivel	Definición	Oportunidad de la Ejecución
1	Servicio totalmente inadecuado o con elementos en falla o que revistan peligro para los usuarios.	Se requiere intervención inmediata.
2	Servicio que produce desconfianza y no es grato, pero se puede utilizar.	Se requiere intervención antes de 24 horas


	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Revisión: V.7
		Página: 83 de 738

		para solucionar la desviación.
3	Servicio Suficiente pero marginal.	Requiere acción suficiente para asegurar el mejoramiento de su estándar
4	Es el estándar y como conjunto resulta en un servicio adecuado, pero con posibilidades de mejora.	Se mantiene PACO
5	Servicio que se traduce en felicitaciones, optimiza el tiempo de los pasajeros y permite mayor fidelización con los servicios del Aeropuerto. Se requiere mantener.	Es la meta de la Sociedad Concesionaria

### 10.3. SERVICIOS AERONÁUTICOS Y NO AERONÁUTICOS

#### 10.3.1. SERVICIOS AERONÁUTICOS

Los Servicios Aeronáuticos son todos aquellos que se relacionan con los servicios de apoyo a las aeronaves en su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p>	<p>Código: ALFSC-RSO-001</p>
	<p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<p>Revisión: V.7</p>
		<p>Página: 84 de 738</p>

La Sociedad Concesionaria tendrá derecho a percibir ingresos, mediante el cobro de tarifas a los usuarios, ya sea por la prestación directa del servicio o a través de terceros, lo cual se indica claramente en el desarrollo de cada servicio.

**10.3.1.1. SISTEMA DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE**

- Descripción General del Servicio Prestado:

El Concesionario deberá proporcionar las facilidades para el embarque y desembarque de los pasajeros del aeropuerto. Para estos efectos, el Concesionario deberá proveer y mantener operativa en carácter obligatorio, en forma continua e ininterrumpida, la totalidad de los Puentes de Embarque/Desembarque. Adicionalmente, deberá proveer y mantener operativo en carácter obligatorio, en forma continua e ininterrumpida, un equipo electromecánico portátil que facilite la subida y bajada de personas con movilidad reducida o que utilicen sillas de ruedas, de manera segura hacia/desde las aeronaves. El equipo electromecánico podrá ser del tipo salvaescaleras, oruga o similar para accesibilidad universal.


Aeropuerto La Florida de La Serena brinda el servicio de embarque y desembarque de pasajeros, utilizando para ello las 3 puertas de embarque y las 2 puertas de desembarque disponibles, según sea el caso, todas en su calidad de accesos remotos. Estos sistemas son de uso común y la Sociedad Concesionaria los asigna de acuerdo con la programación diaria y horaria de los itinerarios entregados por las líneas aéreas que mantienen un contrato de subconcesión vigente.

- Calidad de Servicio:

Indicador

$$\sum \text{ Puertas de embarque que } \underline{\underline{ : \sum (\text{tiempo programado} - \text{tiempo de falla}) \times 100\% \geq 98\% }} \\ \text{ cumplen la siguiente condición } \quad \sum (\text{tiempo programado})$$



	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Página: 85 de 738

Dónde:

Tiempo programado: se refiere al tiempo que se encuentra operativa la puerta de embarque, y considera como máximo la jornada de operación del aeropuerto que DGAC fija: Tiempo Operativo, TO: 16 horas/día como máximo y abarca el tiempo total real que operan las puertas de embarque cubriendo los vuelos itinerantes diarios.

Tiempo de falla: Se refiere al tiempo medido en horas en que el global de las puertas de embarque falla, medido en el período programado y se contabiliza desde que deja de operar la(s) puerta(s) de embarque hasta que se logra restaurar la funcionalidad de la(s) puerta(s) de embarque(s).

- Estándar:

La totalidad de las puertas de embarque deberá cumplir la condición de disponibilidad operativa mensual de al menos un 98% del tiempo de operación total.

- Evaluación del Cumplimiento del Estándar:

La evaluación del estándar se realizará semestralmente, promediando las mediciones mensuales de disponibilidad y confiabilidad de las puertas de embarque.

- Medios de Verificación:

El Concesionario deberá implementar planillas de registro que contengan el seguimiento diario del uso de las puertas de embarque en relación con la programación de uso. Estas planillas deberán contener todos los tiempos (“tiempo operativo (TO)” y “tiempo no operativo (TNO)”, desglosando este último en “tiempo no operativo por falla (TNO-F)” y “tiempo no operativo por otros motivos (TNO-OM)”).

Fase 1

Planilla de registro

Formato referencial:



REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

AEROPUERTO LA FLORIDA

Código: ALFSC-RSO-001

Revisión: V.7

Página: 86 de 738

Sistemas de Embarque (9.1.1)

Día	PUERTA DE EMBARQUE N°1				PUERTA DE EMBARQUE N°2				PUERTA DE EMBARQUE N°3			
	TO	TP	TNO-F	TNO-OM	TO	TP	TNO-F	TNO-OM	TO	TP	TNO-F	TNO-OM
1	16	4	0	0	16	2	0	0	16	4	0	0
2	16		0	0	16		0	0	16		0	0
3	16		0	0	16		0	0	16		0	0
4	16		0	0	16		0	0	16		0	0
5	16		0	0	16		0	0	16		0	0
6	16		0	0	16		0	0	16		0	0
7	16		0	0	16		0	0	16		0	0
8	16		0	0	16		0	0	16		0	0
9	16		0	0	16		0	0	16		0	0
10	16		0	0	16		0	0	16		0	0
11	16		0	0	16		0	0	16		0	0
12	16		0	0	16		0	0	16		0	0
13	16		0	0	16		0	0	16		0	0
14	16		0	0	16		0	0	16		0	0
15	16		0	0	16		0	0	16		0	0
16	16		0	0	16		0	0	16		0	0
17	16		0	0	16		0	0	16		0	0
18	16		0	0	16		0	0	16		0	0
19	16		0	0	16		0	0	16		0	0
20	16		0	0	16		0	0	16		0	0
21	16		0	0	16		0	0	16		0	0
22	16		0	0	16		0	0	16		0	0
23	16		0	0	16		0	0	16		0	0
24	16		0	0	16		0	0	16		0	0
25	16		0	0	16		0	0	16		0	0
26	16		0	0	16		0	0	16		0	0
27	16		0	0	16		0	0	16		0	0
28	16		0	0	16		0	0	16		0	0
29	16		0	0	16		0	0	16		0	0
30	16		0	0	16		0	0	16		0	0
31	16		0	0	16		0	0	16		0	0

RESUMEN MENSUAL	
TP Total	10
TNO-F	0
Estándar	98%
Indicador	100.00%
Validación	CUMPLE

DEFINICIONES

TP: TIEMPO PROGRAMADO DE FUNCIONAMIENTO (HORAS).

TO: TIEMPO OPERATIVO (HORAS).

TNO-F: TIEMPO NO OPERATIVO POR FALLA (HORAS).

TNO-OM: TIEMPO NO OPERATIVO POR OTROS MOTIVOS (HORAS).

Indicador

Las Puertas de embarque que cumplen la siguiente condición:  $\frac{\sum(\text{tiempo programado} - \text{tiempo de falla})}{\sum(\text{tiempo programado})} \times 100\% \geq 98\%$

Fase 2

Ingreso de datos al Sistema SIC-NS


- Estructura Organizacional para la Prestación de Servicio:

Operación : Personal Compañías Aéreas

Supervisión : Supervisor de Terminal

Mantenición: Mixta: Sociedad Concesionaria/Empresa Externa.

- Estructura Tarifaria:

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 87 de 738

Tipo de Servicio	Tarifa Máxima (UF)
<p>En posición de contacto</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Primeros 45 minutos de uso o fracción</li> <li>• Cada media hora adicional o fracción</li> </ul>	<p>0,25</p> <p>0,50</p>
<p>En posición remota incluye uso de sala de embarque remota</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Primeros 45 minutos de uso o fracción</li> <li>• Cada media hora adicional o fracción</li> </ul>	<p>0,10</p> <p>0,25</p>
<p>Energía Eléctrica 400 Hz</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada 30 minutos o fracción</li> </ul>	<p>0,25</p>

- Horarios:

El servicio de embarque y desembarque se encontrará disponible durante la totalidad del horario de funcionamiento del Aeropuerto.

- Mecanismo de Asignación de Sistemas de Embarque y Desembarque:


El Mecanismo de Asignación de los Sistemas de Embarque y Desembarque se encuentra descrito en el Capítulo N°3 del Manual de Procedimientos, y además se adjunta como Anexo N°4 del presente Reglamento.

#### **10.3.1.2. SISTEMA DE MANEJO DE EQUIPAJE DE LLEGADA Y SALIDA**

- Descripción General del Servicio Prestado:

El Concesionario deberá proveer el servicio gratuito de transporte de equipaje a través de las cintas transportadoras disponibles en el terminal de pasajeros.

Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Página: 88 de 738

El servicio consta de tres cintas transportadoras de equipajes. Dos cintas del tipo carrusel, están instaladas en la sala de llegadas y La tercera cinta del tipo conveyor está instalada en la línea de Counter del check in de las compañías aéreas y en su recorrido por el área restringida se encuentra la máquina de rayos x de equipaje facturado.


- 01 equipo para la recepción de equipaje de los pasajeros que embarcan.
- 02 equipos para la entrega de equipaje de los pasajeros que desembarcan.

Estos sistemas son de uso común y la Sociedad Concesionaria los asigna de acuerdo con la programación diaria y horaria de los itinerarios entregados por las líneas aéreas.

- Calidad del Servicio:

Indicador

$$\sum \text{Cintas transportadoras que cumplen la siguiente condición} : \frac{\sum (\text{tiempo programado} - \text{tiempo de falla})}{\sum (\text{tiempo programado})} \times 100\% \geq 98\%$$

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Página: 89 de 738

Dónde:

- Tiempo programado: se refiere al tiempo medido en horas debe considerar como máximo la jornada de operación del aeropuerto que DGAC fija (Tiempo Operativo, TO: 16 horas/día como máximo) y abarca el tiempo total real que operan las cintas transportadoras de equipaje cubriendo los vuelos itinerantes diarios.
- Tiempo de falla: Se refiere al tiempo medido en horas en que la cinta transportadora falla, medido en el período programado y se contabiliza desde que deja de operar la(s) cinta(s) transportadora de equipaje(s) hasta que se logra restaurar la funcionalidad de la(s) cinta(s) transportadora de equipaje(s).

- Estándar:

La totalidad de las cintas transportadoras de equipajes debe cumplir la condición de disponibilidad operativa semestral de al menos un 98% del tiempo de operación total.

- Evaluación del cumplimiento del estándar:

La evaluación del estándar se realizará semestralmente, promediando las mediciones mensuales de disponibilidad de las cintas transportadoras de equipaje.

- Medio de Verificación:

El Concesionario deberá implementar planillas de registro que contengan el seguimiento diario del uso de las cintas transportadoras de equipaje en relación con la programación de uso. Estas planillas deberán contener todos los tiempos (“tiempo operativo (TO)” y “tiempo no operativo (TNO)”, desglosando este último en “tiempo no operativo por falla (TNO-F)” y “tiempo no operativo por otros motivos (TNO-OM)”).

Fase 1

Planilla de registro.

Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.



REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

AEROPUERTO LA FLORIDA

Código: ALFSC-RSO-001

Revisión: V.7

Página: 90 de 738

Formato referencial:

Cintas Transportadoras de Equipaje (9.1.2)

Día	CINTA N°1				CINTA N°2				CINTA N°3 (FACTURADOS)			
	TO	TP	TNO-F	TNO-OM	TO	TP	TNO-F	TNO-OM	TO	TP	TNO-F	TNO-OM
1	16	5	0	0	16	5	0	0	16	11	0	0
2	16		0	0	16		0	0	16		0	0
3	16		0	0	16		0	0	16		0	0
4	16		0	0	16		0	0	16		0	0
5	16		0	0	16		0	0	16		0	0
6	16		0	0	16		0	0	16		0	0
7	16		0	0	16		0	0	16		0	0
8	16		0	0	16		0	0	16		0	0
9	16		0	0	16		0	0	16		0	0
10	16		0	0	16		0	0	16		0	0
11	16		0	0	16		0	0	16		0	0
12	16		0	0	16		0	0	16		0	0
13	16		0	0	16		0	0	16		0	0
14	16		0	0	16		0	0	16		0	0
15	16		0	0	16		0	0	16		0	0
16	16		0	0	16		0	0	16		0	0
17	16		0	0	16		0	0	16		0	0
18	16		0	0	16		0	0	16		0	0
19	16		0	0	16		0	0	16		0	0
20	16		0	0	16		0	0	16		0	0
21	16		0	0	16		0	0	16		0	0
22	16		0	0	16		0	0	16		0	0
23	16		0	0	16		0	0	16		0	0
24	16		0	0	16		0	0	16		0	0
25	16		0	0	16		0	0	16		0	0
26	16		0	0	16		0	0	16		0	0
27	16		0	0	16		0	0	16		0	0
28	16		0	0	16		0	0	16		0	0
29	16		0	0	16		0	0	16		0	0
30	16		0	0	16		0	0	16		0	0
31	16		0	0	16		0	0	16		0	0
	496	5	0	0	16	5	0	0	16	11	0	0

RESUMEN MENSUAL	
TP Total	21
TNO-F	0
Estándar	98%
Indicador	100.00%
Validación	CUMPLE

21  
0  
98%  
100%

DEFINICIONES

TP: TIEMPO PROGRAMADO DE FUNCIONAMIENTO (HORAS).

TO: TIEMPO OPERATIVO (HORAS).

TNO-F: TIEMPO NO OPERATIVO POR FALLA (HORAS).

TNO-OM: TIEMPO NO OPERATIVO POR OTROS MOTIVOS (HORAS).

Indicador

$$\sum \frac{\text{La cintas transportadoras que cumplen la siguiente condición}}{\sum (\text{tiempo programado})} \times 100\% \geq 98\%$$

Donde:

Tiempo programado: se refiere al tiempo que se encuentra operativa la cinta transportadora de equipajes, según lo programado de acuerdo a la demanda de las aerolíneas (Tiempo Operativo, TO: 16 horas/día).

Tiempo de falla: Se refiere al tiempo en que la cinta transportadora falla, medido en el período programado.

TP 507  
TO 1488

Fase 2

Ingreso de datos al Sistema SIC-NS

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

Operación : Personal Compañías Aéreas

Supervisión : Supervisor de Terminal


Mantenimiento: Mixta: Sociedad Concesionaria/Empresa Externa

- Estructura Tarifaria:

No aplica

- Horarios:

Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 91 de 738

El servicio de cintas transportadoras de equipaje se encontrará disponible durante la totalidad del horario de funcionamiento del Aeropuerto.

- Mecanismo de Asignación del uso de las cintas para el retiro de equipaje:

El Concesionario será responsable de gestionar la correcta asignación del uso de las cintas para el retiro de equipaje. Como parte de este Reglamento y Manual de Operación, el Mecanismo de Asignación para el uso de las cintas para el retiro de equipaje se encuentra en el Anexo N°4 y en el Capítulo N°3 del Manual de Procedimientos.

#### **10.3.1.3. SERVICIOS EN PLATAFORMA**

- Descripción General del Servicio Prestado:


ALFSCSA entregará en subconcesión áreas destinadas para los servicios de asistencia en tierra a las aeronaves, al equipaje y a la carga, que los prestadores de estos servicios realizan en plataforma.

- Objetivo:

Asignar y proveer las áreas a ser usadas para los servicios relacionados con los servicios de asistencia en tierras correspondientes con las aeronaves y equipajes y cargas provistos en las plataformas y para servicios.

- Calidad del Servicio:

- A : Disponibilidad permanente de las áreas destinadas para tales efectos.
- B : Disponibilidad parcial de las áreas subconcesionadas, sin que existan más de 3 reclamos mensuales, por escrito y debidamente fundados de parte de los subconcesionarios, por la no disponibilidad de las áreas subconcesionadas para estos efectos.
- C : Disponibilidad escasa de las áreas destinadas para tales efectos, por causas atinentes a ALFSCSA, y con la existencia de más de 3 reclamos mensuales, por escrito y debidamente fundados de parte de los subconcesionarios, por la no disponibilidad de las áreas subconcesionadas para estos efectos.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 92 de 738

- Medio de Verificación:

Eventuales reclamos mensuales, por escrito y debidamente fundados de parte de los subconcesionarios por la no disponibilidad de las áreas subconcesionadas para estos efectos.

- Individualización de las áreas destinadas a cada servicio:

El área destinada para la explotación de estos servicios, son aquellas definidas en el Plano “Área de Concesión del Aeropuerto La Florida” señalado en el artículo 2.4 de las Bases de Licitación y no forman parte de la plataforma de estacionamiento de aeronaves.

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

Operación : Prestadores de Servicios

Supervisión : Supervisor de Terminal, DGAC Aeropuerto La Florida.

- Estructura Tarifaria:


**POR SUPERFICIES DE TERRENO**

Tipo de Terreno	Tarifa Máxima (UF/ m <sup>2</sup> )
Terreno eriazo urbanizado	UF 0,15
Área pavimentada o losa	UF 0,20
Terreno construido	UF 0,35

**POR TARIFA MAXIMA POR OPERACION**

(Se entiende por operación cada vez que una aeronave se encuentre en puerta de embarque o posición remota en condiciones de preparar su despegue)



	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA</b>	Página: 93 de 738

El Concesionario estará facultado para cobrar a las líneas aéreas, una tarifa máxima por operación, asociada a los servicios que reciba en la Plataforma dentro del Área de Concesión, cuyo monto se indica en la siguiente tabla:


Código Aeronave (OACI)	Monto (UF)
Códigos A y B	1,28
Código C	1,46
Código D	2,01
Código E	2,23
Código F	3,11

- Horarios:

Las áreas para servicios en plataforma se encontrarán disponibles durante la totalidad del horario de funcionamiento del Aeropuerto, a cargo de cada Subconcesionario.


- Mecanismo de Asignación para Áreas de Servicios en Plataforma
- El Concesionario deberá proporcionar las facilidades para la prestación de servicios de asistencia en tierra a los pasajeros, las aeronaves, al equipaje y a la carga, que los prestadores de estos servicios realizan en la Plataforma. Deberá asignar y proporcionar áreas a los operadores de servicios en plataforma en cantidades acordes a la disponibilidad de espacio para cada actividad dispuesta para ello en el aeropuerto.
- Esquema de selección de operadores:
- La Sociedad Concesionaria no ejercerá ningún tipo de restricciones o condiciones que impidan o restrinjan el libre acceso de cualquier operador de los servicios antes señalados. Por el contrario, es

Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p>	<p>Código: ALFSC-RSO-001</p>
	<p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<p>Revisión: V.7</p>
		<p>Página: 94 de 738</p>

interés del Concesionario permitir el acceso al máximo de operadores posibles, siempre y cuando cumplan las mismas condiciones y obligaciones exigidas contractualmente a todos los operadores de los servicios.

- La cantidad de operadores estará condicionada a la cantidad de líneas aéreas que operan en el Aeropuerto. Así también, la disponibilidad de áreas para la explotación del servicio se distribuirá proporcionalmente respecto a la cantidad de operaciones que registre cada línea aérea.
- En el mes de enero de cada año, la Sociedad Concesionaria informará a los operadores de los servicios en plataforma acerca de la disponibilidad en cantidad y características de las áreas destinadas para ello. Si la cantidad de operadores interesados es igual o inferior a la cantidad de áreas existentes, la Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria convocará a una reunión con el propósito de buscar un consenso entre las partes, de acuerdo con los diferentes requerimientos de cada uno. Si no se llega a un consenso, las áreas disponibles serán asignadas en forma directamente proporcional a la cantidad de operaciones aéreas atendidas en el Aeropuerto La Florida de La Serena, durante el último año calendario.
- Si la cantidad de operadores interesados supera la cantidad de áreas a disposición (“n”), sólo se asignarán áreas a los primeros “n” operadores que así las requieran y que cuenten con las “n” primeras posiciones en el ranking de operaciones aéreas atendidas en el Aeropuerto La Florida de La Serena, durante el último año calendario.
- En cuanto a la ubicación de las áreas, y siempre que la infraestructura de estas así lo permita, el orden de elección respecto de su ubicación estará determinado según quienes tengan mayor cantidad de operaciones atendidas en el Aeropuerto La Florida de La Serena, durante el último año calendario, y así en orden descendente.
- El Mecanismo de Asignación para Áreas de Servicios en Plataforma se adjunta como Anexo N°5 a este Reglamento y Manual de Operaciones.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 95 de 738

#### 10.3.1.4. SERVICIOS AERONÁUTICOS EN GENERAL

- Descripción General de los Servicios:

Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A podrá solicitar, durante el período de concesión, la explotación de otros servicios aeronáuticos, a excepción de los servicios asociados a: aviación general; clubes aéreos; hangares para aviación de Fuerzas Armadas y otras entidades públicas; Centros de Mantenimiento Aeronáutico; e instalaciones y servicio de combustible de aviación (que incluye el almacenamiento, distribución y carguío de combustible).

- Objetivo:

Proveer los servicios aeronáuticos en general de acuerdo con el tipo de contrato y servicio que se genere, para satisfacer las necesidades del aeropuerto.

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

Operación : Prestadores de Servicios


Supervisión : Supervisor de Terminal, DGAC Aeropuerto La Florida

- Horarios:

Los Servicios estarán disponibles durante los horarios operacionales del aeropuerto, de acuerdo con las necesidades de los prestadores de servicio.

- Estructura Tarifaria:

Se aplicarán tarifas de mercado, de aeropuertos de similar tamaño cuando no lo señalen las Bases de Licitación.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Revisión: V.7
		Página: 96 de 738

### 10.3.2. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS NO COMERCIALES

#### 10.3.2.1. SERVICIO DE CONSERVACIÓN

- Descripción General del Servicio:

Mantener a disposición de los usuarios, equipos e infraestructura cuando lo requieran y extender la vida útil de los bienes concesionados. Los compromisos de mantenimiento se reflejarán en el Programa Anual de Conservación de la Obra.


- Calidad del Servicio:

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

Para conseguir los objetivos propuestos especialmente la disponibilidad de **sistemas electromecánicos**, que en esta concesión se ve impactada por el advenimiento de la mantención de equipos críticos de inspección (Sistema EDS), que además son de alta tecnología, obliga a replantearse la conservación predictiva, preventiva o reactiva que tienen vigencia y aplicación en las concesiones. Se debe considerar mantenimiento en tres niveles:

##### Nivel 1

Prestado por personal de la concesionaria y comprende la resolución de problemas inmediatos, ocasionados por problemas de operación o externalidades que pueden solucionarse en este nivel, permitiendo el restablecimiento del servicio.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 97 de 738

## Nivel 2

Se recibe apoyo remoto por parte del representante o del prestador de servicio certificado para la resolución del problema, en caso de no ser efectivo este proceso, se requerirá la presencia de los técnicos calificados.

## Nivel 3

Se solicita apoyo a fábrica, quien en conjunto con los técnicos en terreno define el diagnóstico y propone soluciones para la reposición del servicio.

**Infraestructura**, se realizarán actividades mixtas, con el personal de la Sociedad Concesionaria y empresas externas calificadas en sus respectivas especialidades.

Para este servicio se establecen las siguientes categorías:

- Infraestructura Vertical
- Equipos y Sistemas.
- Infraestructura Horizontal.
- Iluminación.
- Climatización

### Infraestructura Vertical:


- Objetivo:

Proveer un aeropuerto que se encuentre en óptimas condiciones, con el debido cumplimiento de los respectivos planes de conservación y mantenimiento aprobados por el MOP.

- Indicador:

Nº de Áreas que cumplen la siguiente condición: Prom (EVA)  $\geq 4$


Dónde:

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Revisión: V.7
		Página: 98 de 738

**Prom (EVA)** : Es el promedio de evaluaciones de todos los elementos que conforman un área, en una escala de 1 a 5.

**Elementos** : Se refiere a Muros, Pisos, Escalas, Puertas de Embarque, pilares, por mencionar algunos. Estos serán evaluados de acuerdo con la siguiente escala de calificaciones:

Calificaciones (Notas)	Significado	Plazo de Reparación	Observaciones
1	Inaceptable	En un plazo de 0-48 horas.	Siempre que la falla en cuestión no afecte la operación del aeropuerto, en cuyo caso la reparación o reposición deberá ser inmediata o en el plazo que fije el Inspector Fiscal. En caso de que dicha labor requiera un plazo mayor para su solución, el Concesionario deberá solicitar fundadamente al Inspector Fiscal autorización para que dicho plazo sea aumentado.
2	Insuficiente	En un plazo de 2 a 7 días.	
3	Suficiente	Reprogramación de la actividad y modificación del PACO.	
4	Bueno	Se mantiene PACO.	
5	Muy Bueno		

	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	<b>Código: ALFSC-RSO-001</b>
		<b>Revisión: V.7</b>
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA</b>	<b>Página: 99 de 738</b>

- Estándar:

Del total de áreas inspeccionadas mensualmente, un 80% de ellas cumple con un Prom (EVA) mayor o igual a 4. Como condición adicional no pueden existir áreas con una nota mínima inferior a 2.

- Evaluación del cumplimiento del estándar:


La evaluación del estándar se realizará semestralmente.


- Medio de Verificación:

Fase 1:

Aplicación de cartillas o fichas entregadas por ALFSCSA y aprobados por el Inspector Fiscal MOP, las cuales contendrán todos los elementos a mantener junto a una ponderación relativa a la importancia o nivel de servicio que ella presta. La responsabilidad de ejecución será de la Sociedad Concesionaria en conjunto con la Inspección Fiscal.


Formato referencial cartilla o ficha que se utilizan para diferentes partidas:

<b>Fase 2:</b>		<b>Programa de Mantenimiento Preventivo</b> <b>PISOS</b>	<i>"Programa Anual de Conservación de la Obra"</i>														
	<table border="1"> <tr> <td style="width: 150px;"><b>FOLIO</b></td> <td style="text-align: center;">A5</td> </tr> <tr> <td><b>FECHA</b></td> <td></td> </tr> </table>	<b>FOLIO</b>	A5	<b>FECHA</b>													
<b>FOLIO</b>	A5																
<b>FECHA</b>																	
		Meses MAR-SEP-OCT															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>INSPECCIÓN</th> <th>OBSERVACIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td><i>Inspeccion General</i></td><td></td></tr> <tr><td><i>Inspección alfombras edificio terminal</i></td><td></td></tr> <tr><td><i>Inspección - mantención porcelanato edificio terminal</i></td><td></td></tr> <tr><td><i>Inspección- mantención - pintura aceras</i></td><td></td></tr> <tr><td><i>Inspección - mantención baldosas micro vibrada exterior edificio</i></td><td></td></tr> <tr><td><i>Otros</i></td><td></td></tr> </tbody> </table>	INSPECCIÓN	OBSERVACIONES	<i>Inspeccion General</i>		<i>Inspección alfombras edificio terminal</i>		<i>Inspección - mantención porcelanato edificio terminal</i>		<i>Inspección- mantención - pintura aceras</i>		<i>Inspección - mantención baldosas micro vibrada exterior edificio</i>		<i>Otros</i>			
INSPECCIÓN	OBSERVACIONES																
<i>Inspeccion General</i>																	
<i>Inspección alfombras edificio terminal</i>																	
<i>Inspección - mantención porcelanato edificio terminal</i>																	
<i>Inspección- mantención - pintura aceras</i>																	
<i>Inspección - mantención baldosas micro vibrada exterior edificio</i>																	
<i>Otros</i>																	
		ESTADO: Si=Ejecutado; No= No ejecutado; N/A= No aplica; EE=En ejecución															
	<b>Realizado por:</b> <table border="1"> <tr> <th>Nombre</th> <th>Cargo</th> <th>Firma y Fecha</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Nombre	Cargo	Firma y Fecha													
Nombre	Cargo	Firma y Fecha															
	<b>Revisado y Aprobado por:</b> <table border="1"> <tr> <th>Nombre</th> <th>Cargo</th> <th>Firma y Fecha</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Nombre	Cargo	Firma y Fecha													
Nombre	Cargo	Firma y Fecha															

<b>Fase 2:</b>		<b>Programa de Mantenimiento Preventivo</b> <b>PUERTAS Y VENTANAS (No automaticas)</b>	<i>"Programa Anual de Conservación de la Obra"</i>																		
	<table border="1"> <tr> <td style="width: 150px;"><b>FOLIO</b></td> <td style="text-align: center;">A4</td> </tr> <tr> <td><b>FECHA</b></td> <td></td> </tr> </table>	<b>FOLIO</b>	A4	<b>FECHA</b>																	
<b>FOLIO</b>	A4																				
<b>FECHA</b>																					
		Meses MAR-SEP-OCT																			
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>INSPECCIÓN</th> <th>OBSERVACIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td><i>Inspeccion general</i></td><td></td></tr> <tr><td><i>Estados de Puertas y Ventanas</i></td><td></td></tr> <tr><td><i>Estado de Limpieza y Mantención</i></td><td></td></tr> <tr><td><i>Ajuste Bisagras-tiradores-chapas-topes</i></td><td></td></tr> <tr><td><i>Inspeccion ventanas aluminio</i></td><td></td></tr> <tr><td><i>Inspección puertas metalicas</i></td><td></td></tr> <tr><td><i>Inspección puertas sanitarios</i></td><td></td></tr> <tr><td><i>Inspección Ventanas fijas</i></td><td></td></tr> </tbody> </table>	INSPECCIÓN	OBSERVACIONES	<i>Inspeccion general</i>		<i>Estados de Puertas y Ventanas</i>		<i>Estado de Limpieza y Mantención</i>		<i>Ajuste Bisagras-tiradores-chapas-topes</i>		<i>Inspeccion ventanas aluminio</i>		<i>Inspección puertas metalicas</i>		<i>Inspección puertas sanitarios</i>		<i>Inspección Ventanas fijas</i>			
INSPECCIÓN	OBSERVACIONES																				
<i>Inspeccion general</i>																					
<i>Estados de Puertas y Ventanas</i>																					
<i>Estado de Limpieza y Mantención</i>																					
<i>Ajuste Bisagras-tiradores-chapas-topes</i>																					
<i>Inspeccion ventanas aluminio</i>																					
<i>Inspección puertas metalicas</i>																					
<i>Inspección puertas sanitarios</i>																					
<i>Inspección Ventanas fijas</i>																					
		ESTADO: Si=Ejecutado; No= No ejecutado; N/A= No aplica; EE=En ejecución																			
	<b>Realizado por:</b> <table border="1"> <tr> <th>Nombre</th> <th>Cargo</th> <th>Firma y Fecha</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Nombre	Cargo	Firma y Fecha																	
Nombre	Cargo	Firma y Fecha																			
	<b>Revisado y Aprobado por:</b> <table border="1"> <tr> <th>Nombre</th> <th>Cargo</th> <th>Firma y Fecha</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Nombre	Cargo	Firma y Fecha																	
Nombre	Cargo	Firma y Fecha																			

Registro en SIC-NS

Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Revisión: V.7
		Página: 100 de 738

Área Responsable	Aplicación Origen Datos	Tipo de interfaz	Periodicidad Actualización SIC-NS	Frecuencia registro bitácora
Operaciones	Inspecciones	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

Cada área del Aeropuerto será evaluada en forma bimensual (enero, marzo, mayo, julio, septiembre, noviembre), para lo cual será el Inspector Fiscal quien defina la fecha y hora en que deberá aplicarse dicha evaluación. Sin perjuicio de lo anterior, ALFSCSA realizará revisiones permanentes a cada zona como parte del cumplimiento del PACO vigente.

Las observaciones detectadas en cada una de las inspecciones bimensuales antes señaladas serán consolidadas por la Inspección Fiscal y luego enviadas a ALFSCSA. Una vez recibidas, ALFSCSA deberá enviarla programación y/o estado de solución de cada una de ellas, en un plazo máximo de 3 días hábiles.

La nota de un área cualquiera en un semestre será el promedio de las evaluaciones obtenidas durante el semestre.

Equipos y Sistemas:

- Objetivo:

Proveer un aeropuerto que se encuentre en óptimas condiciones, con el debido cumplimiento de los respectivos planes de conservación y mantenimiento aprobados por el MOP.

- Indicador:


$\sum$  Equipamiento o sistema que:  $\sum (\text{tiempo programado} - \text{Tiempo de falla}) \times 100\% \geq 95\%$

cumplen la siguiente condición  $\sum (\text{tiempo programado})$

Dónde:

Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.



	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p>	<p>Código: ALFSC-RSO-001</p>
	<p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<p>Revisión: V.7</p>
		<p>Página: 101 de 738</p>

**Tiempo Programado:** Se refiere al tiempo que se encuentra operativo el equipamiento o sistemas en particular, según el requerimiento de uso que cubra el tiempo de los vuelos itinerantes diarios con un máximo de tiempo TO: 16 horas/día o lo que el régimen de operación que defina la DGAC.

**Tiempo de Falla:** Se refiere al tiempo en que un elemento haga fallar el equipamiento, medido dentro del periodo programado y se contabiliza desde que se detecta la falla o falta de operación, hasta que se recupera la funcionalidad para respaldar la operación.

**Equipamientos o Sistemas:** Balanzas, planta de agua potable, generador, subestación, ascensor, control de acceso, planta de elevación de aguas servidas, sistemas de extracción de aire, central de monitoreo del sistema de detección combate contra incendio.

- Estándar:

La totalidad del equipamiento o sistema en particular deberá cumplir la condición de disponibilidad operativa mensual de al menos un 95% del tiempo de operación total.

- Evaluación del Cumplimiento del Estándar:


- La evaluación del estándar se realizará mensual, promediando las mediciones diarias de disponibilidad y confiabilidad de cada equipamiento o sistemas en particular.


- Medio de Verificación:

Fase 1:

Aplicación de cartillas o fichas entregadas por ALFSCSA y aprobados por el Inspector Fiscal MOP, las cuales contendrán todos los equipamientos o sistemas a mantener junto a una ponderación relativa a la importancia o nivel de servicio que ella presta. La responsabilidad de ejecución será de la Sociedad Concesionaria en conjunto con la Inspección Fiscal.

Formato referencial cartilla o ficha:

		<b>Programa de Mantenimiento Preventivo</b>	<i>"Programa anual de conservación de la obra"</i>
<b>GRUPO GENERADOR</b>			
PERKINS 3000 SERIES N° SERIE			
<b>FOLIO</b>	C5		
<b>FECHA</b>			
INSPECCIÓN	ESTADO	OBSERVACIONES	
<i>Inspección SEMANAL de niveles de combustible y lubricantes</i>			
<i>Inspección PUESTA EN MARCHA</i>			
<i>Inspección de carga de baterías</i>			
<i>Inspección SEMESTRAL (JUN-DIC) de funcionamiento</i>			
<i>Inspección de filtros aire - combustible</i>			
<i>Inspección de sensores</i>			
<i>Inspección de correas</i>			
<i>Inspección de estructura, terminaciones y limpieza de la sala</i>			
ESTADO: Si=Ejecutado; No= No ejecutado; N/A= No aplica; EE=En ejecución			
<b>Realizado por :</b>			
Nombre	Cargo	Firma y Fecha	
<b>Revisado y Aprobado por:</b>			
Nombre	Cargo	Firma y Fecha	


		<b>Programa de Mantenimiento Preventivo</b>	<i>"Programa anual de conservación de la obra"</i>
<b>SUBESTACIÓN ELÉCTRICA</b>			
<b>FOLIO</b>	C7		
<b>FECHA</b>			
INSPECCIÓN	ESTADO	OBSERVACIONES	
<i>Inspección y revisión periódica semanal</i>			
<i>Inspección y reapriete JUL DIC de conexiones de alimentadores</i>			
<i>Inspección JUL DIC de funcionamiento de banco de condensadores</i>			
<i>Inspección JUL DIC de protecciones</i>			
<i>Comprobación JUL DIC de balance de carga</i>			
<i>Inspección JUL DIC de tensiones de sold.</i>			
<i>Inspección de transformador</i>			
ESTADO: Si=Ejecutado; No= No ejecutado; N/A= No aplica; EE=En ejecución			
<b>Realizado por:</b>			
Nombre	Cargo	Firma y Fecha	
<b>Revisado y Aprobado por:</b>			
Nombre	Cargo	Firma y Fecha	

Fase 2:

Registro en SIC-NS

Área	Aplicación	Tipo de interfaz	Periodicidad	Frecuencia registro bitácora
Operaciones	Inspecciones	Conexión Base de Datos	Diario	Por evento

Cada área del Aeropuerto será evaluada en forma bimensual (enero, marzo, mayo, julio, septiembre, noviembre), para lo cual será el Inspector Fiscal quien defina la fecha y hora en que deberá aplicarse dicha

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 103 de 738

evaluación. Sin perjuicio de lo anterior, ALFSCSA realizará revisiones permanentes a cada zona como parte del cumplimiento del PACO vigente.

Las observaciones detectadas en cada una de las inspecciones bimensuales antes señaladas serán consolidadas por la Inspección Fiscal y luego enviadas a ALFSCSA. Una vez recibidas, ALFSCSA deberá enviarla programación y/o estado de solución de cada una de ellas, en un plazo máximo de 3 días hábiles.

La nota de un área cualquiera en un semestre será el promedio de las evaluaciones obtenidas durante el semestre.

De la Infraestructura Horizontal:

- **Objetivo:**

Realizar un control periódico del estado de los pavimentos y definir los mantenimientos requeridos, con el objeto de mantenerlos operativos en forma segura y detener la tasa de deterioro.

- **Indicador:**

- Índice de Condición del Pavimento (PCI).
- Coeficiente de Roce en pista.


- **Estándar:** La medición del estándar se realizará de forma mensual.

- Pavimentos del área de movimiento o *Air Side*: PCI  $\geq$  65 (si corresponde).
- Coeficiente de roce en pista  $\geq$  0,38 (si corresponde).
- Pavimentos del *Land Side* (vialidad y estacionamientos): PCI  $\geq$  55.

- **Medio de Verificación:**

Registro de la condición del pavimento del 100% de las Unidades de Muestra, es decir, de toda la superficie del pavimento.

- **Periodicidad:**

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Página: 104 de 738

Cada semestre durante el periodo de concesión, el Concesionario deberá entregar la evaluación de todos los pavimentos y cuando corresponda las recomendaciones de la mantención serán incluidas en el PACO para la ejecución de trabajos del próximo año.

Iluminación:

- Objetivo:

Provisión de un Edificio Terminal de Pasajeros donde se cumpla con la iluminación – medida encantidad de lux/m<sup>2</sup> – establecida en el proyecto aprobado.

- Estándar:

Mantener al menos el nivel mínimo de luminosidad estipulado en la norma para cada área, en el 90% de las zonas evaluadas mensualmente. En particular se deberán controlar los siguientes recintos: hall central, sala de embarque, sala de arribo, sector de *counters*, servicios higiénicos, área común de AVSEC y sector de retiro de equipajes.


- Indicador:

$$\% \text{ de cumplimiento} : \frac{\text{N}^\circ \text{ de revisiones que cumplen el mínimo}}{\text{N}^\circ \text{ de revisiones totales}} \times 100\%$$


Dónde:

**N° de revisiones que cumplen el mínimo:** cantidad de revisiones de intensidad de la iluminación que cumplen el mínimo establecido, para cada zona, según el siguiente detalle:


Zonas a Evaluar	Estándar (lux)
Hall Público Sector Oriente.	300
Hall Público Sector Central.	300

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Página: 105 de 738

Hall Público Counters Líneas Aéreas.	300
Pasillo Oficinas Líneas Aéreas.	50
Servicios Higiénicos - Líneas Aéreas – Damas.	150
Servicios Higiénicos - Líneas Aéreas – Varones.	150
Hall Público Sector Poniente.	300
Servicios Higiénicos - Hall Público – Damas.	150
Servicios Higiénicos - Hall Público – Varones.	150
Servicios Higiénicos Minusválidos - Hall Público – Oriente.	150
Servicios Higiénicos Minusválidos - Hall Público – Poniente.	150
Control AVSEC – Migración.	300
Sala de Embarque Puerta 1.	150
Sala de Embarque Puerta 2.	150
Salón VIP.	150
Sala de Embarque Puerta 3.	150
Servicios Higiénicos Minusválidos - Sala de Embarque – Poniente.	150
Servicios Higiénicos Minusválidos - Sala de Embarque – Oriente.	150
Servicios Higiénicos - Sala de Embarque – Damas.	150

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	Código: ALFSC-RSO-001
	AEROPUERTO LA FLORIDA	Revisión: V.7
		Página: 106 de 738

Servicios Higiénicos - Sala de Embarque – Varones.	150
Pasillo Inmigración.	50
Sala de Llegadas 1.	150
Servicios Higiénicos Minusválidos - Sala de Llegadas – Poniente.	150
Sala de Llegadas 2.	150
Servicios Higiénicos Minusválidos - Sala de Llegadas – Oriente.	150
Pasillo Salida Salas de Llegada.	50
Servicios Higiénicos Sala de Llegadas Damas.	150
Servicios Higiénicos Sala de Llegadas Varones.	150
Pasillo de servicio, acceso proveedores Restaurant.	50
Comedor Restaurant Sector Oriente.	150
Escala de acceso público al Restaurant.	50
Comedor Restaurant Sector Poniente.	150
Servicios Higiénicos Restaurant Damas.	150
Zonas a Evaluar	Estándar (lux)
Servicios Higiénicos Restaurant Varones.	150

	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO LA FLORIDA</b>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 107 de 738

Oficinas IF.	400
Pasillo oficinas.	50

**N° de revisiones totales:** cantidad total de revisiones de la intensidad de la iluminación (para cada zona determinada se considerará una medición bimensual entre ALFSCSA y la IF, además de las que ALFSCSA pueda realizar internamente, las que al menos deberán ejecutarse una vez por mes (tanto en horario diurno como nocturno)).


- Medio de Verificación:

Fase 1: Planillas de Registro

Planillas que contengan semestralmente la revisión de los recintos antes referidos mediante instrumentos como luxómetros.

Formato referencial de planilla de registro:

ILUMINACION		estándar (lux)	02-01-2018	09-01-2018	16-01-2018
ÁREA DE EVALUACIÓN					
1	Hall Público Sector Oriente	300	894	375	380
2	Hall Público Sector Central	300	580	380	375
3	Hall Público Counters Líneas Aéreas	300	520	363	380

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 108 de 738

Será el Supervisor de Operaciones de ALFSCSA el responsable de la aplicación de la planilla, la que se realizará mediante el uso de un luxómetro y en los horarios antes señalados, procediendo a medir y registrar la cantidad de lux de cada uno de los recintos individualizados. Por cada uno de dichos recintos se definirá 1 punto representativo para realizar la medición.

Fase 2: Ingreso al SIC-NS

- Periodicidad:

El indicador será medido semestralmente, utilizando la información de ambos trimestres.

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

El servicio de conservación de la obra será responsabilidad de ALFSCSA

Operación : Supervisor de Terminal

Supervisión : Supervisor de Terminal

Mantenición: Sociedad Concesionaria

- Horarios:

El servicio de conservación de la obra se encontrará disponible durante la totalidad del horario de funcionamiento del Aeropuerto.

Climatización

- Descripción General del Servicio Prestado:


ALFSCSA será responsable de la operación y mantención del sistema de climatización del Terminal de Pasajeros.

- Objetivo:

Que la temperatura ambiental de los recintos que cuentan con este sistema se encuentre dentro de los rangos de confort preestablecidos.

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.



	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO LA FLORIDA</b>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 109 de 738

- Calidad del Servicio:

Indicador:

% cumplimiento por recinto:  $\frac{\sum \text{Lecturas por recinto dentro del rango}}{\sum \text{Total de lecturas por recinto}} \times 100\%$

$\sum$  Total de lecturas por recinto

Nota:

- Las lecturas de temperatura serán obtenidas desde los paneles de control de los equipos de climatización instalados.

- Se considerarán los siguientes recintos:

Sala de Embarque Internacional (1 panel de control)

Sala de Embarque Nacional (4 paneles de control)

Sala de Llegadas Internacionales (1 panel de control)


Sala de Llegadas Nacionales (1 panel de control)

- Para aquellos recintos que cuenten con más de 1 panel de control, se considerará el promedio de las temperaturas registradas en ellos.

- Estándar:

Que al menos el 90% de las mediciones de temperatura (T) mensuales por recinto se encuentren dentro del siguiente rango de confort:

Temporada	Temperatura			
	Otoño-Invierno		Primavera-Verano	
	Tmin	Tmax	Tmin	Tmax
Sala de Llegada	19	22	18	21
Sala de Embarque	19	22	18	21
Hall Principal	19	22	18	21

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 110 de 738

- Evaluación del cumplimiento del estándar:

La evaluación del estándar se realizará semestralmente, promediando las mediciones mensuales.

- Medio de Verificación:

Fase 1: Planillas de Registro mensual Servicio de Climatización

Planillas que contengan semestralmente las lecturas de temperatura en los recintos antes referidos.

Será el supervisor de Operaciones de ALFSCSA el responsable de la aplicación de la planilla, mediante la cual se procederá a registrar, al menos 1 vez por semana, la temperatura leída en los paneles de control de cada uno de los recintos individualizados.

Fase 2:

Ingreso al SIC-NS

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:


El servicio de operación y mantenimiento del sistema de climatización será responsabilidad de ALFSCSA.

- Horarios:

El servicio de climatización se encontrará disponible durante la totalidad del horario de funcionamiento del Aeropuerto a fin de mantener la temperatura de los recintos dentro de los rangos antes señalados.

Programa Anual de Conservación:

El primer día hábil del mes de octubre de cada año la Sociedad Concesionaria deberá hacer entrega, para la aprobación del Inspector Fiscal, del Programa Anual de Conservación para el año calendario siguiente, conforme al Plan de Conservación vigente y a lo señalado en los artículos 1.10.5 y 2.9.3 de las Bases de Licitación. En un plazo no superior a treinta (30) días de recibido el Programa Anual, Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 111 de 738


el Inspector Fiscal notificará al Concesionario la aprobación u observaciones a dicho documento. Si el Inspector Fiscal efectuare observaciones al Programa Anual, la Sociedad Concesionaria tendrá un plazo de quince (30) días, contados desde la notificación de las observaciones, para corregirlas y hacer entrega del nuevo Programa Anual al Inspector Fiscal.

Si en definitiva este documento no fuere aprobado por el Inspector Fiscal, la Sociedad Concesionaria deberá presentarlos nuevamente para su aprobación, en cuyo caso regirá el procedimiento antes señalado.

El objetivo principal que persigue la formulación de un Plan de Conservación y los Programas Anuales de Conservación asociados es mantener en buen estado físico y funcional todas aquellas obras, equipamiento e instalaciones y/o áreas que, de acuerdo con lo señalado en las BALI, le corresponda al Concesionario conservar y/o mantener, de manera que las condiciones de seguridad, confort y operación sean óptimas. Para estos efectos, los criterios y normas técnicas que se adopten en la elaboración y ejecución de dicho plan y programas deberán asegurar en todo momento y por el período que dure la concesión de la obra, que lo anterior se cumpla, y al final de la concesión, se entregue una obra en condiciones de seguir siendo usada de acuerdo con el estándar previamente establecido.

Se excluyen explícitamente de las labores de conservación a cargo del Concesionario, las áreas u obras que se indican a continuación que, pese a que se encuentran dentro del Área de Concesión, son de exclusiva responsabilidad y administración de la DGAC, Servicios Públicos y/o gubernamentales:

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

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 112 de 738

- Calles aeronáuticas y el resto de los pavimentos ubicados en el Lado Aire (Plataforma de estacionamiento de Aviación Comercial, Plataforma de Aviación General, calles de rodaje, márgenes y pistas), labores que realizará la Dirección de Aeropuertos del MOP.


Sistema de Administración de Pavimentos y su proceso de licitación:

El Concesionario deberá implementar, de acuerdo con lo indicado en el artículo 2.9.3.2 de las Bases de Licitación, un Sistema de Administración de Pavimentos basado en el indicador PCI (Pavement Condition Index) desarrollado por la U.S. Army Corporation of Engineers y el software Micropaver Versión 7.2 u otra versión superior aprobada por el Inspector Fiscal. El Sistema de Administración de Pavimentos incluirá todos los pavimentos del Aeropuerto dentro del Área de Concesión, tanto del Air Side como del Land Side. Dicho Sistema deberá considerar el seguimiento diario de las condiciones funcionales de estas estructuras, a objeto que el Concesionario adopte oportunamente las acciones que sean necesarias para mantener la operación normal, segura y eficiente del Aeropuerto.

El Concesionario, según sea el caso, deberá efectuar procesos de licitación pública para adjudicar el Sistema de Administración de Pavimentos por períodos de 5 años, consecutivos. La primera adjudicación deberá efectuarse en un plazo no mayor a 150 días corridos contados desde la fecha de publicación en el Diario Oficial del Decreto Supremo de Adjudicación de la concesión. Las Bases de dicha licitación establecerán que las empresas que participen deberán estar inscritas en Segunda Categoría o superior, de los Registros de Consultores del MOP, Área de Ingeniería Civil Especialidad 4.2 Aeropuertos o Área de Inspección Especialidad 7.1 Obras Viales y Aeropuertos.

Las Bases de dicha licitación deberán propender a generar el interés de los participantes y a estimular la competencia entre ellos. Dichas Bases deberán ser sometidas a la aprobación del Inspector Fiscal, quien tendrá un plazo máximo de 30 días para pronunciarse, previo informe favorable de la Dirección de Aeropuertos. La DAP tendrá un plazo de 25 días para remitir dicho informe desde que haya sido requerido por el Inspector Fiscal. En caso de haber observaciones, el

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 113 de 738

Concesionario deberá presentar los antecedentes corregidos dentro del plazo de 10 días contados desde que le hayan sido comunicadas las observaciones por el Inspector Fiscal. Para la revisión por parte del MOP, regirán los mismos plazos señalados anteriormente.


La primera evaluación de todos los pavimentos, ejecutada por la empresa que se haya adjudicado el Sistema de Administración de los Pavimentos, se deberá entregar al Inspector Fiscal dentro del plazo de 270 días del inicio del plazo de la concesión señalado en el artículo 1.7.5 de las Bases de Licitación. Cada semestre durante el período de concesión, el Concesionario entregará la evaluación de todos los pavimentos, junto a los antecedentes de respaldo generados por el administrador del Sistema, como parte del Informe de Cumplimiento del Programa Anual de Conservación de la concesión. Tales antecedentes deberán ser sometidos a la aprobación del Inspector Fiscal, quien los calificará previo informe favorable de la Dirección de Aeropuertos. La DAP tendrá un plazo de 40 días para remitir dicho informe desde que haya sido requerido por el Inspector Fiscal.

#### **10.3.2.2. SERVICIO DE ASEO**

- Descripción General del Servicio Prestado:

Este servicio se refiere al aseo permanente dentro del Área de Concesión. Dentro de las labores de aseo se considera también la limpieza de baños públicos (incluido el vaciado de basureros y la sanitización de los recintos) y la reposición de insumos en baños públicos tales como jabones, papel higiénico y toallas para manos, entre otros. Las labores de aseo en el Lado Aire del Área de Concesión incluyen el retiro de basura que se genere producto de las labores de aseo de las aeronaves en la Plataforma de Estacionamiento de Aviación Comercial.

El servicio se prestará de acuerdo con el Programa de Aseo que la Sociedad Concesionaria presentará al Inspector Fiscal, una vez al año para su aprobación.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 114 de 738

El Programa de Aseo antes señalado considerará, a lo menos, el horario de prestación del servicio, la dotación del personal para su ejecución y un detalle de la frecuencia con que se realizarán las tareas de aseo y limpieza. Este servicio se entrega mediante contrato externo.

La Sociedad Concesionaria velará por la limpieza de la totalidad de las instalaciones inmersas dentro del área de concesión, salvo aquellas que se mencionan a continuación:

- a) Los edificios operativos, técnicos, logísticos y administrativos de la DGAC.
- b) Las oficinas y dependencias de los siguientes organismos gubernamentales existentes en el Terminal de Pasajeros: DGAC, Carabineros de Chile, Aduana, Policía Internacional, SAG y SERNATUR.
- c) El área de movimiento de aviones

- Calidad del Servicio:

Para este servicio se establecen las siguientes categorías:


- a) Aseo Rutinario
- b) Servicios Higiénicos

Aseo Rutinario

- Objetivo


Cumplir con las tareas programadas de aseo de acuerdo con el Programa de Conservación del periodo.

- Indicador
- N° de Áreas que cumplen la siguiente condición: Prom (EVA)  $\geq 4$
- Donde:

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA  AEROPUERTO LA FLORIDA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 115 de 738

- **Prom (EVA):** Es el promedio de evaluaciones de todos los elementos que conforman un área, en una escala de 1 a 5.
- **Elementos:** Se refiere a muros, pisos, escalas, butacas, pilares, por mencionar algunos. Estos serán evaluados de acuerdo con la siguiente escala de calificaciones:

Calificaciones (Notas)	Significado	Plazo de Reparación	Observaciones
1	Inaceptable	En un plazo de 0-48 horas.	Siempre que la falla en cuestión no afecte la operación del aeropuerto, en cuyo caso la reparación o reposición deberá ser inmediata o en el plazo que fije el Inspector Fiscal. En caso de que dicha labor requiera un plazo mayor para su solución, el Concesionario deberá solicitar fundamentadamente al Inspector Fiscal autorización para que dicho plazo sea aumentado.
2	Insuficiente	En un plazo de 2 a 7 días.	
3	Suficiente	Reprogramación de la actividad y modificación del PACO.	
4	Bueno	Se mantiene PACO.	
5	Muy Bueno		

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 116 de 738

- Estándar:

Del total de áreas inspeccionadas mensualmente, un 80% de ellas debe cumplir con un Prom (EVA) mayor o igual a 4. Como condición adicional no pueden existir áreas con una nota mínima inferior a 2.

- Evaluación del Cumplimiento del Estándar:

La evaluación del estándar se realizará semestralmente.

- Medio de Verificación:


Fase 1:

Aplicación de cartillas o fichas entregadas por la Sociedad Concesionaria y aprobadas por el Inspector Fiscal MOP, las cuales contendrán todos los elementos a mantener junto a una ponderación relativa a la importancia o nivel de servicio que ella presta. La responsabilidad de ejecución será de la Sociedad Concesionaria en conjunto con la Inspección Fiscal.

Formato referencial de cartilla o ficha:

	ÁREA DE EVALUACIÓN	p.ej: sala de embarque	
	p.ej PISOS		
	Alfombras		
	Porcelanatos		



	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 117 de 738

- Fase2:

Registro en SIC-NS

- Cada área del Aeropuerto será evaluada en forma bimensual, para lo cual será el Inspector Fiscal quien defina fecha y hora en que deberá aplicarse dicha evaluación. Sin perjuicio de lo anterior, la Sociedad Concesionaria realizará revisiones permanentes a cada zona como parte del cumplimiento del Programa de Aseo Periódico vigente.
- Las observaciones detectadas en cada una de las inspecciones bimensuales antes señaladas serán consolidadas por la Inspección Fiscal y luego enviadas a la Sociedad Concesionaria. Una vez recibidas, la Sociedad Concesionaria deberá enviar la programación y/o estado de solución de cada una de ellas, en un plazo máximo de 3 días hábiles.
- La nota de un área cualquiera en un semestre será el promedio de las evaluaciones obtenidas durante el semestre.

#### Servicios Higiénicos

- Objetivo:


Mantener los servicios higiénicos limpios y acondicionados para su uso por parte de los usuarios del Aeropuerto.

- Indicador:

N° de Áreas que cumplen la siguiente condición: Prom (EVA)  $\geq 4$

- Donde:


- **Prom (EVA):** Es el promedio de evaluaciones de todos los elementos que conforman un área, en una escala de 1 a 5.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA  AEROPUERTO LA FLORIDA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 118 de 738

- **Elementos** : Se refiere a muro, pisos, cielos, WC, lavamanos, grifería, por mencionar algunos. Estos serán evaluados de acuerdo con la siguiente escala de calificaciones:

Calificaciones (Notas)	Significado	Plazo de Reparación	Observaciones
1	Inaceptable	En un plazo de 0-48 horas.	Siempre que la falla en cuestión no afecte la operación del aeropuerto, en cuyo caso la reparación o reposición deberá ser inmediata o en el plazo que fije el Inspector Fiscal. En caso de que dicha labor requiera un plazo mayor para su solución, el Concesionario deberá solicitar fundamentadamente al Inspector Fiscal autorización para que dicho plazo sea aumentado.
2	Insuficiente	En un plazo de 2 a 7 días.	
3	Suficiente	Reprogramación de la actividad y modificación del PACO.	
4	Bueno	Se mantiene PACO.	
5	Muy Bueno		

- Estándar:

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 119 de 738

Del total de áreas inspeccionadas mensualmente, un 80% de ellas cumple con un Prom (EVA) mayor o igual a 4. Como condición adicional no pueden existir áreas con una nota mínima inferior a 2.

- Evaluación del cumplimiento del estándar:

La evaluación del estándar se realizará semestralmente.

- Medio de Verificación:

Fase 1:


Aplicación de Cartillas o Fichas entregadas por la Sociedad Concesionaria y aprobadas por el Inspector Fiscal MOP, las cuales contendrán todos los elementos a mantener junto a una ponderación relativa a la importancia o nivel de servicio que ella presta. La responsabilidad de ejecución será de la Sociedad Concesionaria en conjunto con la Inspección Fiscal.

Formato referencial cartilla o ficha:

ELEMENTOS SERVICIOS HIGIÉNICOS PAPER		EVALUACIÓN (nota 1 al 5)	OBSERVACIONES
4	BAÑOS		
4.1	Lavamanos		
4.2	WC's		

Fase 2:

Registro en SIC-NS


	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 120 de 738

- Cada área del Aeropuerto será evaluada en forma bimensual, para lo cual será el Inspector Fiscal quien defina la fecha y hora en que deberá aplicarse dicha evaluación. Sin perjuicio de lo anterior, la Sociedad Concesionaria realizará revisiones permanentes a cada zona como parte del cumplimiento del programa de Aseo Periódico vigente.
- Las observaciones detectadas en cada una de las inspecciones bimensuales antes señaladas serán consolidadas por la Inspección Fiscal y luego enviadas a la Sociedad Concesionaria. Una vez recibidas, la Sociedad Concesionaria deberá enviar la programación y/o estado de solución de cada una de ellas, en un plazo máximo de 3 días hábiles.
- En el caso particular de los servicios higiénicos, un área corresponde a un grupo de baños.
- La nota de un área cualquiera en un semestre será el promedio de las evaluaciones obtenidas durante el semestre.
- Estructura Organizacional para la Prestación del servicio:
  - Operación : Servicio Externo
  - Supervisión : Supervisor de Operaciones Sociedad Concesionaria
  - Mantenición : Personal de Mantenimiento Sociedad Concesionaria
- Horarios:
  - Según Programa de Aseo Periódico y de acuerdo con el horario operativo del Aeropuerto.
  - Aseos profundos y actividades especiales, en horario diferente al operacional.
- Programa de Aseo:
  - Se aplicará lo dispuesto en Programa Periódico de Aseo.

### **10.3.2.3. SERVICIO DE MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES**

- Descripción General del Servicio Prestado:

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 121 de 738

El servicio consiste en la conservación permanente de las áreas verdes (jardines y ornato) inmersas dentro del área concesionada, conforme al proyecto de paisajismo definitivo aprobado por la Inspección Fiscal. Se prestará de acuerdo con las tareas definidas en el Programa Anual de Mantenimiento de Áreas Verdes vigente que el Concesionario presenta al Inspector Fiscal, una vez al año, para su aprobación.

- **Objetivo:**

Conservar y mantener todas las áreas definidas en el proyecto de paisajismo aprobado por el MOP.

- **Calidad de Servicio:**

Para este servicio se considera el proyecto definitivo de paisajismo aprobado por el MOP.


- **Indicador:**

N° de Áreas que cumplen la siguiente condición:  $\text{prom (EVA)} \geq 4$

Dónde:

Prom (EVA) : Es el promedio de evaluaciones de todos los elementos que conforman un área, en una escala de 1 a 5.


Elementos: Se refiere a los elementos que conforman el proyecto de paisajismo tales como: especies vegetales, especies arbóreas, áreas verdes, sistema de riego, ornamentación, por mencionar algunos. Estos serán evaluados de acuerdo con la siguiente escala de calificaciones:

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 122 de 738

Calificaciones (Notas)	Significado	Plazo de Reparación	Observaciones
1	Inaceptable	En un plazo de 0-48 horas.	Siempre que la falla en cuestión no afecte la operación del aeropuerto, en cuyo caso la reparación o reposición deberá ser inmediata o en el plazo que fije el Inspector Fiscal. En caso de que dicha labor requiera un plazo mayor para su solución, el Concesionario deberá solicitar fundamentadamente al Inspector Fiscal autorización para que dicho plazo sea aumentado.
2	Insuficiente	En un plazo de 2 a 7 días.	
3	Suficiente	Reprogramación de la actividad y modificación del PACO.	
4	Bueno	Se mantiene PACO.	
5	Muy Bueno		

- Estándar:

Del total de áreas inspeccionadas mensualmente, un 80% de ellas cumple con un Prom (EVA) mayor o igual a 4. Como condición adicional no pueden existir áreas con una nota mínima inferior a 2.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 123 de 738

- Evaluación del Cumplimiento del Estándar:

La evaluación del estándar se realizará semestralmente.

- Medio de Verificación:

Fase 1:

Aplicación de Cartillas o Fichas entregadas por la Sociedad Concesionaria y aprobadas por el Inspector Fiscal MOP, las cuales contendrán todos los elementos a mantener, junto a una ponderación relativa a la importancia o nivel de servicio que ella presta. La responsabilidad de ejecución será de la Sociedad Concesionaria en conjunto con la Inspección Fiscal.

Formato referencial cartilla o ficha:


MANEJO DE ÁREAS VERDES - PPMVAV		EVALUACIÓN (nota 1 al 5)	OBSERVACIONES
1	MANEJO DE ÁRBOLES Y ARBUSTOS		
1 · 1	Condiciones Generales		
1 · 2	Poda, etc.		

- Fase 2:

Ingreso al SIC-NS

- Cada área del Aeropuerto será evaluada en forma bimensual, para lo cual será el Inspector Fiscal quien defina la fecha y hora en que deberá aplicarse dicha evaluación. Sin perjuicio

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 124 de 738

de lo anterior, la Sociedad Concesionaria realizará revisiones permanentes a cada zona como parte del cumplimiento del Programa Periódico de Mantenimiento de Áreas Verdes vigente.

- Las observaciones detectadas en cada una de las inspecciones bimensuales antes señaladas serán consolidadas por la Inspección Fiscal y luego enviadas a la Sociedad Concesionaria. Una vez recibidas, la Sociedad Concesionaria deberá enviar la programación y/o estado de solución de cada una de ellas, en un plazo máximo de 3 días hábiles.

- La Nota de un área cualquiera en un semestre será el promedio de las evaluaciones obtenidas durante el semestre.

- Estructura Organizacional para Prestación del Servicio:

Operación : Servicio Externo

Supervisión : Supervisor de Operaciones de Sociedad Concesionaria

Mantenimiento : Personal de Mantenimiento Sociedad Concesionaria

- Individualización de los Recintos y/o terrenos destinados a la prestación del servicio:

Las áreas por conservar serán las ubicadas dentro del área de concesión, de acuerdo con el proyecto “Ampliación y Mejoramiento Aeropuerto La Florida de La Serena” que considera directrices a seguir en la renovación y mejora del paisajismo de las instalaciones del Aeropuerto.

- Horarios:


Según Programa de Mantenimiento de Áreas Verdes y de acuerdo con horario operativo del Aeropuerto.

- Programa de Mantenimiento de Áreas Verdes

Se aplicará lo dispuesto en Programa Periódico de Mantenimiento de Áreas Verdes.

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.



	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 125 de 738

#### 10.3.2.4. SERVICIO DE GESTIÓN DE BASURA Y RESIDUOS

- Descripción General del Servicio Prestado:

El servicio consiste en la habilitación de contenedores en número y capacidad suficiente para el acopio de basuras y desperdicios generados en el área de concesión. Para ello el Terminal de Pasajeros dispondrá de un sector para el acopio de basuras, el cual se encuentra alejado de las áreas de movimiento de pasajeros y/o usuarios del Terminal. Y se distribuirán basureros en diferentes sectores del Terminal, a fin de que los usuarios dispongan de elementos accesibles para botar los desperdicios generados.

Los contenedores principales serán retirados y/o reemplazados, a solicitud de la Sociedad Concesionaria, por una empresa externa prestadora del servicio de retiro de basuras, quien se encargará de su disposición final.

La Sociedad Concesionaria presentará anualmente al Inspector Fiscal un Programa de Retiro periódico de la basura y los lugares habilitados para su acopio conforme a la legislación vigente.

- Objetivos:


Asegurar el retiro periódico de basuras desde el área de concesión y cumplir con el Programa de Retiro de Basuras.

- Calidad del Servicio:

A : Cumplimiento al “Programa de Retiro de Basuras” aprobado por la Inspección Fiscal, observándose las áreas involucradas en buenas condiciones de presentación.

B : Detección de observaciones que requieren ser solucionadas, no obstante haberse dado cumplimiento al “Programa de Retiro de Basuras”.

C : Mala presentación de las áreas involucradas por incumplimiento del “Programa de Retiro de Basuras”, lo que implica una alteración importante del servicio prestado o no

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 126 de 738

haber dado solución a las observaciones que originaron una calificación “B” en el lapso acordado con el Inspector Fiscal.

- Estándar:

Del total de áreas inspeccionadas mensualmente, un 80% de ellas cumple con un Prom (EVA) mayor o igual a 4. Como condición adicional no pueden existir áreas con una nota mínima inferior a 2.

Evaluación del cumplimiento del estándar:

La evaluación del estándar se realizará semestralmente.

- Medios de Verificación:

Fase 1: Planilla de Registro Retiro Basuras

Fase 2: Ingreso al SIC-NS

- Estructura Organizacional del Servicio:

Operación : Empresa Externa

Supervisión : Supervisor de Operaciones Sociedad Concesionaria


Mantenición : Personal de Mantenimiento Sociedad Concesionaria

- Horarios:

Según Programa de Retiro Periódico de Basuras aprobado por el Inspector Fiscal anualmente y de acuerdo con el horario operativo del Aeropuerto.

- Programa de Retiro de Basuras:

Se aplicará lo dispuesto en Programa Periódico de retiro de Basura.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 127 de 738


### 10.3.2.5. SERVICIO DE SEÑALIZACIÓN

- Descripción General del Servicio Prestado:

El Concesionario deberá proveer y mantener en buen estado 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, con elementos de señalética aprobados previamente por el Inspector Fiscal.

La señalética deberá ceñirse a los siguientes criterios:

- Distinguir claramente los servicios propios del Aeropuerto (tales como: counters, oficinas de servicios públicos, baños, entre otros) y de los servicios comerciales (restaurantes, locales comerciales, entre otros).
- Deberá ser visible al público, es decir, deberá colocarse en lugares destacados en que no existan obstáculos que dificulten la visión de esta ni estar junto a carteles u otras señales como la publicidad, que le resten importancia.
- Las señales deberán ser lo suficientemente grandes como para que puedan verse a una distancia razonable, utilizándose con preeminencia símbolos y colores que la hagan comprensible y estén acordes al diseño del Aeropuerto, todo lo cual será calificado por el Inspector Fiscal.
- El Concesionario deberá poner mapas que indiquen a los pasajeros y al público en general el lugar en que se encuentra en el Terminal y la ubicación de las distintas instalaciones, en una cantidad suficiente para cubrir adecuadamente las zonas de espera y circulación de los pasajeros y público en general dentro del Edificio Terminal. Al menos, se deberán considerar 2 mapas en el hall público del Edificio Terminal, y otro previo al ingreso a la sala de embarque. Esta información deberá ser accesible a personas con discapacidad.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p>	<p>Código: ALFSC-RSO-001</p>
	<p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<p>Revisión: V.7</p>
		<p>Página: 128 de 738</p>

- El Concesionario deberá atenerse a las normas vigentes de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) respecto de las señales internacionales para orientación del público en los Aeródromos y a las normas de la Dirección de Vialidad, respecto de la vialidad interior.
- El Concesionario deberá velar por la existencia, buen estado de conservación y adecuada visibilidad de la suficiente señalización de seguridad, informando a los usuarios del Aeródromo sobre la ubicación de extintores, zona(s) de seguridad, vías de evacuación, prohibición de fumar, etc.

- **Objetivo:**

Mantener en buenas condiciones de presentación la señalética exterior e interior instalada según el proyecto definitivo.

- **Calidad de Servicio:**

Indicador:

*N° de Áreas que cumplen la siguiente condición : Prom (EVA) ≥ 4*

Dónde:

**Prom (EVA)** : Es el promedio de evaluaciones de todos los elementos que conforman un área, en una escala de 1 a 5.

**Elementos** : Se refiere a los elementos que conforman el proyecto de señalización, tales como señalización vial, informativa, seguridad, prevención, mapas de ubicación, por mencionar algunos. Estos serán evaluados de acuerdo con la siguiente escala de calificaciones:



REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA


AEROPUERTO LA FLORIDA

Código: ALFSC-RSO-001

Revisión: V.7

Página: 129 de 738

Calificaciones (Notas)	Significado	Plazo de Reparación	Observaciones
1	Inaceptable	En un plazo de 0-48 horas.	Siempre que la falla en cuestión no afecte la operación del aeropuerto, en cuyo caso la reparación o reposición deberá ser inmediata o en el plazo que fije el Inspector Fiscal. En caso de que dicha labor requiera un plazo mayor para su solución, el Concesionario deberá solicitar fundamentadamente al Inspector Fiscal autorización para que dicho plazo sea aumentado.
2	Insuficiente	En un plazo de 2 a 7 días.	
3	Suficiente	Reprogramación de la actividad y modificación del PACO.	
4	Bueno	Se mantiene PACO.	
5	Muy Bueno		

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 130 de 738

- Estándar:

Del total de áreas inspeccionadas mensualmente, un 80% de ellas cumple con un Prom (EVA) mayor o igual a 4. Como condición adicional no pueden existir áreas con una nota mínima inferior a 2.

- Evaluación del cumplimiento del estándar:


La evaluación del estándar se realizará semestralmente.

- Medio de Verificación:

Aplicación de Cartillas o fichas entregadas por la Sociedad Concesionaria y aprobados por el Inspector Fiscal MOP, las cuales contendrán todos los elementos a mantener junto a una ponderación relativa a la importancia o nivel de servicio que ella presta. La responsabilidad de ejecución será de la Sociedad Concesionaria en conjunto con la Inspección Fiscal.

Formato referencial cartilla o ficha:

SEÑALIZACIÓN		EVALUACIÓN (nota 1 al 5)	OBSERVACIONES
1	SEÑALIZACIÓN EXTERIOR		
1 · 1	Señalización Vertical		
1 · 2	Señalización de Seguridad, etc.		

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 131 de 738

Cada área del Aeropuerto será evaluada en forma bimensual, para lo cual será el Inspector Fiscal quien defina la fecha y hora en que deberá aplicarse dicha evaluación. Sin perjuicio de lo anterior, ALFSCSA realizará revisiones permanentes a cada zona como parte del cumplimiento del PACO vigente.

Las observaciones detectadas en cada una de las inspecciones bimensuales antes señaladas serán consolidadas por la Inspección Fiscal y luego enviadas a ALFSCSA. Una vez recibidas, ALFSCSA deberá enviarla programación y/o estado de solución de cada una de ellas, en un plazo máximo de 3 días hábiles.

La Nota de un área cualquiera en un semestre será el promedio de las evaluaciones obtenidas durante el semestre.

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

El servicio de señalización es provisto directamente por la Sociedad Concesionaria, donde la mantención preventiva de la señalética está considerada en el PACO vigente.

#### **10.3.2.6. SERVICIO DE TRANSPORTE DE EQUIPAJE**

- Descripción General del Servicio Prestado:

El Concesionario deberá prestar el servicio de transporte de equipaje dentro del Área de Concesión, de manera que los pasajeros puedan transportar su equipaje en las áreas públicas del aeropuerto.


- Objetivo:

Tener disponible un mínimo de 100 carros portaequipaje (según lo indicado en el artículo 1.10.9.2.6,) en buenas condiciones de conservación y operación, para el uso de los pasajeros que lo requieran. Se distribuirán convenientemente en el sector de estacionamientos públicos, en el sector de acceso al Edificio Terminal y en el sector de retiro de equipaje.

- Calidad de Servicio:

Indicador:

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 132 de 738

N° de Inspecciones mensuales que cumplen con la disponibilidad total de carros.

- Estándar:

Del total de inspecciones realizadas mensualmente en forma aleatoria, un 95% de ellas cumple con la disponibilidad total de carros, en buen estado y en forma permanente.

- Evaluación del cumplimiento del estándar:

La evaluación del estándar se realizará semestralmente, considerando la totalidad de inspecciones mensuales realizadas.

- Medio de Verificación:


Fase1:

Planilla de registro en donde se registre el número de carros y la condición de su estado. Las inspecciones se realizarán conjuntamente entre ALFSCSA y la IF, con una periodicidad bimensual, aun cuando ALFSCSA velará permanentemente por contar con la disponibilidad de carros definida precedentemente.

Formato referencial planilla registro:

Transporte de Equipaje dentro del Terminal (9.2.6)					
N° Inspección	F e c h a	Total de Carros Disponibles	Estado de Conservación	Estándar(un)	Cumple/ No Cumple
				100	



	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 133 de 738

Las observaciones detectadas en cada una de las inspecciones bimensuales antes señaladas serán consolidadas por la Inspección Fiscal y luego enviadas a ALFSCSA. Una vez recibidas, ALFSCSA deberá enviarla programación y/o estado de solución de cada una de ellas, en un plazo máximo de 3 días hábiles.

Fase 2:

Ingreso al SIC-NS

- Estructura Organizacional para la prestación del Servicio:

Será el Supervisor de Operaciones de ALFSCSA el que a diario velará por la disposición de los carros portaequipaje, en buen estado de conservación y cantidad suficiente para los usuarios.

- Horarios:

Los carros portaequipaje estarán disponibles a los usuarios durante el horario de operación comercial del Aeropuerto.

#### **10.3.2.7. SERVICIO DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS**


El Concesionario deberá prestar el servicio de información en tiempo real a los usuarios del aeropuerto, de manera que se entregue información oportuna, clara y continua. Este servicio deberá funcionar ininterrumpidamente. Estará integrado por los siguientes sistemas de acuerdo con Artículo 1.10.9.2.7 de las Bases de Licitación:

##### **10.3.2.7.1. SERVICIO DE INFORMACIÓN DE VUELOS (FIDS)**

- Descripción General del Servicio Prestado:

El servicio consiste en entregar información de itinerarios de vuelo a los usuarios durante el horario de operación comercial del Aeropuerto en forma clara, oportuna y continua, de acuerdo con la información recibida previamente de parte de las compañías aéreas. Para ello dispone y conserva

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 134 de 738

el sistema y equipamiento existente y dispuesto para tales efectos, además de mantener constantemente personal a cargo tanto de su operación como de la atención personal a los usuarios. Esto se realiza a través del Mesón de Informaciones del Terminal de Pasajeros, por medio de la página web de ALFSCSA (<http://www.aeropuertolaserena.cl/>) y a través del sistema FIDS y PAS.

- Objetivo:

Prestar el Servicio de Información de Vuelos (FIDS) con su debida actualización, durante el tiempo de operación comercial del Aeropuerto.

- Calidad del Servicio:
- Indicador

$$\sum \text{Disponibilidad de las Pantallas} \quad \sum (\text{tiempo programado} - \text{tiempo de falla})$$

$$\text{Por sector al mes} \quad : \quad \frac{\quad}{\sum (\text{tiempo programado})} \times 100\% \geq 98\%$$


Dónde:

**Tiempo Programado (TP):** Tiempo Programado de Funcionamiento de la jornada horaria definida por la Autoridad Aeronáutica (en hora).

**Tiempo de Falla (TF):** Se refiere al tiempo en que la pantalla falla durante el periodo de operación (en horas).

Tiempo de Operación (TO): TP -TF

Los sectores definidos serán:

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 135 de 738

Sala de Embarque, Sala de Llegadas, Hall Central y Restorán del Terminal de Pasajeros.

- Estándar:

Mantener un porcentaje de disponibilidad del sistema igual o superior al 98% para cada sector definido.

- Evaluación del cumplimiento del Estándar:

La evaluación del estándar se realizará semestralmente, realizando el análisis de cumplimiento por sector.

- Medio de Verificación:

Fase 1: Planillas de Registro Servicio Información de Vuelos (FIDS)

Se aplicarán Planillas de Registro que contengan el seguimiento diario del uso de las pantallas FIDS. Estas Planillas deberán contener todos los tiempos de operación y de no operación. Para cada pantalla para luego agruparlas por “sector”. Los sectores están indicados en color. El Supervisor de Operaciones de ALFSCSA deberá registrar el tiempo total de uso y el tiempo total de fallas, utilizando un formato como el que muestra a continuación:



REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

AEROPUERTO LA FLORIDA

Código: ALFSC-RSO-001

Revisión: V.7

Página: 136 de 738

Información de Vuelos (9.2.7)

Dia	PANTALLA 1			PANTALLA 2			PANTALLA 3			PANTALLA 4			PANTALLA 5			PANTALLA 6			PANTALLA 7			PANTALLA 8			PANTALLA 9			PANTALLA 10			PANTALLA 11			PANTALLA 12			PANTALLA 13			PANTALLA 14		
	TP	TO	TF	TP	TO	TF	TP	TO	TF	TP	TO	TF	TP	TO	TF	TP	TO	TF	TP	TO	TF	TP	TO	TF	TP	TO	TF	TP	TO	TF	TP	TO	TF	TP	TO	TF	TP	TO	TF			
1	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0			
2	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0			
3	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0			
4	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0			
5	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0			
6	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0			
7	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0			
8	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0			
9	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0			
10	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0			
11	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0			
12	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0			
13	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0			
14	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0			
15	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0			
16	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0			
17	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0			
18	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0			
19	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0			
20	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0			
21	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0			
22	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0			
23	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0			
24	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0			
25	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0			
26	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0			
27	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0			
28	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0			
29	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0			
30	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0			
31	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0	16	16	0			

Disponibilidad de cada pantalla.

100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

DEFINICIONES

- TP: TIEMPO PROGRAMADO DE FUNCIONAMIENTO (HORA).
- TO: TIEMPO DE OPERACIÓN (HORA): N° de días del mes x jornada horaria definida por autoridad aeronáutica (en horas).
- TF: TIEMPO EN FALLA (HORA): Se refiere al tiempo en que la pantalla falla durante el periodo de operación (en horas).

PANTALLA N°1: PUERTA DE EMBARQUE N°1.
PANTALLA N°2: PUERTA DE EMBARQUE N°2.
PANTALLA N°3: PUERTA DE EMBARQUE N°3.
PANTALLA N°4: COUNTERS CHECK-IN 1 Y 2
PANTALLA N°5: COUNTERS CHECK-IN 3 Y 4
PANTALLA N°6: COUNTERS CHECK-IN 5 Y 6
PANTALLA N°7: COUNTERS CHECK-IN 7 Y 8
PANTALLA N°8: COUNTERS CHECK-IN 9 Y 10
PANTALLA N°9: COUNTERS CHECK-IN 11 Y 12

Fase 2:


Ingreso al SIC-NS

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

Será el personal de informaciones de ALFSCSA el responsable de entregar la información de vuelos en forma oportuna y actualizada, previa información de las compañías aéreas.

- Horarios:

El servicio de Información de vuelos (FIDS), con su debida actualización estará disponible durante el horario de operación comercial del Aeropuerto.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 137 de 738

- Plan de Contingencia ante fallas de sistema informático Sistema FIDS

El sistema FIDS dispuesto por ALFSCSA opera bajo la modalidad software como servicio (software as a service – SaaS), lo que quiere decir que es un servicio provisto por un tercero a través respaldo virtual con acceso a través de servicio internet.

Existen riesgos de operación del sistema FIDS en cuanto a la falla de algún componente central o satélite que preste dicho servicio a los pasajeros:


Falla de Pantalla individual FIDS.

Las pantallas individuales que ofrecen información a los pasajeros podrían fallar por alguna de las siguientes causas:

- Desconfiguración accidental de software en cuyo caso se procederá a reestablecer la configuración correspondiente.
- Falla de minicomputador, que provee el acceso a información FIDS de internet, en cuyo caso se procederá al reemplazo de este componente por otro que existe en bodega preconfigurado para comenzar a operar.
- Falla de monitor LCD componente del teleindicador en cuyo caso se procederá al reemplazo de este componente por otro.

Medidas adoptadas en caso de falla de alguna pantalla:

- Para el caso que la falla supere el tiempo permitido en un sector en particular, la Sociedad Concesionaria deberá implementar una alternativa de solución provisoria o definitiva, que permita mantener con sistema de información el área afectada.
- Para el caso en que la solución definitiva, sea superior a los plazos máximos permitidos por la medición de calidad de servicio, la Sociedad Concesionaria deberá solicitar autorización

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 138 de 738

a la Inspección Fiscal, para extenderse en el plazo de normalización del sistema, justificando la problemática.

c. En ningún caso está permitido, que algún sector no cuente con al menos 1 pantalla de información funcionando, luego del tiempo de falla autorizado según la medición estándar del área.

d. Los trabajos de reparación y pago irán con cargo a la cuenta de conservación y mantenimiento.

e. Ante una caída total del Sistema FIDS, se considera un refuerzo duplicando el turno y un traslape de la información de la página web a una pantalla adicional en módulo de Informaciones.

#### **10.3.2.7.2. SISTEMA DE MEGAFONÍA (PAS)**

- Descripción General del Servicio Prestado:


ALFSCSA mantiene habilitado un sistema de megafonía para emitir distintos tipos de anuncios, tales como: llamados de embarque, arribo de vuelos, retraso de vuelos, solicitar la presencia de un pasajero en un punto específico del aeropuerto, solicitudes de evacuación por emergencia, entre otros.

Como parte del servicio de información de vuelo de forma presencial al público, el Concesionario deberá prestar el servicio de música ambiental a través del sistema PAS existente.

- Objetivo:

Prestar el servicio de información al público durante el tiempo de operación comercial del aeropuerto. Los anuncios deberán ser emitidos tanto en inglés como en español.

- Calidad del Servicio:

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA  AEROPUERTO LA FLORIDA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 139 de 738

Ante cambios significativos en la infraestructura del Terminal de Pasajeros, se programarán mediciones de los tiempos de reverberación y de los principales requerimientos del comportamiento del sonido en los grandes espacios, con el objetivo de garantizar el volumen y claridad del equipamiento del sistema PAS. Los resultados obtenidos serán informados a la Inspección Fiscal mediante el Informe de Gestión y Operación de Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos correspondiente.


- Estándar:

Mantener un porcentaje de disponibilidad del sistema igual o superior al 98% para cada sector definido.

- Evaluación del Servicio:

Semestralmente en base a las evaluaciones mensuales se evaluará este servicio, de acuerdo con los siguientes criterios:

- A : Prestación del servicio en forma ininterrumpida y en el horario de funcionamiento del Aeropuerto, sin reclamos de parte de los usuarios.
- B : Prestación del servicio con observaciones menores en su funcionamiento y/o que setengan 2 reclamos de parte de los usuarios, dentro del periodo mensual, asociados ala calidad de sonido del sistema.
- C : Prestación del servicio con observaciones graves en su funcionamiento y/o que se tengan 3 o más reclamos de parte de los usuarios, dentro del periodo mensual, asociados a la calidad de sonido del sistema.
- D : Ante la eventual caída del sistema PAS, se considera la utilización de megafonía.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 140 de 738

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

Será el Personal de Informaciones de ALFSCSA el responsable de entregar la información de utilidad a los usuarios, cada vez que les sea requerida. En tanto, la conservación del equipamiento antes citado se considera en el PACO vigente.

- Medios de Verificación:

Fase 1

Planilla de Registro mensual Servicio Información al Público

Fase 2

Ingreso de datos al SIC-NS

- Horarios:

El servicio de información al público estará disponible durante el horario de operación comercial del Aeropuerto.

- Plan de Contingencia ante caída Sistema PAS


Ante una caída del Sistema PAS, se considera el uso de megafonía por parte del Personal del Mesón de Informaciones.

#### **10.3.2.7.3. SITIO WEB**

- Descripción General del Servicio Prestado:

El Concesionario deberá habilitar, operar y mantener, en carácter permanente durante las 24 horas del día todos los días de año, un Sitio Web que entregue información continua y actualizada de la concesión.



	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 141 de 738

- **Calidad del Servicio:**

En el sitio web se deberá indicar al menos: organización, los servicios comerciales y sus operadores, horarios de funcionamiento y tarifas asociadas, información de vuelos, las compañías aéreas que operan, el Reglamento de Servicio de la Obra, un plano de ubicación al interior del Aeropuerto donde se identifique claramente la distribución de las áreas destinadas para el Centro de Atención al Público, números telefónicos y correo electrónico de contacto de call center asociado al Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los Usuarios señalado en el Artículo 1.9.18 de las Bases de Licitación.

- **Estándar:**

Mantener un porcentaje de disponibilidad del servicio igual o superior al 98%, que se evaluará mensualmente.

- **Medios de Verificación:**

Fase 1

Planilla de Registro mensual Servicio de Página Web

Fase 2

Ingreso de datos al SIC-NS

- **Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:**


Será la Gerencia de Operaciones de ALFSCSA la encargada de velar por la actualización del servicio de página web, según los estándares descritos precedentemente.

- **Horarios:**

Este servicio funcionará 24 horas todos los días del año.

- **Plan de Contingencia ante fallas sistema informático Página Web**

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA  AEROPUERTO LA FLORIDA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 142 de 738

Ante fallas en sistema informático en Página Web de Aeropuerto La Florida de La Serena se tomará la siguiente medida:

- Se generan respaldos actualizados del sitio para que, en caso de contingencia o caída por causas externas, se pueda restaurar el sitio web a su última versión.
- El tiempo de respuesta dependerá del horario. Si es dentro de un horario hábil, la reacción será de inmediato. Considerando un tiempo de demora en el proceso de recuperación que puede variar. 1 hora promedio comenzado el proceso.

Si es durante la noche, el proceso se realizaría a primera hora durante la mañana.

Adicionalmente, como medida ante ataques de ciberseguridad, se implementará el certificado de SSL a la Página web, además de implementar medidas de infraestructura en la medida que avancen las obras de ampliación respectivas.

#### **10.3.2.7.4. CENTRO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

- Descripción General del Servicio Prestado:


El Concesionario deberá proveer y operar un área de informaciones al público en general, en un lugar visible dentro del Terminal de Pasajeros, debidamente señalizado y adecuadamente atendido por personal calificado con manejo avanzado de 2 idiomas (inglés y español), proporcionando información no pagada de utilidad para los diferentes usuarios del terminal que así lo requieran.

- Calidad del Servicio:

Deberá contar con equipamiento para satisfacer las necesidades de los usuarios, línea telefónica, computador, impresora, equipo de comunicaciones internas, centro de comunicaciones del sistema FIDS y PAS. Dispondrá de Libro de Reclamos y/o formularios de sugerencias y reclamos, materiales de escritorio y material de soporte para información Covid.

- Estándar:

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 143 de 738

Mantener un porcentaje de disponibilidad del servicio igual o superior al 98% que se evaluará semestralmente en base a las mediciones mensuales.

- Medios de Verificación:

Fase 1

Planilla de Registro mensual Servicio de Atención al Público

Fase 2

Ingreso de datos al SIC-NS

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

Será la Gerencia de Operaciones de ALFSCSA la encargada de velar por la disponibilidad del servicio, según los estándares descritos precedentemente.

#### 10.3.2.7.5. CENTRAL TELEFÓNICA:


- Descripción General del Servicio Prestado:

ALFSCSA mantendrá habilitado un Mesón de Informaciones, debidamente señalado y visible para los usuarios, el cual proporciona en forma gratuita información de utilidad para los diferentes usuarios del Terminal que así lo requieran. Este centro de atención deberá funcionar al menos hasta que se haya atendido el último vuelo del día.

El número telefónico de contacto con el Mesón de Informaciones es +56-51- 2270353 y el número de celular + 56 9 44018563. Además, ALFSCSA mantiene permanentemente operativa la siguiente página web: (<http://www.aeropuertolaserena.cl/>). El Concesionario deberá poner a disposición de los usuarios el Sistema de Atención de Consultas, Reclamos y Sugerencias definido en el Artículo 1.9.18 de las Bases de Licitación, a través de una vía telefónica (call center).

- Calidad del Servicio:

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 144 de 738

Este sistema deberá proveer atención gratuita tanto en inglés como en español y además estar disponible para llamadas realizadas desde telefonía fija y celular.

- Estándar:

Mantener un porcentaje de disponibilidad del servicio igual o superior al 98% que se evaluará mensualmente.

- Evaluación del cumplimiento del estándar:

La evaluación del estándar se realizará semestralmente.

- Medios de Verificación:

Fase 1

Planilla de Registro mensual Servicio Central Telefónica

Fase 2

Ingreso de datos al SIC-NS

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

Será la Gerencia de Operaciones de ALFSCSA la encargada de velar por la disponibilidad del servicio, según los estándares descritos precedentemente.


- Horarios:

El servicio deberá operar hasta que se haya atendido el último vuelo del día.

#### **10.3.2.8. SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO**

- Descripción General del Servicio Prestado:

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 145 de 738

ALFSCSA proveerá los servicios de agua potable (almacenamiento y distribución) y alcantarillado a todas las instalaciones que correspondan dentro del aeropuerto (incluye la recolección de aguas servidas), conforme al proyecto señalado en el artículo 2.7.4.9 de las Bases de Licitación, para lo cual deberá considerar tanto las obras preexistentes como las nuevas.

Para ello ALFSCSA proveerá agua potable a todas las instalaciones de Aeropuerto y asegurará el sistema de mantenimiento, en lo referente al almacenamiento, recloración y redes de distribución al interior del área de concesión.

- Objetivo:

Proveer de agua potable y servicio de alcantarillado a todas las instalaciones del Aeropuerto que correspondan.

- Calidad de servicio:

ALFSCSA deberá establecer la metodología y los procedimientos, que garanticen el abastecimiento de agua potable y servicio de alcantarillado en forma continua, además del cumplimiento de la normativa aplicable.

- Indicador:

$$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\sum \text{Horas disponibles del servicio}}{\text{Horas totales del mes}} \times 100\%$$

- Medios de Verificación:


Fase 1

Planilla de Registro mensual Servicio de Agua Potable y Alcantarillado

A través del Informe de Desarrollo Sustentable

Ingreso de Reclamos en Mesón de Informaciones

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 146 de 738

## Fase 2

### Ingreso de datos al SIC-NS

- Evaluación del Servicio:

Semestralmente, en base a las mediciones mensuales se evaluará este servicio, de acuerdo con los siguientes criterios:


- A : Prestación del servicio en forma ininterrumpida y en el horario de funcionamiento del Aeropuerto, satisfaciendo las necesidades de los usuarios.
- B : Cortes no programados en el suministro de agua potable o servicio de alcantarillado, cuyo origen sea responsabilidad del Concesionario, con un máximo de 2 eventos al mes.
- C : Cortes reiterados (no programados) en el suministro de agua potable o servicio de alcantarillado a las instalaciones del Aeropuerto (más de 2 eventos mensuales), cuyo origen sea responsabilidad del Concesionario.

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

Será el Personal de Mantenimiento de ALFSCSA y/o una empresa externa especializada en el rubro quien rutinariamente dará revisión al sistema de almacenamiento, reclusión y distribución de agua potable y servicio de alcantarillado del Aeropuerto, así como también quien se encargará de la mantención preventiva y/o correctiva del sistema.

- Prestación del Servicio:

ALFSCSA velará por la provisión de agua potable y servicio de alcantarillado a todas las instalaciones del Aeropuerto que corresponda, según el Anteproyecto Referencial entregado por el MOP, siendo

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 147 de 738

responsable de la mantención de todos los sistemas dispuestos para tales efectos (conexión a la matriz pública, rectoración, almacenamiento y distribución del agua).

La conservación preventiva del equipamiento existente será abordada por ALFSCSA, según lo establecido en el PACO vigente. Por su parte, las mantenciones correctivas que resultaren necesarias de llevar a cabo serán materializadas en el menor tiempo posible, procurando mantener el servicio en todo momento.

En caso de que acontezca alguna eventualidad que impida proveer Servicio de Agua Potable y Servicio de Alcantarillado a los usuarios del Aeropuerto, ALFSCSA procederá de la siguiente forma:

- Informará a la Inspección Fiscal de la contingencia y tiempo de respuesta para la solución respectiva.
- Coordinará los servicios de camión aljibe o similar, que permita suministrar del vital elemento a los servicios higiénicos y de alimentación y bebidas, prioritariamente.
- Dispondrá de personal de aseo de punto fijo en los recintos de servicios higiénicos, a fin de mantener al máximo la limpieza de los dichos recintos.

#### **10.3.2.9. SERVICIO DE VIGILANCIA**


- Descripción General del Servicio Prestado:

El Concesionario es responsable de prestar el servicio de vigilancia preventiva y disuasiva dentro del Área de Concesión, a través de la presencia física de personal y equipamiento especializado. Las condiciones de prestación de este servicio deberán considerar una permanente coordinación con el Sistema CCTV.

- Objetivo:

Asegurar la vigilancia en el interior y exterior del Terminal de Pasajeros.

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 148 de 738

- **Calidad del Servicio:**

La empresa prestadora del servicio a través de sus guardias de seguridad privada, ejecutarán rondas de vigilancia en el interior del Terminal de Pasajeros. Reportarán a carabineros de cualquier situación que implique alteración del orden público, daño a la propiedad o menoscabo de la integridad física, moral y patrimonial de las personas en el interior y exterior del Terminal de Pasajeros. Reportarán los problemas relativos al estado de la infraestructura y servicios públicos del terminal de Pasajeros.

- **Medios de Verificación:**

Fase 1 Planilla de Registro mensual Servicio Vigilancia

Fase 2 Ingreso de datos al SIC-NS

- **Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:**

El servicio de vigilancia estará a cargo de una empresa externa compuesto por guardias de seguridad privada. La dotación de personal en cada turno de trabajo se ajusta a las necesidades asociadas al servicio en turnos rotativos de lunes a domingo.

- **Horarios:**


El servicio de vigilancia deberá operar las 24 horas del día.

### **10.3.2.10. SERVICIO SISTEMA CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN (CCTV)**

- **Descripción General del Servicio Prestado:**

El Concesionario es responsable de proveer, operar y mantener un sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), considerando tanto las obras preexistentes como las nuevas. Dicho sistema será diseñado e implementado conforme al proyecto señalado en el artículo 2.7.4.14 de las Bases de Licitación, debiendo realizar el Concesionario, a su entero cargo, costo y responsabilidad, todas las



	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 149 de 738

obras que sean necesarias para la ininterrumpida provisión del servicio. Este sistema apoyará al Servicio de Vigilancia definido en el artículo 1.10.9.2.8 de las Bases de Licitación.

- **Objetivo:**

Asegurar un sistema de control de vigilancia en el interior y exterior del Terminal de Pasajeros.

- **Calidad del Servicio:**

La operación del Sistema CCTV deberá ser centralizada a través de una Central de Control, que deberá ser habilitada, operada y mantenida por el Concesionario, y considerar todos los elementos necesarios (instalaciones, equipamiento, mobiliario y personal) para la adecuada prestación del servicio.


Al sistema CCTV estará integrado el Sistema de Control de Acceso y el Sistema de Acreditaciones. El sistema de acreditaciones deberá permitir extraer toda la información necesaria en los formatos más requeridos XLS, DOCX y otros formatos, que permitan a la unidad realizar los informes propios de su labor habitual.

En materia de corrientes débiles, ambos son sistemas individuales, sin embargo, en caso de fallas se utilizarán llaves para la apertura de puertas que dispondrá cada encargado del área respectiva.

*Nota:* Su alcance está sujeto al desarrollo de la infraestructura de la Concesión, por lo que se considera que su prestación será con los recursos que actualmente cuenta el Aeropuerto e irá escalando en aumento junto con el avance de las obras. En la actualidad se cuenta con 10 cámaras.

**Indicador**

Que el sistema debe estar operativo. Se realizará una revisión de la operatividad de las pantallas una vez a la semana que será registrado mediante una bitácora de control de dicha operatividad.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 150 de 738

No se incluirá como inoperativo el tiempo que el sistema no se encuentre en funcionamiento debido al desarrollo de alguna labor de mantenimiento, conservación u otra excepción establecida en las Bases de Licitación y que haya sido previamente autorizada por el Inspector Fiscal.

- Estándar:

Del total de las revisiones del sistema inspeccionados mensualmente, un 95% de ellas cumple con la prestación del servicio.

- Evaluación del cumplimiento del estándar:

Se realizará una revisión de la operatividad del sistema una vez a la semana. La evaluación del estándar se realizará semestralmente.

- Medios de Verificación:

Fase 1

Planilla de Registro mensual Servicio Sistema CCTV

Formato referencial planilla registro:


Sistema CCTV (1.10.9.2.10)					
N° Inspección	Fecha	Total de Pantallas Disponibles	Estado de Operatividad	Estándar (un)	Cumple/No Cumple
				10	

Fase 2

Ingreso de datos al SIC-NS

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 151 de 738

Será responsabilidad de la Sociedad Concesionaria proveer y mantener operativo, en forma continua e ininterrumpida, el Servicio de CCTV debiendo realizar, a su entero cargo, costo y responsabilidad, todas las obras y/o instalaciones que sean necesarias para la adecuada provisión del servicio.

- Horarios:

El servicio de CCTV deberá operar las 24 horas del día.

- Plan de Contingencia ante falla informática Sistema CCTV

El sistema CCTV de la concesión se basa en cámaras de vigilancias estáticas y también cámaras del tipo PTZ y que son del tipo IP. Su funcionamiento se basa en una red de área local, operada por una central de monitoreo la cual tiene la capacidad de almacenar hasta 2 semanas de grabaciones. Esta central se encuentra dentro de un rack en el segundo nivel (oficinas administrativas).


Es posible monitorear las cámaras mediante cualquier computador conectado a la red. Para ello se debe ingresar a la dirección IP de la máquina administradora mediante direccionamiento IP.

Los principales riesgos que se presentan en el sistema CCTV son:

Falla de la central de CCTV.

El equipo que administra las cámaras IP podría fallar en los siguientes casos:

- Desenergización del sistema. En caso de presentarse cortes energéticos, el sistema se ve provisto por una UPS, equipo capaz de suministrar energía continua al sistema por el periodo que entra en operación el generador eléctrico de la concesión.
- Sobrecalentamiento: Se desconectará el equipo y se procederá a analizar los componentes del hardware para identificación de la causa del problema.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 152 de 738

- Desconfiguración accidental de software en cuyo caso se procederá a reestablecer la configuración correspondiente.

Falla cámara IP.

Las cámaras podrían sufrir las siguientes fallas.

- Error de comunicación, en cuyo caso se procederá a revisar la cámara de vigilancia para comprobar si está energizada, luego se revisará la conexión de red y de persistir el problema se revisará el direccionamiento IP de la cámara afectada.
- Rotura, en cuyo caso se procederá al reemplazo de la cámara afectada.

Cuando suceda una falla, la Sociedad Concesionaria por medio de su Supervisor de turno, informará y coordinará inmediatamente con DGAC y empresa de seguridad privada para reforzar las medidas de seguridad en el Aeropuerto.


#### **10.3.2.11. SERVICIO DE ENTRETENCIÓN**

- Descripción General del Servicio Prestado:

El Concesionario deberá proveer el Servicio de Entretención a los pasajeros que se encuentren en las áreas de espera, tanto en el Hall Público como en las salas de embarque del Edificio Terminal. Para tales efectos, deberá considerar al menos, juegos infantiles y áreas destinadas a actividades de connotación cultural (literaria y/o artística), así como también de programación audiovisual de entretenimiento, incluyendo por ejemplo, música e información noticiosa y/o educativa. La programación audiovisual deberá incluir contenido representativo de la región en la que se emplaza el aeropuerto.

- Objetivo:

Proveer a los usuarios de un servicio de entretenimiento vinculado al entorno y orientado a lograr la satisfacción de los usuarios.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 153 de 738

- **Calidad del Servicio:**

Este servicio deberá cumplir con las condiciones técnicas que permitan un adecuado funcionamiento, de acuerdo con lo descrito en el Artículo 1.10.9.2.11 de las Bases de Licitación.

*Nota:* Su alcance está sujeto al desarrollo de la infraestructura de la Concesión, por lo que se considera que su prestación será con los recursos que actualmente cuenta el Aeropuerto e irá escalando en aumento junto con el avance de las obras.

- **Medios de Verificación:**

Fase 1

Planilla de Registro mensual Servicio Entretención

Fase 2

Ingreso de datos al SIC-NS

- **Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:**

Será responsabilidad de la Sociedad Concesionaria proveer y mantener operativo, en forma continua e ininterrumpida, el Servicio de Entretención debiendo realizar, a su entero cargo, costo y responsabilidad, todas las obras y/o instalaciones que sean necesarias para la adecuada provisión del servicio.


- **Horarios:**

El servicio deberá estar en funcionamiento durante el horario operativo del aeropuerto.

Se adjunta a este Reglamento y Manual de Operaciones, el Programa de Entretención como Anexo 21.

### **10.3.2.12. SERVICIO DE CONEXIÓN INALÁMBRICA A INTERNET**

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p>	<p>Código: ALFSC-RSO-001</p>
	<p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<p>Revisión: V.7</p>
		<p>Página: 154 de 738</p>

- Descripción General del Servicio Prestado:

El Concesionario deberá prestar el servicio de Conexión Inalámbrica a Internet en las áreas destinadas al tránsito de pasajeros y sus acompañantes al interior del Terminal de Pasajeros.

- Objetivo:

Proveer a los usuarios conexión a internet para el uso en dispositivos en las áreas destinadas al tránsito de pasajeros.

- Calidad del Servicio:

Este servicio deberá cumplir con las condiciones técnicas que permitan un adecuado funcionamiento, de acuerdo con lo descrito en el Artículo 1.10.9.2.12 de las Bases de Licitación.

- Medios de Verificación:

Fase 1

Planilla de Registro mensual Servicio Conexión Inalámbrica a Internet

Fase 2

Ingreso de datos al SIC-NS


- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

Será responsabilidad de la Sociedad Concesionaria proveer y mantener operativo, en forma continua e ininterrumpida, el Servicio de Conexión Inalámbrica a Internet debiendo realizar, a su entero cargo, costo y responsabilidad, todas las obras y/o instalaciones que sean necesarias para la adecuada provisión del servicio.

- Horarios:

El servicio deberá estar en funcionamiento las 24 horas del día.

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 155 de 738

### 10.3.2.13. SERVICIO DE ENCHUFES PARA CARGA DE DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS

- Descripción General del Servicio Prestado:

El Concesionario deberá proveer enchufes para la carga de dispositivos electrónicos en todas las áreas destinadas al tránsito de pasajeros y sus acompañantes al interior del Terminal de Pasajeros, en las áreas de espera y embarque y en el hall público.

- Objetivo:

Proveer a los usuarios de enchufes para la carga de dispositivos electrónicos en las áreas destinadas al tránsito de pasajeros.

- Calidad del Servicio:

Se deberán habilitar sectores para carga de teléfonos celulares, incluyendo cargadores de diferentes modelos de equipos, los cuales deberán ser compatibles en todo momento con cualquier modelo de equipo utilizado por los usuarios del aeropuerto.

*Nota:* Su alcance está sujeto al desarrollo de la infraestructura de la Concesión, por lo que se considera que su prestación será con los recursos que actualmente cuenta el Aeropuerto e irá escalando en aumento junto con el avance de las obras.

- Medios de Verificación:


Fase 1: Planilla de Registro mensual Servicio de Enchufes para carga de Dispositivos Electrónicos

Fase 2: Ingreso de datos al SIC-NS

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

Será responsabilidad del Concesionario proveer y mantener operativo, en forma continua e ininterrumpida, el Servicio de Enchufes para carga de Dispositivos Electrónicos debiendo realizar, a su entero cargo, costo y responsabilidad, todas las obras y/o instalaciones que sean necesarias para la adecuada provisión del servicio.

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA  AEROPUERTO LA FLORIDA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 156 de 738

- Horarios:

El servicio deberá estar en funcionamiento las 24 horas del día.

#### 10.3.2.14. SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA

- Descripción General del Servicio Prestado:

El Concesionario deberá proporcionar, en forma continua e ininterrumpida, la asistencia a pasajeros con movilidad reducida para el embarque y/o desembarque, trasladando, asistiendo y ayudando al pasajero y su equipaje en todo momento durante su paso por el aeropuerto, para lo cual deberá contar con personal de apoyo y sillas de ruedas o cualquier otro tipo de asistencia adicional para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 1.10.16 de las Bases de Licitación.

- Objetivo:

El Concesionario proporcionará, en forma continua e ininterrumpida, la asistencia a los PMR para el embarque y/o desembarque, trasladando, asistiendo y ayudando al pasajero y su equipaje en todo momento durante su paso por el Aeropuerto, para lo cual contará con personal de apoyo y sillas de ruedas.

- Calidad del Servicio:


Indicador

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

Mide el “Tiempo máximo de espera” medido en minutos (min).

Servicio de Asistencia	Umbral Tiempo Máximo de Espera
Asistencia desembarque <b>con</b> previo aviso	u < 10 min
Asistencia desembarque <b>sin</b> previo aviso	u < 25 min



	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA  AEROPUERTO LA FLORIDA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 157 de 738

Asistencia embarque <b>con</b> previo aviso	$u < 5 \text{ min}$
Asistencia embarque <b>sin</b> previo aviso	$u < 25 \text{ min}$

La Tabla siguiente muestra el acto de incumplimiento:

Servicio de Asistencia	Umbral
Asistencia desembarque <b>con</b> previo aviso	$10 < u \leq 20 \text{ min}$
Asistencia desembarque <b>sin</b> previo aviso	$25 < u \leq 35 \text{ min}$
Asistencia embarque <b>con</b> previo aviso	$5 < u \leq 10 \text{ min}$
Asistencia embarque <b>sin</b> previo aviso	$25 < u \leq 35 \text{ min}$

- Medios de Verificación:

Fase 1

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

Formato referencial planilla registro:



## REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

AEROPUERTO LA FLORIDA

Código: ALFSC-RSO-001

Revisión: V.7

Página: 158 de 738

Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida (sub-servicio asistencia en DESBARQUE con previo aviso.)												
Item	NOMBRE	RUT	MAIL	TELEFONO	N° VUELO	FECHA SOLICITUD	HORA SOLICITUD	HORA DEL SERVICIO	PUNTO DE ENCUENTRO	TIEMPO DE ESPERA PAX (Max. 10 min)	OBSERVACIÓN	NOMBRE PMR
1												

Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida (sub-servicio asistencia en EMBARQUE con previo aviso.)												
Item	NOMBRE	RUT	MAIL	TELEFONO	N° VUELO	FECHA SOLICITUD	HORA SOLICITUD	HORA DEL SERVICIO	PUNTO DE ENCUENTRO	TIEMPO DE ESPERA PAX (Max. 5 min)	OBSERVACIÓN	NOMBRE PMR

Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida (sub-servicio asistencia en DESBARQUE sin previo aviso.)												
Item	NOMBRE	RUT	MAIL	TELEFONO	N° VUELO	FECHA SOLICITUD	HORA SOLICITUD	HORA DEL SERVICIO	PUNTO DE ENCUENTRO	TIEMPO DE ESPERA PAX (Max. 25 min)	OBSERVACIÓN	NOMBRE PMR

Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida (sub-servicio asistencia en EMBARQUE sin previo aviso.)												
Item	NOMBRE	RUT	MAIL	TELEFONO	N° VUELO	FECHA SOLICITUD	HORA SOLICITUD	HORA DEL SERVICIO	PUNTO DE ENCUENTRO	TIEMPO DE ESPERA PAX (Max. 25 min)	OBSERVACIÓN	NOMBRE PMR

### Fase 2

#### Ingreso de datos al SIC-NS

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

Operación : Personal de Atención de Público

Supervisión : Supervisor de Operaciones

Mantenición: Personal interno o externo al Concesionario

- Horarios:


El servicio deberá ser prestado en el horario operativo del Aeropuerto.

Se adjunta a este Reglamento y Manual de Operaciones, el Programa de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida como Anexo 22.

#### 10.3.2.15. SERVICIO DE REDES PARA COMUNICACIONES Y DATOS

- Descripción General del Servicio Prestado:

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO LA FLORIDA</b>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 159 de 738

El Concesionario será responsable de la instalación, mantención y administración de la totalidad de las redes de comunicación y datos en el Área de Concesión, para lo cual deberá tener conectividad directa con los portadores externos del rubro interesados en ofrecer su servicio en el aeropuerto.

El concesionario prorrateará los costos de administración y mantención a los usuarios directos del aeropuerto, lo que será aprobado por el Inspector Fiscal. En todo caso, este mecanismo excluirá del prorrateo a la DGAC, lo que, en ningún caso, significará eximir a la DGAC del pago de los servicios de comunicaciones y datos a los portadores externos del rubro, como por ejemplo, telefonía e internet.

- **Objetivo:**

Disponer el aeropuerto de una red permitiendo el acceso por parte de los usuarios a los servicios disponibles en el mercado.

- **Calidad del Servicio**


- **Medios de Verificación:**

- Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.
- Verificación operatividad de la red de usuarios (por medio de los diferentes servicios de comunicación)

- **Periodicidad de evaluación:**

- Grado de satisfacción percibida por los Usuarios: Trimestralmente.
- Otros: Según obligaciones.

Servicio / Sub-Servicio	Criterio Medición Umbral	Medio de Verificación
Servicio de redes para comunicaciones y datos	Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres	Verificación operatividad de la red

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 160 de 738

	<p>reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.</p> <p>En caso de pasar el Umbral se ejecuta una acción correctiva la cual tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita.</p>	<p>de usuarios (por medio de los diferentes servicios de comunicación).</p> <p>Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de tres reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes.</p>
--	--	--

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

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

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:


Supervisión : Supervisor de Operaciones de ALFSCSA

Mantenición: Empresa externa y Personal de Mantenimiento de ALFSCSA.

- Horarios:

El Servicio deberá estar disponible las 24 horas del día.

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 161 de 738

### 10.3.2.16. ÁREAS PARA SERVICIOS COMERCIALES DE ÁMBITO FINANCIERO

- Descripción General del Servicio Prestado:

El servicio se explotará habilitando espacios para servicios financieros como bancos, casas de cambio, u otros. No obstante lo anterior, ALFSCSA deberá disponer en forma permanente de, al menos, 1 cajero automático dentro del Terminal de Pasajeros, en un lugar visible claramente identificado.

- Objetivo:

Disponer en forma permanente de, al menos, 1 cajero automático dentro del terminal de Pasajeros.

- Calidad del Servicio:

A : Prestación o explotación del servicio en forma continua e ininterrumpida durante el horario de funcionamiento del Aeropuerto.

B : Prestación del servicio ininterrumpidamente, pero con observaciones en los equipos de tipo estético, tales como cables a la vista, suciedad visible, etc.

C : Prestación del servicio con interrupciones por causas atribuibles al Concesionario y provocando molestias a los pasajeros.

- Medios de Verificación:


Indicador:

Percepción de los usuarios sobre Servicio de Áreas para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero.

Ingreso de Reclamos en el Mesón de Informaciones.

Estándar: Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de 3 reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes. En caso de pasar el umbral se ejecuta una acción correctiva que tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita.

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA  AEROPUERTO LA FLORIDA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 162 de 738

Fase 1: Planillas de Registro mensual en la que se incorporan los resultados de las revisiones e inspecciones que realiza el Supervisor de Operaciones, en su correspondiente turno de trabajo.

Fase 2: Ingreso al SIC – NS

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

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:


ALFSCSA explotará en forma directa y/o a través de terceros, las diferentes áreas definidas para servicios financieros como bancos, casas de cambio u otros. En caso de realizarlo en forma directa será la Gerencia de Operaciones de ALFSCSA la que este a cargo de ello; en tanto, de realizarse a través de terceros. Esto se hará a través de los contratos de subconcesión correspondientes.

- Estructura Tarifaria:

Cada prestador de servicios financieros deberá exhibir a los usuarios los precios de cada uno de sus servicios, lo cual estará regulado en cada contrato de subconcesión. En tanto, la estructura tarifaria que empleara ALFSCSA para el cobro de la correspondiente subconcesión quedará definida en el respectivo contrato comercial, donde podrán establecerse conceptos como renta mensual, porcentajes de venta, derechos de llave, entre otros, según corresponda.

- Individualización del recinto donde se prestará el servicio:

Área Cajero Automático (1mt2), 1° nivel hall central Terminal de Pasajeros

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 163 de 738



- Horarios:

Cada servicio financiero deberá atender en un horario que permita cubrir la llegada de la totalidad de los vuelos ordinarios y extraordinarios, durante los 365 días del año. Sin embargo, ALFSCSA podrá solicitar jornadas diferenciadas de atención al público, las cuales se justificarán según corresponda y quedarán sujetas a la aprobación de parte de la Inspección Fiscal.

#### 10.3.2.17. SERVICIO DE PRIMEROS AUXILIOS

- Descripción General del Servicio Prestado:


El Concesionario deberá disponer, implementar, mantener y operar, a su entero cargo, costo y responsabilidad durante toda la etapa de explotación el Servicio de Primeros Auxilios. Se habilitará un área atendida por Técnicos de Enfermería, que permitirá la atención de primeros auxilios a los usuarios que lo requieran, coordinando las acciones pertinentes a su necesidad, como su transporte a centros de atención más especializados. El alcance de este servicio solo se prestará en el área concesionada.

- Objetivo:

Asegurar la atención de primeros auxilios a los usuarios del Terminal de Pasajeros.

- Calidad del Servicio:

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 164 de 738

Se contará con una sala de Primeros Auxilios habilitada con todos los elementos y condiciones para una atención de salud básica. ALFSCSA deberá establecer los procedimientos que garanticen el cumplimiento de la normativa aplicable.

- Medios de Verificación:

Fase 1

Planilla de Registro mensual Servicio Primeros Auxilios

Formato referencial planilla registro:

Servicio de Primeros Auxilios					
N° Inspección	Fecha	Disponibilidad horaria	N° Usuarios Atención	Insumos	Cumple/No Cumple

Fase 2

Ingreso de datos al SIC-NS

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

Será la Gerencia de Operaciones de ALFSCSA la encargada de velar por el servicio según los estándares descritos precedentemente.


- Horarios:

Este servicio funcionará todos los días del año, en un horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos regulares y no regulares.

Procedimiento de Primeros Auxilios:

La asistencia de Primeros Auxilios en el Aeropuerto La Florida de La Serena es entregada por Técnicos de Nivel Superior en Enfermería, los que se encargan de atender con procedimientos básicos de enfermería las emergencias de salud de los usuarios. Las funciones del personal TENS no se circunscriben solo a la Sala de Primeros Auxilios, deben estar constantemente recorriendo el Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.





	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 165 de 738

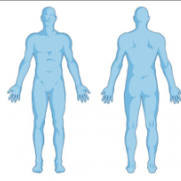
Terminal de Pasajeros para el control de las medidas sanitarias, ubicándose también en el Mesón de Informaciones para apoyo a ejecutivos de informaciones y ante cualquier eventualidad de salud de los usuarios, teniendo en consideración los siguientes aspectos:

- Actuar con rapidez, pero conservando la calma.
- Evitar aglomeraciones.
- Saber imponerse.
- No mover a la persona herida salvo que sea imprescindible.
- Traslado adecuado (como norma general no inmovilizar al accidentado y si hubiera que hacerlo, moverlo en bloque).
- No dar al herido de beber, comer o medicar.
- Tranquilizar al herido.
- Mantener al herido a una temperatura adecuada.
- Hacer solo lo imprescindible.
- Si no se sabe, abstenerse.

En casos de mayor complejidad, los usuarios serán derivados a un centro asistencial, para lo cual se utiliza el siguiente Registro de Atención:

	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA</b>	Página: 166 de 738

  
**REGISTRO DE ATENCION**

1.- DATOS PERSONALES		2.- INFORMACION PRELIMINAR		
NOMBRE		FECHA		
EDAD		HORA		
SEXO		DIEN INFORMAS		
-PASAJERO (ESPECIFICAR AREA): EMBARQUE		ACOMPANANTE:		
-PERSONAL CIA AEREA		4.- ANTECEDENTES MEDICOS		
-FUNCIONARIO ESTATAL		ENFERMEDADES ASOCIADAS:		
-OTROS (ESPECIFICAR)				
3.- SIGNOS VITALES		MEDICAMENTOS:		
1º CONTROL DE SIGNOS VITALES	RESPIRACION			
	PULSO			
	PRESION ARTERIAL			
	SATURACION O2			
	THT			
2º CONTROL DE SIGNOS VITALES	RESPIRACION			
	PULSO			
	PRESION ARTERIAL			
	SATURACION O2			
	THT			
5.- OBSERVACIONES				
				
6.- EXTRA				
SE SUGIERE CONCURRIR A ALGUN RECINTO ASISTENCIAL	SI		)	
	NO			

### 10.3.3. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES OBLIGATORIOS

#### 10.3.3.1. SERVICIO DE ALIMENTACIÓN Y BEBIDA

- Descripción General del Servicio Prestado:

Para la prestación de este servicio se mantendrán habilitadas áreas para restaurant, cafetería, bar, máquinas vending u otro similar.

El servicio se brindará expendiendo bebidas, snacks y alimentos fríos y/o calientes. El servicio prestado deberá cumplir con toda la normativa legal y reglamentaria que rige la prestación de éste.


- Objetivo:

Proveer de un servicio de alimentación a los usuarios del Aeropuerto durante las horas de operación comercial del mismo.

- Calidad de Servicio:

Indicador:

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 167 de 738

N° de inspecciones mensuales que cumplen el horario de operación comercial con el servicio de alimentación y bebidas. Se consideran 4 inspecciones mensuales.

Horario de operación comercial: periodo de tiempo de atención en que se encuentra disponible el servicio de alimentación a través de cafeterías, restaurant, bar u otros, programados por el Concesionario, las cuales deben funcionar los 365 días del año en horario que permita cubrir la llegada de vuelos ordinarios y extraordinarios.

- Estándar:

Del total de inspecciones mensuales realizadas en forma aleatoria a los servicios, un 100% de ellas cumple con el horario de operación comercial.

Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de 3 reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes. En caso de pasar el umbral se ejecuta una acción correctiva que tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita.

- Evaluación del Cumplimiento del Estándar:

**A** : Servicio se presta en forma ininterrumpida, satisfaciendo las necesidades de los pasajeros.


**B** : Servicio se presta en forma ininterrumpida, pero sin satisfacer las necesidades de los pasajeros en lo que respecta a oportunidad de atención, variedad de productos ofrecidos, deficiencias en la atención al público y/o mala presentación de los productos que comercializa.

**C** : Servicio se presta con interrupciones dentro del horario de funcionamiento del terminal de Pasajeros, provocando molestias a los mismos. Obtener más de dos calificaciones B dentro del periodo de un mes.

La evaluación del estándar se realizará semestralmente, considerando la totalidad de las inspecciones realizadas.

- Medio de Verificación:

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO LA FLORIDA</b>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 168 de 738

**Fase 1:**

Planilla de Registro Servicio Alimentación y Bebidas en donde se registre la apertura de estos y el cumplimiento de las normas legales necesarias para este servicio.

Formato referencial planilla registro:

Alimentación y Bebidas						
N° Inspección	Fecha	¿Cumple Horario de Funcionamiento? (SÍ/NO)	Resolución SEREMI de Salud (SÍ/NO)	¿Patente Comercial Vigente? (SÍ/NO)	¿Patente Alcoholes Vigente? (SÍ/NO/NA)	Observaciones

Percepción de los usuarios sobre Servicio de Alimentación y Bebidas


Ingreso de reclamos en el Mesón de Informaciones

**Fase 2: Ingreso al SIC-NS**

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

Las inspecciones se realizarán conjuntamente entre ALFSCSA y la IF y en forma bimensual (enero-marzo-mayo-julio-septiembre-noviembre), aun cuando ALFSCSA velará permanentemente por la disponibilidad de este servicio a los usuarios.

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p>	<p>Código: ALFSC-RSO-001</p>
	<p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<p>Revisión: V.7</p>
		<p>Página: 169 de 738</p>

Las observaciones detectadas en cada una de las inspecciones bimensuales antes señaladas serán consolidadas por la Inspección Fiscal y luego enviadas a ALFSCSA. Una vez recibidas, ALFSCSA deberá enviar la programación y/o estado de solución de cada una de ellas, en un plazo máximo de 3 días hábiles. En el caso de que ALFSCSA no pueda cumplir las fechas estimadas de solución, deberá informar a la Inspección Fiscal de esta situación con antelación, vía correo electrónico, indicando los motivos asociados.

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

Será la Gerencia de Operaciones de ALFSCSA la encargada de velar por la disponibilidad del servicio de alimentación y bebida, según los estándares descritos precedentemente.

- Estructura Tarifaria:

En el caso de que las áreas para la explotación de estos servicios sean entregadas en subconcesión, la estructura tarifaria asociada quedará definida en el correspondiente contrato comercial.

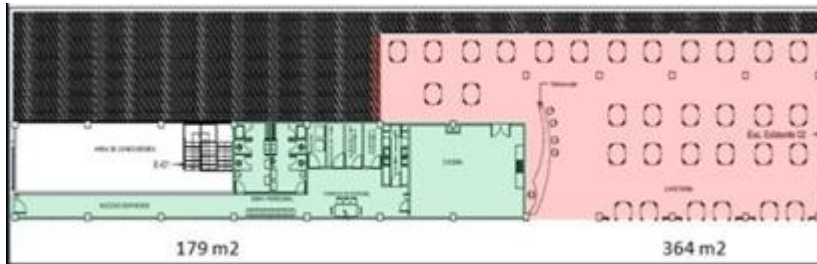
- Horarios:

El horario de funcionamiento es aquel que permite cubrir la totalidad de las operaciones diarias devuelo que reciba el Terminal de Pasajeros.

Para los horarios de vuelos de llegada, deberán estar operativos los servicios de alimentación y bebida obligatorios (cafetería y restorán), con al menos 1 hora de antelación, hasta a lo menos la hora de salida del vuelo (según indique la Bitácora de Vuelos de ALFSCSA).

- Identificación del recinto donde se prestarán los servicios:

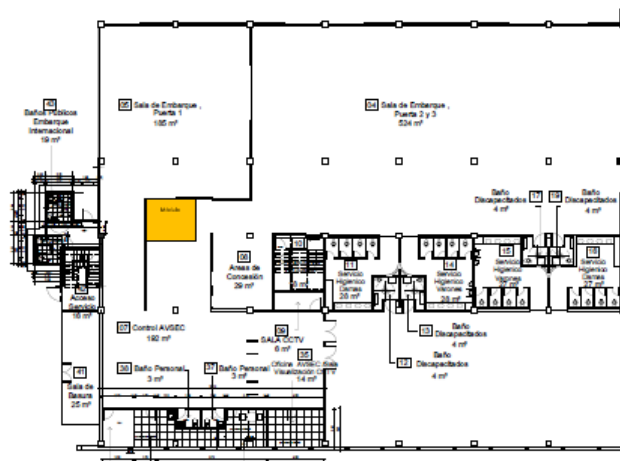
Restorán ubicado en 2° nivel Terminal de Pasajeros (543 m<sup>2</sup>, incluye instalaciones)



Cafetería ubicada en 1° nivel Terminal de Pasajeros (40,56 m<sup>2</sup>)




Área para módulo: Ingreso a Sala de Embarque (12 m<sup>2</sup>)



### 10.3.3.2. ÁREAS PARA SERVICIO DE COMUNICACIONES

- Descripción General del Servicio Prestado:

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 171 de 738

El Concesionario deberá proveer, a lo menos, un área para conexión a internet y telefonía pública, debidamente señalizada y en buenas condiciones de conservación. Dichas áreas deberán ser accesibles a personas con movilidad reducida.

- **Objetivo:**

Prestar el servicio de telefonía pública y conexión a internet a pasajeros y público en general, manteniendo continuidad en el servicio prestado durante la operación comercial del Aeropuerto.

- **Calidad de Servicio:**

Indicador:

N° de Inspecciones mensuales que cumplen con la disponibilidad total de teléfonos y conexión a internet. Se consideran 4 inspecciones al mes.

- **Estándar:**

Del total de inspecciones mensuales realizadas en forma aleatoria, un 95% de ellas cumple con la disponibilidad de teléfonos y conexión a internet.

- **Evaluación del cumplimiento del estándar:**


La evaluación del estándar se realizará semestralmente, considerando la totalidad de inspecciones realizadas.

- **Medio de Verificación:**

Fase 1:

Planilla de registro en donde se registre el seguimiento del número de teléfonos y la condición de su estado, así como también la disponibilidad de la conexión a internet.

Formato referencial planilla registro:

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 172 de 738

Servicio de Comunicaciones (9.3.3.1)			
N° Inspección	Fecha	Disponibilidad de Teléfono Público en Buenas Condiciones (CUMPLE/NO CUMPLE)	Disponibilidad de Conexión a Internet (CUMPLE/NO CUMPLE)

Fase 2:

Ingreso al SIC-NS

Las inspecciones se realizarán conjuntamente entre ALFSCSA y la IF y en forma bimensual, aun cuando ALFSCSA velará permanentemente por la disponibilidad de este servicio a los usuarios.

Las observaciones detectadas en cada una de las inspecciones bimensuales (enero-marzo-mayo-julio-septiembre-noviembre) antes señaladas serán consolidadas por la Inspección Fiscal y luego enviadas a ALFSCSA. Una vez recibidas, ALFSCSA deberá enviarla programación y/o estado de solución de cada una de ellas, en un plazo máximo de 3 días hábiles.

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

Será la Gerencia de Operaciones de ALFSCSA la encargada de velar por la disponibilidad de las áreas para los servicios de comunicaciones, según los estándares descritos precedentemente.


- Individualización del Recinto donde se prestará el servicio:

Área teléfono público (1m<sup>2</sup>), hall central 1° nivel del Terminal de Pasajeros



Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.



	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 173 de 738

- Estructura Tarifaria:

En el caso de que las áreas para la explotación de estos servicios sean entregadas en subconcesión, la estructura tarifaria asociada quedará definida en el correspondiente contrato comercial.

- Horarios:

El horario de funcionamiento de este servicio será el de operación comercial del Aeropuerto.

### 10.3.3.3. COUNTERS PARA COMPAÑÍAS AÉREAS


- Descripción General del Servicio Prestado:

El Concesionario deberá explotar las áreas de counters para que las compañías aéreas puedan atender y realizar el chequeo de pasajeros y equipaje, de acuerdo con las necesidades del Aeropuerto.

Se entenderá por Área de Counters la superficie mínima de 7 m<sup>2</sup> que se compone de lo siguiente:

- 1 Counter de aproximadamente 1,44 m<sup>2</sup>.
- Un espacio para pasajeros en espera frente al Counters.
- Un espacio para manipular y dispensar el equipaje.
- Un espacio de 0,5 m<sup>2</sup> para letrero identificatorio ubicado sobre el Counters. Dicho letrero será proporcionado por las compañías aéreas que ofrezcan este servicio. Toda superficie adicional a la señalada se considerará como publicidad, de acuerdo con lo señalado en el artículo 1.10.9.3.2.2 "Áreas para Publicidad y Propaganda".
- Sistema de separadores de fila que permitan organizar el área frente al Counters y, al mismo tiempo, impedir la utilización de las zonas de circulación y espera.

Adicionalmente y de acuerdo con las necesidades del Aeropuerto, el Concesionario deberá explotar Áreas para la operación de Equipos de Autochequeo de Pasajeros, en superficies definidas para tal Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 174 de 738

efecto en el Anteproyecto Referencial entregado por el MOP, y que serán de uso exclusivo para este servicio.

Se entenderá por Área de Equipos de Autochequeo, lo siguiente:

- Superficie mínima definida en el Anteproyecto Referencial, para la operación del servicio, debidamente señalizada.
- Conexiones para su operación.
- Espacio para pasajeros en espera frente al Autochequeo.
- Un espacio de 0,5 m<sup>2</sup> para letrero identificatorio sobre el Autochequeo. Toda superficie adicional a la señalada se considerará como publicidad, de acuerdo con lo señalado en el artículo 1.10.9.3.2.2 “Áreas para Publicidad y Propaganda”.
- Señalética identificatoria del área de Autochequeo que será proporcionada por las compañías aéreas que ofrezcan este servicio.
- Sistema de separadores de fila que permitan organizar el área frente al servicio de Autochequeo y, al mismo tiempo, impedir la utilización de las zonas de circulación y espera.


- Calidad del Servicio:

Será responsabilidad de cada operador aéreo el mantener una cantidad adecuada de counters disponibles para la atención de los pasajeros que embarcan en el Aeropuerto, velando por su óptimo estado de limpieza y conservación.

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

Los *counters* serán entregados en subconcesión a cada uno de los operadores aéreos que presten servicios en el Aeropuerto La Florida de La Serena, siendo estos últimos los responsables de su adecuada disposición a los usuarios y correcto estado de conservación. Lo anterior quedará

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

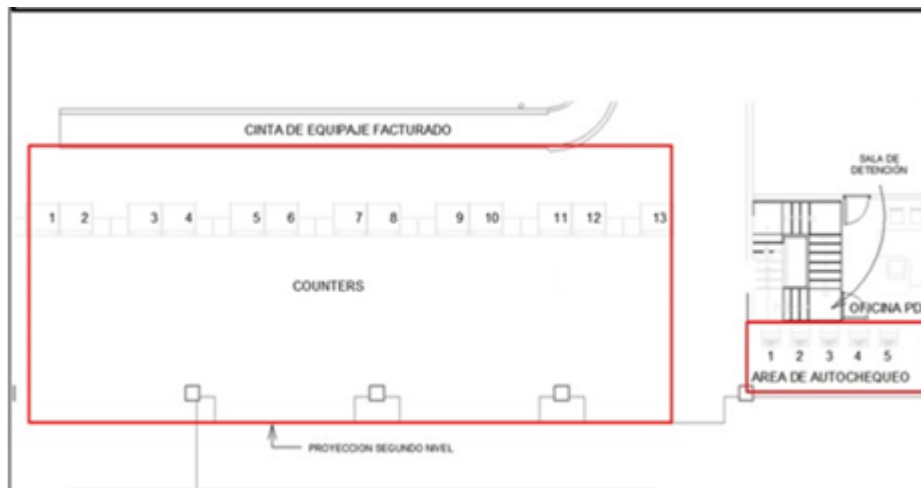
	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 175 de 738

resguardado en cada contrato de subconcesión a suscribirse entre ALFSCSA y el correspondiente transportista aéreo.

- Estructura Tarifaria:

La tarifa máxima mensual por cada m<sup>2</sup> de Área de Counter será de UF 1,0, mientras que la tarifa máxima mensual por cada m<sup>2</sup> de Área de Autochequeo será de UF 0.5.

- Individualización del recinto donde se prestará el servicio:
- 1° nivel Terminal de Pasajeros
- Counters: 202 m<sup>2</sup>
- Área de Autochequeo: 14 m<sup>2</sup>




- Horarios:

16 horas del día, o el tiempo que duren las operaciones aéreas.

- Mecanismo de Asignación de Counters:

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p>	<p>Código: ALFSC-RSO-001</p>
	<p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<p>Revisión: V.7</p>
		<p>Página: 176 de 738</p>

El terminal de Pasajeros cuenta con 13 counters disponibles para la atención de vuelos comerciales. En base a lo anterior, el Mecanismo de Asignación de estos es el que se presenta en Anexo N°6, en cumplimiento a lo señalado en Artículo 1.10.4, en el Artículo 1.10.10 puntos A.12 y C.15, y en el Artículo 2.9.2, todos de las Bases de Licitación.

#### **10.3.3.4. OFICINAS DE APOYO PARA COMPAÑÍAS AÉREAS**

- Descripción General del Servicio Prestado:

El Concesionario deberá explotar las áreas disponibles de oficinas para apoyo de los counters, de acuerdo con las necesidades del Aeropuerto.

- Calidad del Servicio:

Será responsabilidad de cada operador aéreo el mantener una cantidad adecuada de oficinas disponibles, a fin de facilitar las labores de apoyo a sus *counters*.

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

Las oficinas serán entregadas en subconcesión a aquellos operadores aéreos que califiquen dentro de lo dispuesto del Mecanismo de Asignación que se presenta a posterior, siendo estos últimos los responsables de su operación y correcto estado de conservación. Lo anterior quedará resguardado en cada contrato de subconcesión a suscribirse entre ALFSCSA y el correspondiente transportista aéreo.

- Estructura Tarifaria:


La tarifa máxima mensual por cada m<sup>2</sup> de oficinas de apoyo a counters para compañías aéreas será de UF 1,0.

- Horarios:

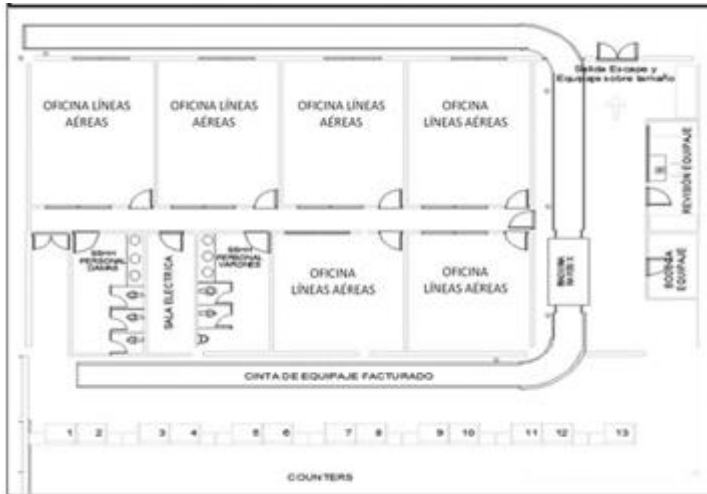
16 horas del día o el tiempo que duren las operaciones aéreas.

- Individualización del recinto donde se prestará el servicio:

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p>	<p>Código: ALFSC-RSO-001</p>
	<p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<p>Revisión: V.7</p>
	<p></p>	<p>Página: 177 de 738</p>

Oficina Líneas Aéreas 172 m<sup>2</sup>



- Mecanismo de Asignación de Oficinas:

El Mecanismo de Asignación se aplicará toda vez que la sumatoria total de oficinas demandadas por las compañías aéreas que operen en el Aeropuerto exceda las 6 unidades disponibles. De no ser este el caso, ALFSCSA asignará dichas oficinas según los requerimientos de cada transportista aéreo.

El Mecanismo de Asignación de Oficinas es el que se presenta en Anexo N°7 a este Reglamento y Manual de Operación, en cumplimiento a lo señalado en Artículo 1.10.4, en el Artículo 1.10.10 puntos A.12 y C.15, y en el Artículo 2.9.2, todos de las Bases de Licitación.


**10.3.3.5. ESTACIONAMIENTOS PÚBLICOS PARA VEHÍCULOS EN GENERAL**

- Descripción General del Servicio Prestado:


El Concesionario deberá explotar las áreas de estacionamientos públicos para vehículos en general en el Aeropuerto La Florida de La Serena, en cantidad acorde con los volúmenes de tráfico de éste y dentro del Área de Concesión.

Para este servicio, el Concesionario deberá respetar los siguientes estándares:

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 178 de 738

- El sistema de cobro deberá ser por tiempo de uso efectivo, siendo el minuto la unidad de tiempo a utilizar como base de cobro; no obstante, si la permanencia del vehículo es menor a 10 (diez) minutos de uso, estará exento de pago. El Concesionario podrá suscribir convenios tarifarios especiales por días, meses o años con empresas, instituciones u otros organismos, que impliquen tarifas diferentes a aquellas cobradas a público en general.
- El área mínima de cada estacionamiento para vehículos livianos deberá ser de 2,5m por 5,0m.
- El área mínima de cada estacionamiento para personas con discapacidad deberá ser de 4,0m por 5,5m.
- El número mínimo de estacionamientos para vehículos en general, servicios de arriendo de vehículos y/o de transporte de pasajeros, será el indicado en el Anteproyecto Referencial entregado por el MOP. El Concesionario deberá habilitar los estacionamientos para personas con discapacidad en cumplimiento de la normativa vigente, en particular lo establecido en la Ley N°20.422 y en la Ordenanza General de la Ley de Urbanismo y Construcciones. Adicionalmente, el Concesionario deberá habilitar estacionamientos para usuarios preferenciales tales como embarazadas, personas de la tercera edad y usuarios con movilidad reducida, en una cantidad equivalente, al menos al 1% (uno por ciento) del total de estacionamientos, en la misma proporción. Se dispone de 4 estacionamientos para personas con movilidad reducida y 2 estacionamientos para embarazadas.
- Las áreas de estacionamientos deberán estar disponibles las 24 horas del día.
- El área total de estacionamientos deberá considerar un área suficiente para la circulación y maniobras de vehículos, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO LA FLORIDA</b>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 179 de 738

- **Objetivo:**

Tener disponible a los usuarios, los 365 días del año y 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:**
- **Indicador:** N° de Inspecciones mensuales que cumplen con la disponibilidad del servicio de estacionamiento.
- **Estándar:** Del total de inspecciones mensuales realizadas en forma aleatoria, un 95% de ellas cumple con la disponibilidad del servicio de estacionamiento.
- **Evaluación del cumplimiento del estándar:** La evaluación del estándar se realizará semestralmente, considerando la totalidad de inspecciones mensuales realizadas.
- **Medio de Verificación:**

**Fase 1: Planillas de Registro**


Planilla de registro que contenga, apertura de estacionamiento, turno en que se realiza la inspección, estado de los estacionamientos y rapidez del servicio de atención en el pago.

Formato referencial planilla registro:

Estacionamiento Públicos para Vehículos en General						
N° Inspección	Fecha	Hora (Turno)	¿Cumple Horario de Funcionamiento? (SÍ/NO)	Estado de Conservación (BUENO/REGULAR/DEFICIENTE)	Rapidez de Pago (BUENO/REGULAR/DEFICIENTE)	Atención de Observaciones

Las inspecciones se realizarán conjuntamente entre ALFSCSA y la IF y en forma bimensual, aun cuando ALFSCSA velará permanentemente por la disponibilidad de este servicio a los usuarios.

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 180 de 738

## Fase 2: Ingreso al SIC-NS

Las observaciones detectadas en cada una de las inspecciones bimensuales (enero-marzo-mayo-julio-septiembre-noviembre) antes señaladas serán consolidadas por la Inspección Fiscal y luego enviadas a ALFSCSA. Una vez recibidas, ALFSCSA deberá enviar la programación y/o estado de solución de cada una de ellas, en un plazo máximo de 3 días hábiles. En el caso que ALFSCSA no pueda cumplir las fechas estimadas de solución, deberá informar a la Inspección Fiscal de esta situación con antelación, vía correo electrónico, indicando los motivos asociados.

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:


Será la Gerencia de Operaciones de ALFSCSA la encargada de velar por la disponibilidad del servicio de estacionamientos públicos para vehículos en general, según los estándares descritos precedentemente.

- Estructura Tarifaria:
  - La Sociedad Concesionaria solo podrá cobrar por el uso de los estacionamientos públicos para vehículos en general, quedando estrictamente prohibido cualquier cobro por el acceso al Aeropuerto.
  - La Sociedad Concesionaria podrá fijar libremente la tarifa de los estacionamientos públicos para vehículos en general siempre y cuando esta no exceda de la tarifa máxima equivalente a \$58 (cincuenta y ocho pesos chilenos) por cada minuto de uso, IVA incluido.
  - El sistema de cobro deberá ser por tiempo de uso efectivo, siendo el minuto la unidad de tiempo a utilizar como base de cobro; no obstante, si la permanencia del vehículo es menor a diez minutos de uso, estará exento de pago.

El sistema de control de acceso operara bajo la siguiente modalidad:

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.



	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 181 de 738

- El acceso del vehículo ira acompañado de la emisión de un ticket de ingreso, el cual contendrá la fecha y hora de esta operación.
- Los usuarios, previo a su retiro de las instalaciones del Aeropuerto, deberán cancelar el importe asociado a su estadía en el recinto, en los puntos de pago habilitados al interior del terminal de Pasajeros.
- Posterior al pago del importe, los usuarios contarán con un tiempo máximo de 10 minutos para hacer abandono del estacionamiento. Para ello deberán depositar su ticket de ingreso, debidamente validado tras el pago antes señalado, en el dispositivo dispuesto para tales efectos en la salida de la playa de estacionamientos. Si este tiempo es excedido por los usuarios, estos deberán retornar al terminal, pagar la diferencia correspondiente a la prolongación de su permanencia y luego proceder al abandono del estacionamiento según la modalidad antes descrita.
- En caso de pérdida del comprobante de ingreso por parte del consumidor, corresponderá a la Sociedad Concesionaria consultar sus registros con el fin de determinar de manera fehaciente el tiempo efectivo de utilización del servicio, debiendo cobrar, en tal caso, el precio o tarifa correspondiente a éste, quedando prohibido cobrar una tarifa prefijada, multas o recargos. En este caso, el proveedor deberá solicitar al consumidor cualquier antecedente que permita acreditar o identificar al propietario del vehículo.


- Plan de Contingencia ante caída de operación del Sistema de Control de Acceso:

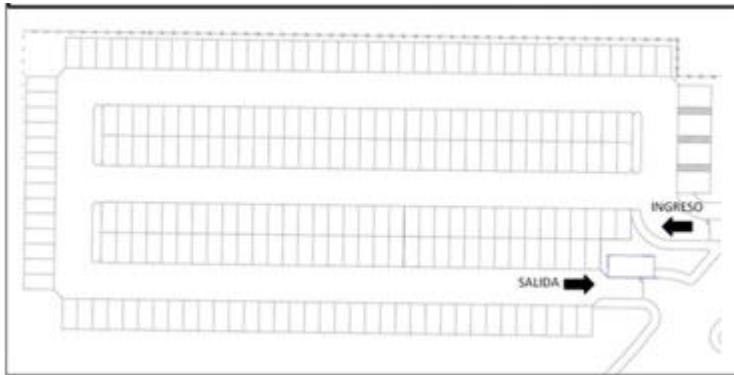
En el caso de una falla en el sistema de operación de acceso al estacionamiento público, se procede a levantar la barrera dejando el servicio liberado de cobro hasta la normalización de éste.

- Individualización del recinto donde se prestará el servicio:

Área Estacionamiento Público para Vehículos en general (5.424 m<sup>2</sup> aprox.)

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 182 de 738



- Horarios:

24 horas del día.

#### **10.3.3.6. SERVICIO DE GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA ASOCIADA AL TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS.**

- Descripción General del Servicio Prestado:


El Concesionario será responsable de la Gestión de la Infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros, organizando y coordinando las llegadas y salidas de vehículos de transporte terrestre de pasajeros público y privado.

El transporte público, en tanto utilice las áreas definidas dentro del Área de Concesión, se encontrará libre de cualquier cobro.

La explotación del servicio de transporte de pasajeros (buses, minibuses y taxis) deberá ceñirse a las normas del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

El Concesionario no podrá prestar el servicio de transporte terrestre de pasajeros y tendrá como obligación administrar contratos para la prestación de este.

El Concesionario deberá proveer un Counter por cada tipo de servicio a los operadores de transporte de pasajeros que operan en el Aeropuerto. Los costos asociados a dicho Counter y las Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 183 de 738

áreas a utilizar deberán estar incluidos en la tarifa que por contrato cobrará el Concesionario a los señalados operadores.

Los servicios de transporte del Aeropuerto deberán incorporar a sus respectivos vehículos un logo identificador y brindar el servicio en forma continua e ininterrumpida de acuerdo con las necesidades del Aeropuerto según lo califique el Inspector Fiscal. Al mismo tiempo, las tarifas serán públicas debiendo presentarse a los usuarios en un lugar visible y deberán contar con una vigencia mínima de noventa (90) días.

- Objetivo:

Promover el servicio de transporte de pasajeros desde el Aeropuerto a la ciudad de La Serena, a través de la disposición de las áreas respectivas para la operación de las modalidades de taxis y/o minibuses.

- Calidad del Servicio

- Medios de Verificación:


- Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.

- Indicador: Percepción de los usuarios sobre Servicio de gestión de la infraestructura asociada al transporte terrestre de pasajeros.

- Ingreso de Reclamos en el Mesón de Informaciones.

- Estándar:

Tener en un periodo de un mes calendario un máximo de 3 reclamos de usuarios, correspondientes a episodios diferentes relativos a problemas con las áreas de transporte terrestre de pasajeros atribuibles a la Sociedad Concesionaria. En caso de pasar el umbral se ejecuta una acción correctiva que tiene por objetivo eliminar la causa del problema y evitar que se repita.

	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO LA FLORIDA</b>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 184 de 738

Fase 1: Planillas de Registro mensual en la que se incorporan los resultados de las revisiones e inspecciones que realiza el Supervisor de Operaciones, en su correspondiente turno de trabajo.

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

Fase 2: Ingreso al SIC – NS

- Horario de operación comercial:

El Servicio de Gestión de la Infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros deberá funcionar en un horario que permita cubrir la llegada de la totalidad de los vuelos ordinarios y extraordinarios, durante los 365 días del año.

- Evaluación del cumplimiento del estándar:

La evaluación del estándar se realizará semestralmente, considerando la totalidad de inspecciones realizadas.


- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

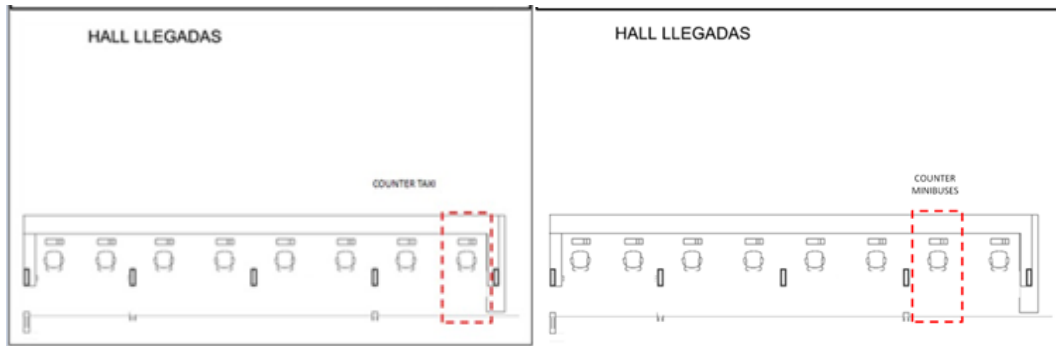
ALFSCSA explotará a través de terceros las diferentes modalidades de servicio de transporte público de pasajeros desde el Aeropuerto a la ciudad de La Serena, lo cual estará regulado en cada contrato de subconcesión.

- Individualización del recinto donde se prestará el servicio:

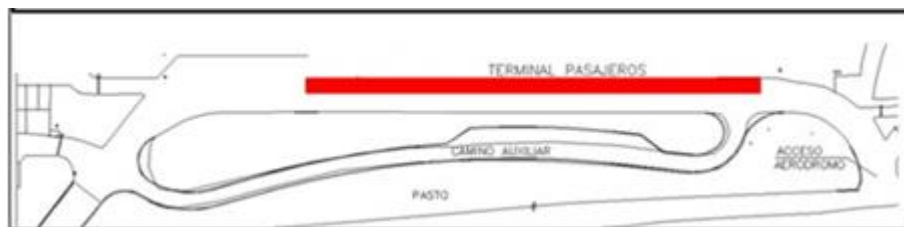
Counters taxis y Minibus (4,33 m<sup>2</sup>), 1° nivel hall central Terminal de Pasajeros

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

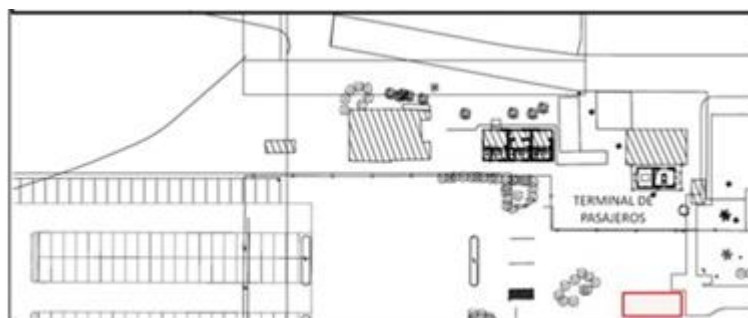
	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p>	<p>Código: ALFSC-RSO-001</p>
	<p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<p>Revisión: V.7</p>
	<p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<p>Página: 185 de 738</p>



Área Estacionamiento Taxis (250 m<sup>2</sup>), frontis Edificio Terminal




Área estacionamiento Minibuses (37,7 m<sup>2</sup>)



- Mecanismo de Asignación de la Infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros

La Sociedad Concesionaria será responsable de gestionar la correcta asignación del uso de la infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros. Para tales efectos,


Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA  AEROPUERTO LA FLORIDA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 186 de 738

deberá elaborar el Mecanismo de Asignación de la infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros, de acuerdo con lo establecido en los artículos 1.10.4, 1.10.10 puntos A.12 y C.15, y 2.9.2, todos de las presentes Bases de Licitación, considerando dentro del mecanismo a todas las empresas que operan en el aeropuerto.

Procedimiento para el uso de los espacios de estacionamientos asignados para servicio de taxis, en caso de completarse los cupos en el frontis del Terminal de Pasajeros:

- Se dispone de 21 estacionamientos exclusivos para taxi concesionados frente al hall del aeropuerto, separados del camino público por barreras New Jersey o similares, los cuales deberán ser utilizados en su totalidad por orden de llegada.
- En caso de que éstos se encuentren completamente utilizados, se dispondrá de 10 espacios dentro del estacionamiento público del Aeropuerto, reservados con barreras New Jersey o similares ubicados al costado izquierdo de la vía de salida del estacionamiento, inmediatamente antes del validador.
- Para hacer efectivo el uso de los estacionamientos públicos, los 21 espacios frente al terminal deben estar completos, lo cual debe ser acreditado mediante una fotografía del sector, la que deberá ser mostrada en el Mesón de Informaciones al momento de validar el ticket, dentro de los 45 minutos desde ingresado al estacionamiento.
- Con lo anterior, la persona del Mesón de Informaciones procederá a validar el ticket, permitiendo la salida del vehículo y registrando la patente del vehículo y nombre del conductor.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 187 de 738

Para el Servicio de Transfer, se dispone de tres estacionamientos exclusivos para la empresa Triptur.

El Mecanismo de Asignación se adjunta como Anexo N°8 a este Reglamento y Manual de Operación.

#### **10.3.3.7. SERVICIOS DE GESTIÓN DE TERMINALES DE CARGA**

- Descripción General del Servicio Prestado:

El Concesionario deberá gestionar y explotar las áreas destinadas a la carga, permitiendo la libre prestación de servicios de operación de carga y servicios comerciales en los Terminales de Carga, no pudiendo ser prestador directo de dichos servicios.

- Objetivo:


Proveer servicios de operación de carga con terminales de carga seguros y adecuados.

Ante cualquier observación y/o situación de contingencia en el perímetro del terminal de carga, el Jefe de Seguridad de la Concesión o en su defecto el Supervisor de Terminal en turno, informará a la Autoridad Aeronáutica. A su vez, el Supervisor de Terminal mantendrá un nexo permanente con personal de Seguridad de la DGAC y/o Carabineros de Chile dispuestos en el Terminal de Pasajeros al objeto de mantener una gestión eficaz y permanente en las medidas de seguridad que se aplican dentro del perímetro del terminal de carga.

- Calidad del Servicio:

Este servicio deberá cumplir con las condiciones técnicas que permitan un adecuado funcionamiento, de acuerdo con lo descrito en Artículo 1.10.9.3.1.6 de las Bases de Licitación.

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 188 de 738

*Nota:* Su alcance está sujeto al desarrollo de la infraestructura de la Concesión, por lo cual se considera que su prestación será con los recursos que actualmente cuenta el Aeropuerto y las áreas provisorias aprobadas por el Inspector Fiscal y será modificado en conjunto con el avance de las obras.

- Medios de Verificación:

Fase 1: Planillas de Registro en la que se incorporan los resultados de las revisiones e inspecciones que realiza el Supervisor de Operaciones, en su correspondiente turno de trabajo.

Fase 2: Ingreso al SIC - NS

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

Será responsabilidad del Concesionario que las áreas de carga del Aeropuerto se encuentren en todo momento en adecuadas condiciones de orden, limpieza, higiene, seguridad y funcionalidad.

El Concesionario será responsable de gestionar la correcta asignación del uso de las Áreas de Servicio de Gestión de Terminales de Carga.

- Estructura Tarifaria:

El Concesionario estará facultado para cobrar a todo prestador de los servicios de operación de carga las tarifas máximas por m<sup>2</sup> (metro cuadrado) de arriendo mensual señaladas de acuerdo con el artículo 1.10.9.3.1.6 de las Bases de Licitación.


- Horarios:

Horario que permita cubrir la llegada de la totalidad de los vuelos ordinarios y extraordinarios, durante los 365 días del año. Sin embargo, ALFSCSA podrá solicitar jornadas diferenciadas, las cuales se justificarán según corresponda y quedarán sujetas a la aprobación de parte de la Inspección Fiscal.

- Mecanismo de Asignación de las Áreas Servicio de Gestión de Terminales de Carga:

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.



	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 189 de 738

Se adjunta al presente Reglamento y Manual de Operación el Mecanismo de Asignación de las Áreas Servicio de Gestión de Terminales de Carga en Anexo N°10.

#### **10.3.4. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES FACULTATIVOS**

##### **10.3.4.1. ÁREAS PARA LOCALES COMERCIALES**

- Descripción General del Servicio Prestado:

El servicio se explota mediante la habilitación de locales comerciales cuyos rubros de comercialización abarquen las principales necesidades de los pasajeros. Entre dichos rubros se consideran los siguientes productos: souvenirs, confites, artículos de bazar, artículos de tabaquería, artesanía y/o productos regionales.

- Objetivo:

Poner a disposición de los usuarios del Aeropuerto locales comerciales de excelencia, con una oferta de productos que permitan satisfacer las necesidades de los pasajeros que transitan por el terminal aéreo.

- Calidad del Servicio:


A :Servicio se presta en forma ininterrumpida, satisfaciendo las necesidades de los pasajeros.

B : Servicio se presta en forma ininterrumpida, pero sin satisfacer las necesidades de los pasajeros en lo que respecta a oportunidad de atención, variedad de productos ofrecidos, deficiencias en la atención al público y/o mala presentación de los productos que comercializa.

C : Servicio se presta con interrupciones dentro del horario de funcionamiento del Terminal de Pasajeros, provocando molestias a los pasajeros. Obtener más de dos calificaciones B dentro del período de un mes.

- Medios de Verificación:

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>  <b>AEROPUERTO LA FLORIDA</b>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 190 de 738

Fase 1: Planillas de Registro mensual en la que se incorporan los resultados de las revisiones e inspecciones que realiza el Supervisor de Operaciones, en su correspondiente turno de trabajo.

Locales Comerciales				
N° Inspección	Fecha	¿Cumple Horario de Funcionamiento? (SÍ/NO)	¿Patente Comercial Vigente? (SÍ/NO)	Observaciones

Formato referencial planilla registro:

Fase 2 : Ingreso al SIC – NS

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

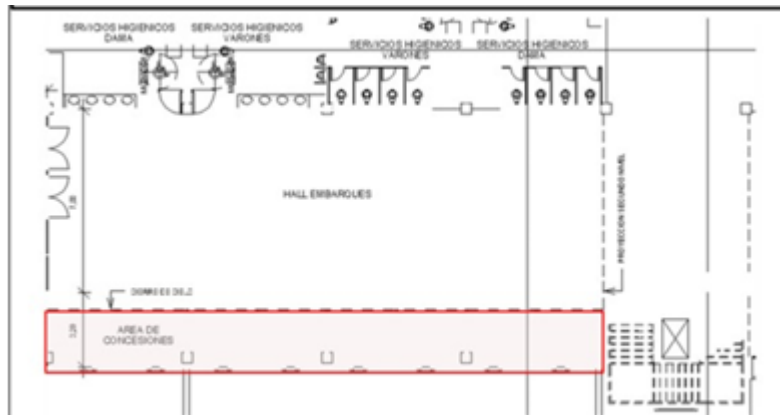
ALFSCSA explotará en forma directa y/o a través de terceros, las diferentes áreas definidas para la instalación de locales comerciales. En caso de realizarlo en forma directa será la Gerencia de Operaciones de ALFSCSA la que esté a cargo de ello, en tanto, de realizarse a través de terceros, se hará por contratos de subconcesión correspondientes.

- Estructura Tarifaria:

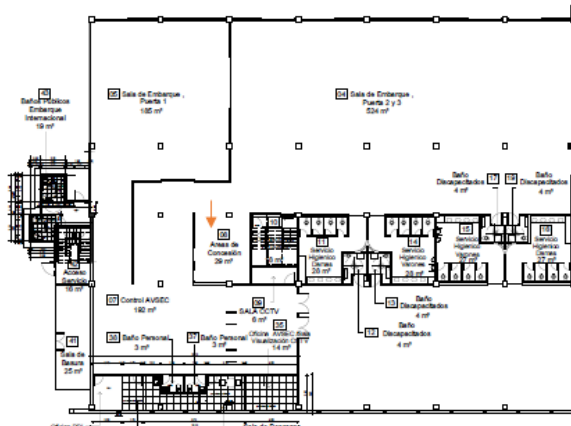
Cada local comercial deberá exhibir a los usuarios los precios de cada uno de sus productos y/o servicios, lo cual estará regulado en cada contrato de subconcesión. En tanto, la estructura tarifaria que empleará ALFSCSA para el cobro de la correspondiente subconcesión quedará definida en el respectivo contrato comercial, donde podrán establecerse conceptos como renta mensual, porcentajes de venta, derechos de llave, entre otros, según corresponda.

- Individualización de los recintos donde se prestará el servicio:

Área para Locales Comerciales (58 m<sup>2</sup> aprox.), 1° nivel hall Central Terminal de Pasajeros



Área para local comercial ubicado al interior sala de embarque (29 m<sup>2</sup>)




- Horarios:

Cada local comercial deberá atender en un horario que permita cubrir la llegada de la totalidad de los vuelos ordinarios y extraordinarios, durante los 365 días del año. Sin embargo, ALFSCSA podrá solicitar jornadas diferenciadas de atención al público, las cuales se justificarán según corresponda y quedarán sujetas a la aprobación de parte de la Inspección Fiscal.

### 10.3.4.2. ÁREAS PARA PUBLICIDAD Y PROPAGANDA

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 192 de 738

- Descripción General del Servicio Prestado:

ALFSCSA explotará este servicio en forma directa, ofreciendo espacios a quienes deseen exhibir publicidad y/o propaganda en las instalaciones del Terminal de Pasajeros. Entre los tipos de alternativas publicitarias disponibles se tendrán:

- Espacios para *backlights*.
- Espacios para *unipoles*.
- Espacios para *tótems*.
- Espacios para *pendones*.
- Espacios para *publicidad* en carros portaequipaje.
- Espacios para letreros murales.
- Espacios para *publicidad* en pantallas audiovisuales.
- Espacios para *eventos*.
- Filmaciones.
- Otros.

Se incluye Anexo 24 que muestra de espacios y elementos publicitarios para el Área de Concesión.


- Objetivo:

Tener a disposición alternativas publicitarias atractivas para los usuarios.

- Calidad del Servicio:

La calidad del servicio se evaluará según la percepción, de parte de los usuarios, al servicio entregado. Para ello se dispondrá de un Formulario de Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones, a fin de obtener la retroalimentación de parte de los usuarios.

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 193 de 738

- Medios de Verificación:

Fase 1: Planillas de Registro mensual en la que se incorporan los resultados de las revisiones e inspecciones que realiza el Supervisor de Operaciones, en su correspondiente turno de trabajo.

Fase 2: Ingreso al SIC - NS

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

ALFSCSA explotará en forma directa las diferentes áreas definidas para la exhibición de publicidad y/o propaganda, siendo la Gerencia de Operaciones de ALFSCSA la que esté a cargo de ello.

- Estructura Tarifaria:

La estructura tarifaria asociada a este servicio deberá basarse en variables como ubicación de los espacios, tiempos de exhibición, modalidad empleada, cantidad de espacios requeridos, entre otras. A su vez, la estructura tarifaria que empleará ALFSCSA para el cobro de las correspondientes subconcesiones quedará definida en el respectivo acuerdo comercial, donde podrán establecerse conceptos como renta mensual, porcentajes de venta, derechos de llave, entre otros, según corresponda.

#### **10.3.4.3. SERVICIO DE CUSTODIA, SELLADO Y EMBALAJE EQUIPAJES**


Por el momento no se prestará este servicio. En caso de abrirse una oportunidad para su explotación, ALFSCSA presentará a la Inspección Fiscal los antecedentes correspondientes y, en su próxima revisión, será incluido en una nueva revisión del RSO.

#### **10.3.4.4. SERVICIOS A PASAJEROS PRIMERA CLASE Y EJECUTIVOS**

- Descripción General del Servicio Prestado:

ALFSCSA explotará, dentro del área de concesión, servicios a pasajeros de primera clase y ejecutivos, tales como el de Salón VIP.

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 194 de 738

- **Objetivo:**

Poner a disposición de los usuarios zonas de espera con un nivel de confort superior.

- **Calidad del Servicio:**

La calidad del servicio se evaluará según la percepción, de parte de los usuarios, al servicio entregado. Para ello se dispondrá de un Formulario de Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones, a fin de obtenerla retroalimentación de parte de los usuarios.

- **Medios de Verificación:**

Fase 1: Planillas de Registro mensual en la que se incorporan los resultados de las revisiones e inspecciones que realiza el Supervisor de Operaciones, en su correspondiente turno de trabajo.

Fase 2: Ingreso al SIC – NS


- **Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:**

ALFSCSA explota este servicio a través de terceros, mediante un contrato de subconcesión.

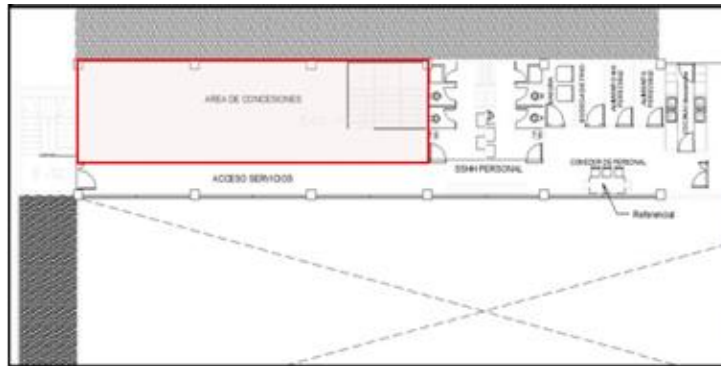
- **Estructura Tarifaria:**

Cada prestador deberá exhibir a los usuarios los precios de cada uno de sus servicios, lo cual estará regulado en cada contrato de subconcesión. En tanto, la estructura tarifaria que empleará ALFSCSA para el cobro de la correspondiente subconcesión quedará definida en el respectivo contrato comercial, donde podrán establecerse conceptos como renta mensual, porcentajes de venta, derechos de llave, entre otros, según corresponda.

- **Individualización del recinto donde se prestará el servicio:**

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 195 de 738

Área Salón Vip (68 m2), ubicado en sector sala de embarques.



- Horarios:

Horario que permita cubrir la llegada de la totalidad de los vuelos ordinarios y extraordinarios, durante los 365 días del año. Sin embargo, ALFSCSA podrá solicitar jornadas diferenciadas de atención al público, las cuales se justificarán según corresponda y quedarán sujetas a la aprobación de parte de la Inspección Fiscal.

#### 10.3.4.5. ESTACIONAMIENTOS PARA VEHÍCULOS EN ARRIENDO (RENT A CAR).

- Descripción General del Servicio Prestado:


El Concesionario explotará el servicio mediante la subconcesión de áreas para el estacionamiento de vehículos en arriendo y sus respectivas áreas para *counters* de atención al público en el edificio Terminal de Pasajeros, de acuerdo con las necesidades del Aeropuerto.

- Objetivo:

Proporcionar a los usuarios del Aeropuerto el servicio de arriendo de vehículos sin chofer.

- Calidad del Servicio:

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 196 de 738

- A : Servicio otorgado en cantidad y calidad que permite asegurar la satisfacción de las necesidades de los pasajeros.
- B : Servicio que se presta con observaciones menores que no necesariamente influyen en la satisfacción de las necesidades de los usuarios, tales como, *counters* o módulos con desperfectos menores, ausencia parcial de una empresa como máximo, etc.
- C : Servicio se presta con irregularidades informadas por los pasajeros, derivadas de contratos imperfectos, falta de seriedad de los subconcesionarios, o simplemente ausencia del servicio.

- Medios de Verificación:

Fase 1: Planillas de Registro mensual en la que se incorporan los resultados de las revisiones e inspecciones que realiza el Supervisor de Operaciones, en su correspondiente turno de trabajo.

Fase 2: Ingreso al SIC - NS

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:

ALFSCSA explotará, a través de contratos de subconcesión con terceros, las diferentes áreas definidas para la prestación del servicio de arriendo de vehículos sin chofer.


- Estructura Tarifaria:

Cada prestador deberá exhibir, al menos en sus mesones de atención, a los usuarios los precios de cada uno de sus servicios, lo cual estará regulado en cada contrato de subconcesión. En tanto, la estructura tarifaria que empleará ALFSCSA para el cobro de la correspondiente subconcesión quedará definida en el respectivo contrato comercial, donde podrán establecerse conceptos como renta mensual, porcentajes de venta, derechos de llave, entre otros, según corresponda.

- Individualización del recinto donde se prestará el servicio:

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

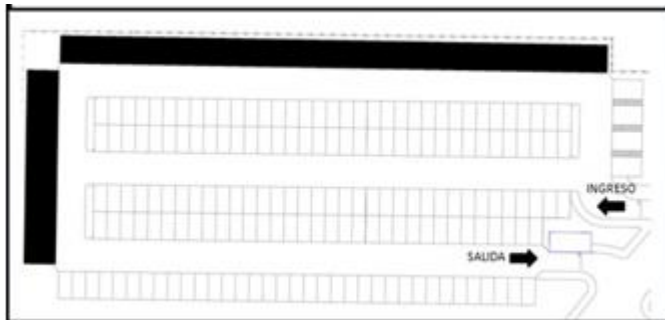


	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 197 de 738

Área Counters arriendo Rent a Car (33 m<sup>2</sup>), 1° nivel hall central terminal de Pasajeros



Área Estacionamiento Vehículos en Arriendo Rent a Car (675 m<sup>2</sup>), sector estacionamiento públicos




- Horarios:

Cada empresa prestadora del servicio deberá atender en un horario que permita cubrir la llegada de la totalidad de los vuelos ordinarios y extraordinarios, durante los 365 días del año. Sin embargo, ALFSCSA podrá solicitar jornadas diferenciadas de atención al público, las cuales se justificarán según corresponda y quedarán sujetas a la aprobación de parte de la Inspección Fiscal.

- Mecanismo de Asignación de Counters Rent a Car:

Cada adjudicatario de la licitación pública para prestación del servicio de Rent a Car tiene derecho a operar un counter en el Terminal de pasajeros. No es posible asignar más de un counter a un subconcesionario.

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 198 de 738

El Mecanismo de Asignación de Counters para el Servicio de Rent a Car, se adjunta a este Reglamento y Manual de Operación como Anexo N°9.

#### **10.3.4.6. OFICINAS DE USO EN GENERAL.**

- Descripción General del Servicio Prestado:

El Concesionario deberá explotar las áreas disponibles de oficinas en general, de acuerdo con las necesidades del Aeropuerto.

- Calidad del Servicio:

Será responsabilidad de cada usuario, el mantener un buen estado de conservación dicha instalación, a fin de prestar de buena forma el servicio ofrecido.

- Medios de Verificación:

Fase 1: Planillas de Registro mensual en la que se incorporan los resultados de las revisiones e inspecciones que realiza el Supervisor de Operaciones, en su correspondiente turno de trabajo.

Fase 2: Ingreso al SIC - NS

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio:


Las oficinas serán entregadas en subconcesión a aquellos usuarios que califiquen a criterio de la Inspección Fiscal, dentro de lo dispuesto en las Bases de Licitación, siendo los subconcesionarios los responsables de su operación y correcto estado de conservación. Lo anterior quedará resguardado en cada contrato de subconcesión a suscribirse entre ALFSCSA y el correspondiente usuario.

- Horarios

24 horas del día.

## **11. PLANES OPERATIVOS DE LA CONCESIÓN**

Establecen las obligaciones y responsabilidades ante las diferentes situaciones o actividades que se Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 199 de 738

desarrollan en la Concesión del Aeropuerto, 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 funcionar de la Sociedad Concesionaria.

## **11.1. PLAN COORDINACIÓN CON LA DGAC**

### **11.1.1. COMITÉ DE FACILITACIÓN**


La Sociedad Concesionaria mantendrá, por intermedio de su Gerente de Operaciones, una estrecha relación con la Jefatura del Aeropuerto, especialmente en cuanto se refiere al cumplimiento y coordinación de este Reglamento de Servicio.

Además, y en consideración a los servicios que se deben proporcionar a los usuarios, la Sociedad Concesionaria integrará el Comité de Facilitación (FAL), del aeropuerto.

Por su composición, en este Comité se coordinarán todas aquellas materias relacionadas con la calidad de servicio a los pasajeros, tanto desde el punto de vista de los procedimientos y normas, como de la actuación de los servicios de Aduana, SAG, Policía Internacional y Carabineros, en conjunto con las líneas aéreas y los proveedores de servicios.

El Comité FAL, presidido por el Jefe del Aeropuerto, se reunirá con la frecuencia que esta autoridad determine.

La Sociedad Concesionaria hará llegar con anticipación, al Jefe de Aeropuerto, la agenda con los temas que proponga tratar en el Comité.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA  AEROPUERTO LA FLORIDA	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 200 de 738

### **11.1.2. COMITÉ OPERACIONAL Y DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA**

Muchas materias relacionadas con seguridad y operaciones que inciden en la Facilitación serán tratadas por el Comité FAL. No obstante, aspectos relativos exclusivamente a la seguridad física y operacional, serán tratados en este Comité, que funcionara en paralelo al Comité FAL, de acuerdo con lo dispuesto por la Autoridad Aeronáutica.

Así, aspectos relacionados con la ejecución de obras dentro del aeropuerto, como también trabajos de reparación de infraestructura, que puedan afectar el cumplimiento de los itinerarios, afecten el libre desplazamiento por el aeropuerto, publicación de NOTAM, operaciones en plataforma por aeronaves de gran fuselaje, seguridad AVSEC, turnos, etc., serán resueltas en estos comités, cuya frecuencia de funcionamiento será fijada por la DGAC.

La Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria solicitará reuniones extraordinarias de acuerdo con la urgencia y magnitud de los problemas a tratar.


### **11.2. PLAN DE COORDINACIÓN CON SUBCONTRATISTAS Y OTROS**

La Gerencia de Operaciones del Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A. es responsable de la operación, día a día, de los contratos de cualquier tipo que encargue ejecutar dentro del área de concesión. Cualquier problema o inquietud relacionada con estos contratos debe ser dirigida a la Gerencia de Operaciones, cuyas oficinas se encuentran ubicadas al interior del edificio Terminal de Pasajeros del Aeropuerto La Florida.

Todas las situaciones o problemas inusuales que se originen producto de la ejecución de los contratos o actividades de los subcontratistas, dentro del área de concesión, deberán ser informadas en el acto a los Supervisores de Operaciones del Terminal.

Los Supervisores del Terminal dispondrán de toda la información de contacto necesaria de los subcontratos, que pueda ser utilizada para disponer la paralización de actividades o coordinar la presencia, en cualquier horario, de los responsables, representantes o encargados de desarrollar actividades subcontratadas.

Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.

	<p>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	Código: ALFSC-RSO-001
		Revisión: V.7
		Página: 201 de 738

Sera el Supervisor de Operaciones de ALFSCSA quien maneje los problemas que puedan ocurrir fuera de los horarios de oficina.

ALFSCSA cuenta con una Manual de Procedimientos desarrollado para un mejoramiento continuo en la operación general de los procesos involucrados en la actividad aeroportuaria.

### **11.3. PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA LA ETAPA DE EXPLOTACIÓN**

ALFSCSA cuenta con un Plan de Prevención de Riesgos para la Etapa de Explotación (Artículo 2.10.2), el cual se adjunta como Anexo N°16 al presente Reglamento.

### **11.4. PLAN DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS PARA LA ETAPA DE EXPLOTACIÓN.**

ALFSCSA cuenta con un Plan de Control de Accidentes o Contingencias para la Etapa de Explotación (Artículo 2.11.2) , el cual se adjunta como Anexo N°17 al presente Reglamento.



REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

AEROPUERTO LA FLORIDA

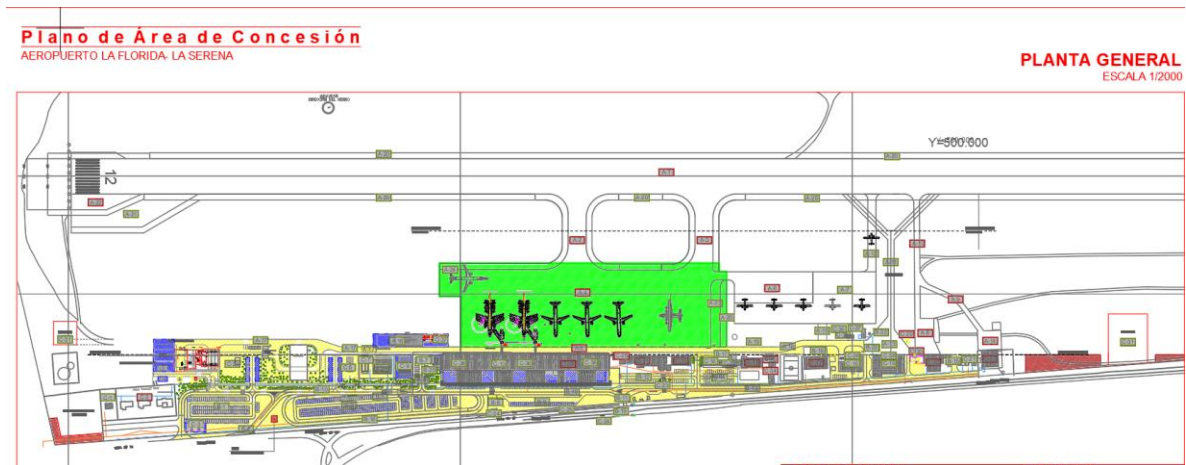
Código: ALFSC-RSO-001

Revisión: V.7

Página: 202 de 738

## 12. ANEXOS

### 12.1. ANEXO 1 PLANO DEL ÁREA CONCESIONADA



**REGISTRO DE BIENES AFECTOS**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UBICACIÓN	TEXTO	AS BUILT	COORDENADA	MARCA	MODELO	COLOR	N° CORRELATIVO
Anexo Telefónico	1	Oficina Administrativa 2 Sociedad Concesionaria	Anexo Telefónico 2 Oficina Administrativa.	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Panasonic	KX-DT321	Blanco	1
Anexo Telefónico	1	Oficina Administrativa 2 Sociedad Concesionaria .	Anexo Telefónico 2 Oficina Administrativa.	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Itecom	B-1101	Negro	2
Anexo Telefónico	1	Oficina Administrativa 1 Sociedad Concesionaria .	Anexo Telefónico 1 Oficina Administrativa Sociedad Concesionaria	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Panasonic	KX-DT321	Blanco	3
Ascensor	1	Sector escaleras a segundo piso	Ascensor publico ( piso 1 a segundo piso)	E1	29°55'01.7"S 71°12'11.6"W	Thyssen Krupp	CMC4+	Acero Inoxidable	4
Balanza	1	Counter Líneas Aéreas	Balanza 1 Counter Líneas Aéreas	E1	29°55'01.8"S 71°12'13.1"W	Atrax	ABS960+	Acero Inoxidable	5
Balanza	1	Counter Líneas Aéreas	Balanza 2 Counter Líneas Aéreas	E1	29°55'01.8"S 71°12'13.1"W	Atrax	ABS960+	Acero Inoxidable	6
Balanza	1	Counter Líneas Aéreas	Balanza 3 Counter Líneas Aéreas	E1	29°55'01.8"S 71°12'13.1"W	Atrax	ABS960+	Acero Inoxidable	7
Balanza	1	Counter Líneas Aéreas	Balanza 4 Counter Líneas Aéreas	E1	29°55'01.8"S 71°12'13.1"W	Atrax	ABS960+	Acero Inoxidable	8
Balanza	1	Counter Líneas Aéreas	Balanza 5 Counter Líneas Aéreas	E1	29°55'01.8"S 71°12'13.1"W	Atrax	ABS960+	Acero Inoxidable	9
Balanza	1	Counter Líneas Aéreas	Balanza 6 Counter Líneas Aéreas	E1	29°55'01.8"S 71°12'13.1"W	Atrax	ABS960+	Acero Inoxidable	10
Balanza	1	Counter Líneas Aéreas	Balanza 7 Counter Líneas Aéreas	E1	29°55'01.8"S 71°12'13.1"W	Atrax	ABS960+	Acero Inoxidable	11
Balanza	1	Counter Líneas Aéreas	Balanza 8 Counter Líneas Aéreas	E1	29°55'01.8"S 71°12'13.1"W	Atrax	ABS960+	Acero Inoxidable	12
Balanza	1	Counter Líneas Aéreas	Balanza 9 Counter Líneas Aéreas	E1	29°55'01.8"S 71°12'13.1"W	Atrax	ABS960+	Acero Inoxidable	13
Balanza	1	Counter Líneas Aéreas	Balanza 10 Counter Líneas Aéreas	E1	29°55'01.8"S 71°12'13.1"W	Atrax	ABS960+	Acero Inoxidable	14
Balanza	1	Counter Líneas Aéreas	Balanza 11 Counter Líneas Aéreas	E1	29°55'01.8"S 71°12'13.1"W	Atrax	ABS960+	Acero Inoxidable	15
Balanza	1	Counter Líneas Aéreas	Balanza 12 Counter Líneas Aéreas	E1	29°55'01.8"S 71°12'13.1"W	Atrax	ABS960+	Acero Inoxidable	16

Balanza	1	Counter Líneas Aéreas	Balanza 13 Counter Líneas Aéreas	E1	29°55'01.8"S 71°12'13.1"W	Atrax	ABS960+	Acero Inoxidable	17
Biblioteca Eucaliptus	1	Oficina Inspector Fiscal	Biblioteca Eucaliptus 1 Oficina Inspector Fiscal	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Eucaliptus	18
Biblioteca Eucaliptus	1	Oficina Supervisor Sociedad Concesionaria	Biblioteca Eucaliptus 1 Oficina Supervisor Sociedad Concesionaria	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Eucaliptus	19
Biblioteca Eucaliptus	1	Oficina Supervisor Sociedad Concesionaria	Biblioteca Eucaliptus 2 Oficina Supervisor Sociedad Concesionaria	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Eucaliptus	20
Caja Metálica Porta llaves	1	Oficina Supervisor Sociedad Concesionaria	Caja Metálica Porta llaves 1 Oficina Supervisor Sociedad Concesionaria	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Gris	21
Caja Metálica Porta llaves	1	Oficina Administrativa 2 Sociedad Concesionaria	Caja Metálica Porta llaves 1 Oficina Administrativa Sociedad Concesionaria	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Gris	22
Caja Metálica Porta llaves	1	Oficina Administrativa 2 Sociedad Concesionaria	Caja Metálica Porta llaves 2 Oficina Administrativa Sociedad Concesionaria	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Gris	23
Camilla de Examinación de tubo y Escabel	1	Sala Primeros Auxilios	Camilla de Examinación de tubo y Escabel 1 Sala Primeros Auxilios	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	C-211N	Negro	24
Carros Portaequipajes	1	Estacionamiento Público	Carros Portaequipajes 1 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	CarTec	CARTT3200-G5	Acero Inoxidable	25
Carros Portaequipajes	1	Estacionamiento Público	Carros Portaequipajes 2 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	CarTec	CARTT3200-G5	Acero Inoxidable	26
Carros Portaequipajes	1	Estacionamiento Público	Carros Portaequipajes 3 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	CarTec	CARTT3200-G5	Acero Inoxidable	27
Carros Portaequipajes	1	Estacionamiento Público	Carros Portaequipajes 4 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	CarTec	CARTT3200-G5	Acero Inoxidable	28
Carros Portaequipajes	1	Estacionamiento Público	Carros Portaequipajes 5 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	CarTec	CARTT3200-G5	Acero Inoxidable	29
Carros Portaequipajes	1	Estacionamiento Público	Carros Portaequipajes 6 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	CarTec	CARTT3200-G5	Acero Inoxidable	30
Carros Portaequipajes	1	Estacionamiento Público	Carros Portaequipajes 7 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	CarTec	CARTT3200-G5	Acero Inoxidable	31
Carros Portaequipajes	1	Frontis Hall Público	Carros Portaequipajes 1 Frontis Hall Público	E1-EXTERIOR	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Expreso Varicart	Standard Aluminium	Aluminio	32
Carros Portaequipajes	1	Frontis Hall Público	Carros Portaequipajes 2 Frontis Hall Público	E1-EXTERIOR	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Expreso Varicart	Standard Aluminium	Aluminio	33





Carros Portaequipajes	1	Sala de Llegadas - Cinta 1	Carros Portaequipajes 10 Sala de Llegadas - Cinta 1	E1	29°55'01.8"S 71°12'13.1"W	Expreso Varicart	Standard Aluminium	Aluminio	51
Carros Portaequipajes	1	Sala de Llegadas - Cinta 1	Carros Portaequipajes 11 Sala de Llegadas - Cinta 1	E1	29°55'01.8"S 71°12'13.1"W	Expreso Varicart	Standard Aluminium	Aluminio	52
Carros Portaequipajes	1	Sala de Llegadas - Cinta 1	Carros Portaequipajes 12 Sala de Llegadas - Cinta 1	E1	29°55'01.8"S 71°12'13.1"W	Expreso Varicart	Standard Aluminium	Aluminio	53
Carros Portaequipajes	1	Sala de Llegadas - Cinta 1	Carros Portaequipajes 13 Sala de Llegadas - Cinta 1	E1	29°55'01.8"S 71°12'13.1"W	Expreso Varicart	Standard Aluminium	Aluminio	54
Carros Portaequipajes	1	Sala de Llegadas - Cinta 1	Carros Portaequipajes 14 Sala de Llegadas - Cinta 1	E1	29°55'01.8"S 71°12'13.1"W	Expreso Varicart	Standard Aluminium	Aluminio	55
Carros Portaequipajes	1	Sala de Llegadas - Cinta 1	Carros Portaequipajes 15 Sala de Llegadas - Cinta 1	E1	29°55'01.8"S 71°12'13.1"W	Expreso Varicart	Standard Aluminium	Aluminio	56
Carros Portaequipajes	1	Sala de Llegadas - Cinta 1	Carros Portaequipajes 16 Sala de Llegadas - Cinta 1	E1	29°55'01.8"S 71°12'13.1"W	Expreso Varicart	Standard Aluminium	Aluminio	57
Carros Portaequipajes	1	Sala de Llegadas - Cinta 1	Carros Portaequipajes 17 Sala de Llegadas - Cinta 1	E1	29°55'01.8"S 71°12'13.1"W	Expreso Varicart	Standard Aluminium	Aluminio	58
Carros Portaequipajes	1	Sala de Llegadas - Cinta 1	Carros Portaequipajes 18 Sala de Llegadas - Cinta 1	E1	29°55'01.8"S 71°12'13.1"W	Expreso Varicart	Standard Aluminium	Aluminio	59
Carros Portaequipajes	1	Sala de Llegadas - Cinta 1	Carros Portaequipajes 19 Sala de Llegadas - Cinta 1	E1	29°55'01.8"S 71°12'13.1"W	Expreso Varicart	Standard Aluminium	Aluminio	60
Carros Portaequipajes	1	Sala de Llegadas - Cinta 1	Carros Portaequipajes 20 Sala de Llegadas - Cinta 1	E1	29°55'01.8"S 71°12'13.1"W	Expreso Varicart	Standard Aluminium	Aluminio	61
Carros Portaequipajes	1	Sala de Llegadas - Cinta 1	Carros Portaequipajes 21 Sala de Llegadas - Cinta 1	E4	29°54'58.5"S 71°12'19.5"W	CarTec	Sin Modelo	Aluminio	62
Carros Portaequipajes	1	Sala de Llegadas - Cinta 1	Carros Portaequipajes 22 Sala de Llegadas - Cinta 1	E4	29°54'58.5"S 71°12'19.5"W	CarTec	Sin Modelo	Aluminio	63
Carros Portaequipajes	1	Sala de Llegadas - Cinta 1	Carros Portaequipajes 23 Sala de Llegadas - Cinta 1	E4	29°54'58.5"S 71°12'19.5"W	CarTec	Sin Modelo	Aluminio	64
Carros Portaequipajes	1	Sala de Llegadas - Cinta 1	Carros Portaequipajes 24 Sala de Llegadas - Cinta 1	E4	29°54'58.5"S 71°12'19.5"W	CarTec	Sin Modelo	Aluminio	65
Carros Portaequipajes	1	Sala de Llegadas - Cinta 1	Carros Portaequipajes 25 Sala de Llegadas - Cinta 1	E4	29°54'58.5"S 71°12'19.5"W	CarTec	Sin Modelo	Aluminio	66





Carros Portaequipajes	1	Sala de Llegadas - Cinta 2	Carros Portaequipajes 35 Sala de Llegadas - Cinta 2	E1	29°55'01.8"S 71°12'13.1"W	Expreso Varicart	Standard Aluminium	Aluminio	101
Carros Portaequipajes	1	Sala de Llegadas - Cinta 2	Carros Portaequipajes 36 Sala de Llegadas - Cinta 2	E1	29°55'01.8"S 71°12'13.1"W	Expreso Varicart	Standard Aluminium	Aluminio	102
Carros Portaequipajes	1	Sala de Llegadas - Cinta 2	Carros Portaequipajes 37 Sala de Llegadas - Cinta 2	E1	29°55'01.8"S 71°12'13.1"W	Expreso Varicart	Standard Aluminium	Aluminio	103
Carros Portaequipajes	1	Sala de Llegadas - Cinta 2	Carros Portaequipajes 38 Sala de Llegadas - Cinta 2	E1	29°55'01.8"S 71°12'13.1"W	Expreso Varicart	Standard Aluminium	Aluminio	104
Carros Portaequipajes	1	Sala de Llegadas - Cinta 2	Carros Portaequipajes 39 Sala de Llegadas - Cinta 2	E1	29°55'01.8"S 71°12'13.1"W	Expreso Varicart	Standard Aluminium	Aluminio	105
Carros Portaequipajes	1	Sala de Llegadas - Cinta 2	Carros Portaequipajes 40 Sala de Llegadas - Cinta 2	E1	29°55'01.8"S 71°12'13.1"W	Expreso Varicart	Standard Aluminium	Aluminio	106
Carros Portaequipajes	1	Sala de Llegadas - Cinta 2	Carros Portaequipajes 41 Sala de Llegadas - Cinta 2	E1	29°55'01.8"S 71°12'13.1"W	Expreso Varicart	Standard Aluminium	Aluminio	107
Central Telefónica	1	Mesón de Informaciones	Central Telefónica 1 Mesón de Informaciones	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Panasonic	KX-DT333	Blanco	108
Climatización	1	Cafetería	Equipo de clima interior (SPLIT MURO)	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	KHONE	KSM18BC1	Blanco	109
Climatización	1	Cafetería	Equipo de clima exterior (SPLIT MURO)	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	KHONE	KSM18BC1	Blanco	110
Climatización	16	Restorán	Cortina de viento	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	MIDEA	FM3015	Blanco	111
Climatización	1	Restorán	Equipo de clima interior (SPLIT PISO CIELO)	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	ANWO	GEP 60 E INTERIOR	Blanco	112
Climatización	1	Restorán	Equipo de clima exterior (SPLIT PISO CIELO)	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	ANWO	GEP 60 E EXTERIOR	Blanco	113
Climatización	1	Restorán	Equipo de clima interior (SPLIT PISO CIELO)	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	ANWO	GEP 60 ECO	Blanco	114
Climatización	1	Restorán	Equipo de clima exterior (SPLIT PISO CIELO)	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	ANWO	GEP 60 E EXTERIOR	Blanco	115
Climatización	1	Restorán	Equipo de clima interior (SPLIT PISO CIELO)	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	ANWO	GEP 36 ECO	Blanco	116
Climatización	1	Restorán	Equipo de clima exterior (SPLIT PISO CIELO)	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	ANWO	GEP 36 ECO EXTERIOR	Blanco	117
Climatización	1	Oficina AIFE1	Equipo de clima interior (SPLIT MURO)	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	URSUS TROTTER	AS-H12CA/QAR1 EXT- INT	Blanco	118

Climatización	1	Oficina AIFE1	Equipo de clima exterior (SPLIT MURO)	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	URSUS TROTTER	AS-H12C4/QAR1 EXT	Blanco	119
Climatización	1	Oficina AIFE2	Equipo de clima interior (SPLIT MURO)	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	ANWO	GEP12-INT	Blanco	120
Climatización	1	Oficina AIFE2	Equipo de clima exterior (SPLIT MURO)	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	ANWO	GEP12 EXT	Blanco	121
Climatización	1	Oficina AIFE Sala de reunión	Equipo de clima interior (SPLIT MURO)	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	URSUS TROTTER	AS-H12C4/QAR1 INT- INT	Blanco	122
Climatización	1	Oficina AIFE Sala de reunión	Equipo de clima exterior (SPLIT MURO)	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	URSUS TROTTER	AS-H12C4/QAR1 EXT- INT	Blanco	123
Climatización	1	Oficina Asistente de operaciones	Equipo de clima interior (SPLIT MURO)	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	ANWO	GEF 12 INT-INT	Blanco	124
Climatización	1	Oficina Asistente de operaciones	Equipo de clima exterior (SPLIT MURO)	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	ANWO	GEF 12 INT-EXT	Blanco	125
Climatización	1	Oficina Administrativa 1 Sociedad Concesionaria	Equipo de clima interior (SPLIT MURO)	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	ANWO	GEF 12 INT-INT	Blanco	126
Climatización	1	Oficina Administrativa 1 Sociedad Concesionaria	Equipo de clima exterior (SPLIT MURO)	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	ANWO	GEF 12 INT-EXT	Blanco	127
Climatización	1	Sala de embarque	CLIMATIZADOR SPLIT DUCTOS interior	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	ANWO	JEDA 60 E INTERIOR	Blanco	128
Climatización	1	Sala de embarque	CLIMATIZADOR SPLIT DUCTOS Unidad exterior	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	ANWO	JEDA 60 E EXTERIOR	Blanco	129
Climatización	1	Sala de embarque	CLIMATIZADOR SPLIT DUCTOS interior	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	ANWO	JEDA 60 E INTERIOR	Blanco	130
Climatización	1	Sala de embarque	CLIMATIZADOR SPLIT DUCTOS Unidad exterior	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	ANWO	JEDA 60 E EXTERIOR	Blanco	131
Climatización	1	Sala de embarque	CLIMATIZADOR SPLIT DUCTOS interior	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	ANWO	JEDA 60 E INTERIOR	Blanco	132
Climatización	1	Sala de embarque	CLIMATIZADOR SPLIT DUCTOS Unidad exterior	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	ANWO	JEDA 60 E EXTERIOR	Blanco	133
Climatización	1	Sala de embarque	CLIMATIZADOR SPLIT DUCTOS interior	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	ANWO	JEDA 60 E INTERIOR	Blanco	134
Climatización	1	Sala de embarque	CLIMATIZADOR SPLIT DUCTOS exterior	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	ANWO	JEDA 60 E EXTERIOR	Blanco	135
Climatización	1	Sala de embarque	CLIMATIZADOR SPLIT DUCTOS interior	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	ANWO	JEDA 60 E INTERIOR	Blanco	136

Climatización	1	Sala de embarque	CLIMATIZADOR SPLIT DUCTOS exterior	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	ANWO	JEDA 60 E EXTERIOR	Blanco	137
Climatización	1	Sala de llegada	CLIMATIZADOR SPLIT DUCTOS interior	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	ANWO	JEDA 60 E INTERIOR	Blanco	138
Climatización	1	Sala de llegada	CLIMATIZADOR SPLIT DUCTOS exterior	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	ANWO	JEDA 60 E EXTERIOR	Blanco	139
Climatización	1	Sala de llegada	CLIMATIZADOR SPLIT DUCTOS interior	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	ANWO	JEDA 60 E INTERIOR	Blanco	140
Climatización	1	Sala de llegada	CLIMATIZADOR SPLIT DUCTOS exterior	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	ANWO	JEDA 60 E EXTERIOR	Blanco	141
Climatización	1	Sala de Control de Equipos	Equipo de clima interior (SPUIT MURO)	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	ANWO	GEF 18 INT	Blanco	142
Climatización	1	Sala de Control de Equipos	Equipo de clima exterior (SPUIT MURO)	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	ANWO	GEF 18 EXT	Blanco	143
Climatización	1	Oficina Supervisor Sociedad Concesionaria	Equipo de clima interior (SPUIT MURO)	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	OCEAN	CEF 12E INT	Blanco	144
Climatización	1	Oficina Supervisor Sociedad Concesionaria	Equipo de clima exterior (SPUIT MURO)	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	OCEAN	CEF 12E EXT	Blanco	145
Contenedor de Basura - 120 lt	1	Frontis Hall Público	Contenedor de Basura - 120 lt 1 Frontis Hall Público	C1	29°55'03.5"S 71°12'10.4"W	Genérico	Genérico	Gris Oscuro	146
Contenedor de Basura - 120 lt	1	Frontis Hall Público	Contenedor de Basura - 120 lt 1 Frontis Hall Público	C1	29°55'03.5"S 71°12'10.4"W	Genérico	Genérico	Gris Oscuro	147
Contenedor de Basura - 120 lt	1	Salas de Basura 2 Aeropuerto - Terminal de Pasajeros	Contenedor de Basura - 120 lt Salas de Basura 2	C1	29°55'03.5"S 71°12'10.4"W	Genérico	Genérico	Gris	148
Contenedor de Basura - 120 lt	1	Salas de Basura 1 Aeropuerto - Terminal de Pasajeros	Contenedor de Basura - 120 lt Salas de Basura 1	C1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Gris Oscuro	149
Contenedor de Basura - 240 lt	1	Salas de Basura 1 Aeropuerto - Terminal de Pasajeros	Contenedor de Basura - 240 lt Salas de Basura 1 Terminal de Pasajeros	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico (reutilizado)	Gris Oscuro	150
Contenedor de Basura - 240 lt	1	Salas de Basura 1 Aeropuerto - Terminal de Pasajeros	Contenedor de Basura - 240 lt Salas de Basura 1 Terminal de Pasajeros	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico (reutilizado)	Gris Oscuro	151
Contenedor de Basura - 240 lt	1	Salas de Basura 1 Aeropuerto - Terminal de Pasajeros	Contenedor de Basura - 240 lt Salas de Basura 1 Terminal de Pasajeros	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico (reutilizado)	Gris Oscuro	152
Contenedor de Basura - 240 lt	1	Salas de Basura 1 Aeropuerto - Terminal de Pasajeros	Contenedor de Basura - 240 lt Salas de Basura 1 Terminal de Pasajeros	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico (reutilizado)	Gris Oscuro	153





Contenedor de Basura - 1100 lt	1	Salas de Basura Aeropuerto - Terminal de Pasajeros	Basurero de 1100 lts.	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Alemán	1100A	Azul	171
Contenedor de Basura - 1100 lt	1	Salas de Basura Aeropuerto - Terminal de Pasajeros	Basurero de 1100 lts.	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Alemán	1100A	Azul	172
Contenedor de Basura - 1100 lt	1	Salas de Basura Aeropuerto - Terminal de Pasajeros	Basurero de 1100 lts.	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Alemán	1100A	Azul	173
Contenedor de Basura - 1100 lt	1	Salas de Basura Aeropuerto - Terminal de Pasajeros	Basurero de 1100 lts.	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Alemán	1100A	Azul	174
Contenedor de Basura - 1100 lt	1	Salas de Basura Aeropuerto - Terminal de Pasajeros	Basurero de 1100 lts.	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Alemán	1100A	Azul	175
Contenedor de Basura - 1100 lt	1	Salas de Basura Aeropuerto - Terminal de Pasajeros	Basurero de 1100 lts.	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Alemán	1100A	Azul	176
Contenedor de Basura - 1100 lt	1	Salas de Basura Aeropuerto - Terminal de Pasajeros	Basurero de 1100 lts.	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Alemán	1100A	Azul	177
Counters Líneas Aéreas	1	Sector Counters Hall Público	Counters Líneas Aéreas 1 Sector Counters Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Blanco	178
Counters Líneas Aéreas	1	Sector Counters Hall Público	Counters Líneas Aéreas 2 Sector Counters Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Blanco	179
Counters Líneas Aéreas	1	Sector Counters Hall Público	Counters Líneas Aéreas 3 Sector Counters Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Blanco	180
Counters Líneas Aéreas	1	Sector Counters Hall Público	Counters Líneas Aéreas 4 Sector Counters Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Blanco	181
Counters Líneas Aéreas	1	Sector Counters Hall Público	Counters Líneas Aéreas 5 Sector Counters Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Blanco	182
Counters Líneas Aéreas	1	Sector Counters Hall Público	Counters Líneas Aéreas 6 Sector Counters Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Blanco	183
Counters Líneas Aéreas	1	Sector Counters Hall Público	Counters Líneas Aéreas 7 Sector Counters Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Blanco	184
Counters Líneas Aéreas	1	Sector Counters Hall Público	Counters Líneas Aéreas 8 Sector Counters Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Blanco	185
Counters Líneas Aéreas	1	Sector Counters Hall Público	Counters Líneas Aéreas 9 Sector Counters Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Blanco	186
Counters Líneas Aéreas	1	Sector Counters Hall Público	Counters Líneas Aéreas 10 Sector Counters Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Blanco	187

Counters Líneas Aéreas	1	Sector Counters Hall Público	Counters Líneas Aéreas 11 Sector Counters Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Blanco	188
Counters Líneas Aéreas	1	Sector Counters Hall Público	Counters Líneas Aéreas 12 Sector Counters Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Blanco	189
Counters Líneas Aéreas	1	Sector Counters Hall Público	Counters Líneas Aéreas 13 Sector Counters Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Blanco	190
Desfibrilador automático	1	Oficina de Información exterior Hall	Desfibrilador automático 1 Oficina de Información exterior Hall	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Heart Guardian	HR -501	Rojo	191
Dispensa	1	Sala Primeros Auxilios	Muebles 2 puertas	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Home Mobill	Mobill	Blanco	192
Estante Biblioteca	1	Oficina Inspector Fiscal	Estante Biblioteca 1 Oficina Inspector Fiscal	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Eucaliptus	193
Extintor CO2 2k.	1	Cocina Restaurant	Extintor CO2 2k. 1 Cocina Restaurant	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	194
Extintor CO2 2k.	1	Cocina Restaurant	Extintor CO2 2k. 2 Cocina Restaurant	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	195
Extintor CO2 2k.	1	Cocina Restaurant	Extintor CO2 2k. 3 Cocina Restaurant	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	196
Extintor	1	Cocina Restaurant	Extintor Líquido Cocina Restaurant	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	197
Extintor CO2 2k.	1	Pasillo Oficinas Administración	Extintor CO2 2k. 1 Pasillo Oficinas Administración	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	198
Extintor CO2 2k.	1	Pasillo Oficinas Administración	Extintor CO2 2k. 2 Pasillo Oficinas Administración	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	199
Extintor CO2 2k.	1	Oficina Administración 3	Extintor CO2 2k. Oficina Administración 3	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	200
Extintor CO2 2k.	1	Pasillo Oficinas Líneas Aéreas	Extintor CO2 2k. 1 Pasillo Oficinas Líneas Aéreas	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	201
Extintor CO2 2k.	1	Pasillo Oficinas Líneas Aéreas	Extintor CO2 2k. 2 Pasillo Oficinas Líneas Aéreas	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	202
Extintor CO2 2k.	1	Restorán	Extintor CO2 2k. 1 Restorán	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	203
Extintor CO2 2k.	1	Restorán	Extintor CO2 2k. 2 Restorán	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	204

Extintor CO2 2k.	1	Restorán	Extintor CO2 2k. 3 Restorán	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	205
Extintor CO2 2k.	1	Restorán	Extintor CO2 2k. 4 Restorán	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	206
Extintor CO2 2k.	1	Sala Eléctrica Concesionaria	Extintor CO2 2k. 1 Sala Eléctrica Concesionaria	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	207
Extintor CO2 2k.	1	Sector Counters Hall Público	Extintor CO2 2k. 1 Sector Counters Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	208
Extintor CO2 2k.	1	Sector Counters Hall Público	Extintor CO2 2k. 2 Sector Counters Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	209
Extintor CO2 2k.	1	Hall Poniente (Sector Cajero)	Extintor CO2 2k. 1 Hall Poniente (Sector Cajero)	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	210
Extintor CO2 2k.	1	Hall Poniente (Sector Cajero)	Extintor CO2 2k. 2 Hall Poniente (Sector Cajero)	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	211
Extintor CO2 2k.	1	Sub Estación Eléctrica Concesionario	Extintor CO2 2k. 1 Sub Estación Eléctrica Concesionario	C16	29.916864, - 71.204339	Genérico	Genérico	Rojo	212
Extintor CO2 5k.	1	Garita Guardia	Extintor CO2 5k. 1 Garita Guardia	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	213
Extintor CO2 6 K.	1	Bodega Fiscal	Extintor CO2 6 K. Bodega Fiscal	E1		Genérico	Genérico	Rojo	214
Extintor CO2 10K.	1	Generador Concesionario	Extintor CO2 10K. Generador Concesionario	C16	29.916864, - 71.204339	Genérico	Genérico	Rojo	215
Extintor CO2 14k.	1	Garita Guardia	Extintor CO2 14k. 2 Garita Guardia	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	216
Extintor PQS 6K.	1	Bodega Fiscal	Extintor PQS 6 kg Bodega Fiscal	E1		Genérico	Genérico	Rojo	217
Extintor PQS 6K.	1	Hall Público. Sector Escalera	Extintor PQS 6K. Sector Escalera a 2° piso	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	218
Extintor PQS 6K.	1	Cocina Restaurant	Extintor PQS 6K. Sector Cocina Restaurant	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	219
Extintor PQS 6K.	1	Generador Concesionario	Extintor PQS 6K. Sector Generador Concesionario	E1	29.916864, - 71.204339	Genérico	Genérico	Rojo	220
Extintor PQS 6K.	1	Pasillo Restorán	Extintor PQS 6K. 1 Pasillo Restorán	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	221

Extintor PQS 6k.	1	Sala de Basura Aeródromo - Sector DGAC	Extintor PQS 6k. 1 Sala de Basura Aeródromo - Sector DGAC	C14	-29.917949,-71.202548	Genérico	Genérico	Rojo	222
Extintor PQS 6k.	1	Sala de Basura Aeródromo - Sector Terminal de pax.	Extintor PQS 6k. 1 Sala de Basura Aeródromo - Sector Terminal de pax.	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	223
Extintor PQS 6k.	1	Salón Vip	Extintor PQS 6k. 1 Salón Vip	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	224
Extintor PQS 6k.	1	Sub Estación Eléctrica Concesionario	Extintor PQS 6k. 2 Sub Estación Eléctrica Concesionario	C16	29.916864,-71.204339	Genérico	Genérico	Rojo	225
Extintor PQS 10k.	1	Pasillo Oficinas Líneas Aéreas	Extintor PQS 10k. 3 Pasillo Oficinas Líneas Aéreas	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	226
Extintor PQS 10k.	1	Pasillo Oficinas Líneas Aéreas	Extintor PQS 10k. 4 Pasillo Oficinas Líneas Aéreas	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	227
Extintor PQS 10k.	1	Control AVSEC	Extintor PQS 10k. 1 Control AVSEC	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	228
Extintor PQS 10k.	1	Control AVSEC	Extintor PQS 10k. 2 Control AVSEC	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	229
Extintor PQS 10k.	1	Hall Público	Extintor PQS 10k. 1 Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	230
Extintor PQS 10k.	1	Hall Público	Extintor PQS 10k. 2 Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	231
Extintor PQS 10k.	1	Hall Público	Extintor PQS 10k. 3 Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	232
Extintor PQS 10k.	1	Hall Público	Extintor PQS 10k. 4 Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	233
Extintor PQS 10k.	1	Hall Público	Extintor PQS 10k. 5 Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	234
Extintor PQS 10k.	1	Hall Público	Extintor PQS 10k. 7 Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	235
Extintor PQS 10k.	1	Hall Público	Extintor PQS 10k. 8 Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	236
Extintor PQS 10k.	1	Hall Público, Sector Cafetería	Extintor PQS 10k. 9 Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	237
Extintor PQS 10k.	1	Pasillo Restorán	Extintor PQS 10k. 1 Pasillo Restorán	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	238

Extintor PQS 10k.	1	Pasillo Restorán	Extintor PQS 10k. 2 Pasillo Restorán	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	239
Extintor PQS 10k.	1	Pasillo Restorán	Extintor PQS 10k. 3 Pasillo Restorán	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	240
Extintor PQS 10k.	1	Revisión Equipaje Facturado	Extintor PQS 10k. 1 Revisión Equipaje Facturado	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	241
Extintor PQS 10k.	1	Revisión Equipaje Facturado	Extintor PQS 10k. 2 Revisión Equipaje Facturado	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	242
Extintor PQS 10k.	1	Sala de Embarque - Puerta 1	Extintor PQS 10k. 1 Sala de Embarque - Puerta 1	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	243
Extintor PQS 10k.	1	Sala de Embarque - Puerta 1	Extintor PQS 10k. 2 Sala de Embarque - Puerta 1	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	244
Extintor PQS 10k.	1	Sala de Embarque - Puerta 1	Extintor PQS 10k. 3 Sala de Embarque - Puerta 1	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	245
Extintor PQS 10k.	1	Sala de Embarque - Puerta 2	Extintor PQS 10k. 1 Sala de Embarque - Puerta 2	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	246
Extintor PQS 10k.	1	Sala de Embarque - Puerta 3	Extintor PQS 10k. 1 Sala de Embarque - Puerta 3	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	247
Extintor PQS 10k.	1	Sala de Embarque - Puerta 3	Extintor PQS 10k. 2 Sala de Embarque - Puerta 3	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	248
Extintor PQS 10k.	1	Sala de Embarque - Puerta 3	Extintor PQS 10k. 3 Sala de Embarque - Puerta 3	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	249
Extintor PQS 10k.	1	Sala de Embarque - Puerta 3	Extintor PQS 10k. 4 Sala de Embarque - Puerta 3	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	250
Extintor PQS 10k.	1	Sala de Llegadas - Cinta 1	Extintor PQS 10k. 1 Sala de Llegadas - Cinta 1	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	251
Extintor PQS 10k.	1	Sala de Llegadas - Cinta 1	Extintor PQS 10k. 2 Sala de Llegadas - Cinta 1	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	252
Extintor PQS 10k.	1	Sala de Llegadas - Cinta 1	Extintor PQS 10k. 3 Sala de Llegadas - Cinta 1	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	253
Extintor PQS 10k.	1	Sala de Llegadas - Cinta 2	Extintor PQS 10k. 1 Sala de Llegadas - Cinta 2	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	254
Extintor PQS 10k.	1	Sala de Llegadas - Cinta 2	Extintor PQS 10k. 2 Sala de Llegadas - Cinta 2	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	255

Extintor PQS 10k.	1	Sala de Llegadas - Cinta 2	Extintor PQS 10k. 3 Sala de Llegadas - Cinta 2	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Rojo	256
Extintor PQS 10K.	1	Bodega RESPEL	Extintor PQS 10K. 1 Bodega RESPEL	C16	29.916864, - 71.204339	Genérico	Genérico	Rojo	257
FIDS - Pantalla	1	Counter Líneas Aéreas	FIDS - Pantalla 1 Counter Líneas Aéreas	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	LG	42WL10MS-B	Negro	258
FIDS - Pantalla	1	Counter Líneas Aéreas	FIDS - Pantalla 2 Counter Líneas Aéreas	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	LG	42WL10MS-B	Negro	259
FIDS - Pantalla	1	Counter Líneas Aéreas	FIDS - Pantalla 3 Counter Líneas Aéreas	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	LG	42WL10MS-B	Negro	260
FIDS - Pantalla	1	Counter Líneas Aéreas	FIDS - Pantalla 4 Counter Líneas Aéreas	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	LG	42WL10MS-B	Negro	261
FIDS - Pantalla	1	Counter Líneas Aéreas	FIDS - Pantalla 5 Counter Líneas Aéreas	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	LG	42WL10MS-B	Negro	262
FIDS - Pantalla	1	Counter Líneas Aéreas	FIDS - Pantalla 6 Counter Líneas Aéreas	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	LG	42WL10MS-B	Negro	263
FIDS - Pantalla	1	Hall Público	FIDS - Pantalla 7 Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	LG	47WL10MS-B	Negro	264
FIDS - Pantalla	1	Hall Público	FIDS - Pantalla 8 Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	LG	47WL10MS-B	Negro	265
FIDS - Pantalla	1	Restorán	FIDS - Pantalla 9 Restorán	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Samsung	LH40GWSLBC	Negro	266
FIDS - Pantalla	1	Sala de Embarque - Puerta 1	FIDS - Pantalla 10 Sala de Embarque - Puerta 1	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Samsung	LH40GWSLBC	Negro	267
FIDS - Pantalla	1	Sala de Embarque - Puerta 2	FIDS - Pantalla 11 Sala de Embarque - Puerta 2	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Samsung	LH40GWSLBC	Negro	268
FIDS - Pantalla	1	Sala de Embarque - Puerta 3	FIDS - Pantalla 12 Sala de Embarque - Puerta 3	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Samsung	LH40GWSLBC	Negro	269
FIDS - Pantalla	1	Sala de Llegadas - Cinta 1	FIDS - Pantalla 13 Sala de Llegadas - Cinta 1	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Samsung	LH40GWSLBC	Negro	270
FIDS - Pantalla	1	Sala de Llegadas - Cinta 2	FIDS - Pantalla 14 Sala de Llegadas - Cinta 2	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Samsung	LH40GWSLBC	Negro	271
FIDS - PC operador (CPU)	1	Mesón de Informaciones	FIDS - PC operador (CPU) 1 Mesón de Informaciones	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	CLIO	CPU	Negro	272

FIDS - PC operador (Pantalla)	1	Mesón de Informaciones	FIDS - PC operador (Pantalla) 1 Mesón de Informaciones	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Samsung	PANTALLA	Negro	273
FIDS - Switch local	1	Sala de Equipos	FIDS - Switch local 1 Sala de Equipos	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	CISCO	LEVINTON CAT6	Negro	274
FIDS-Media Player	1	Counter Líneas Aéreas	FIDS-Media Player 1 Counter Líneas Aéreas	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	LG	X14-67296	Negro	275
FIDS-Media Player	1	Counter Líneas Aéreas	FIDS-Media Player 2 Counter Líneas Aéreas	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	LG	X14-67296	Negro	276
FIDS-Media Player	1	Counter Líneas Aéreas	FIDS-Media Player 3 Counter Líneas Aéreas	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	LG	X14-67296	Negro	277
FIDS-Media Player	1	Counter Líneas Aéreas	FIDS-Media Player 4 Counter Líneas Aéreas	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	LG	X14-67296	Negro	278
FIDS-Media Player	1	Counter Líneas Aéreas	FIDS-Media Player 5 Counter Líneas Aéreas	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	LG	X14-67296	Negro	279
FIDS-Media Player	1	Counter Líneas Aéreas	FIDS-Media Player 6 Counter Líneas Aéreas	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	LG	X14-67296	Negro	280
FIDS-Media Player	1	Hall Público	FIDS-Media Player 7 Hall Público	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	LG	X14-67296	Negro	281
FIDS-Media Player	1	Hall Público	FIDS-Media Player 8 Hall Público	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	LG	X14-67296	Negro	282
FIDS-Media Player	1	Restorán	FIDS-Media Player 9 Restorán	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	LG	X14-67296	Negro	283
FIDS-Media Player	1	Sala de Embarque - Puerta 1	FIDS-Media Player 10 Sala de Embarque - Puerta 1	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	LG	X14-67296	Negro	284
FIDS-Media Player	1	Sala de Embarque - Puerta 2	FIDS-Media Player 11 Sala de Embarque - Puerta 2	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	LG	X14-67296	Negro	285
FIDS-Media Player	1	Sala de Embarque - Puerta 3	FIDS-Media Player 12 Sala de Embarque - Puerta 3	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	LG	X14-67296	Negro	286
FIDS-Media Player	1	Sala de Llegadas - Cinta 1	FIDS-Media Player 13 Sala de Llegadas - Cinta 1	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	LG	X14-67296	Negro	287
FIDS-Media Player	1	Sala de Llegadas - Cinta 2	FIDS-Media Player 14 Sala de Llegadas - Cinta 2	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	LG	X14-67296	Negro	288
FIDS-SopORTE	1	Counter Líneas Aéreas	FIDS-SopORTE 1 Counter Líneas Aéreas	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Negro	289

FIDS-Soporte	1	Counter Líneas Aéreas	FIDS-Soporte 2 Counter Líneas Aéreas	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Negro	290
FIDS-Soporte	1	Counter Líneas Aéreas	FIDS-Soporte 3 Counter Líneas Aéreas	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Negro	291
FIDS-Soporte	1	Counter Líneas Aéreas	FIDS-Soporte 4 Counter Líneas Aéreas	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Negro	292
FIDS-Soporte	1	Counter Líneas Aéreas	FIDS-Soporte 5 Counter Líneas Aéreas	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Negro	293
FIDS-Soporte	1	Counter Líneas Aéreas	FIDS-Soporte 6 Counter Líneas Aéreas	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Negro	294
FIDS-Soporte	1	Hall Público	FIDS-Soporte 7 Hall Público	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Negro	295
FIDS-Soporte	1	Hall Público	FIDS-Soporte 8 Hall Público	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Negro	296
FIDS-Soporte	1	Restorán	FIDS-Soporte 9 Restorán	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Negro	297
FIDS-Soporte	1	Sala de Embarque - Puerta 1	FIDS-Soporte 10 Sala de Embarque - Puerta 1	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Negro	298
FIDS-Soporte	1	Sala de Embarque - Puerta 2	FIDS-Soporte 11 Sala de Embarque - Puerta 2	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Negro	299
FIDS-Soporte	1	Sala de Embarque - Puerta 3	FIDS-Soporte 12 Sala de Embarque - Puerta 3	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Negro	300
FIDS-Soporte	1	Sala de Llegadas - Cinta 1	FIDS-Soporte 13 Sala de Llegadas - Cinta 1	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Negro	301
FIDS-Soporte	1	Sala de Llegadas - Cinta 2	FIDS-Soporte 14 Sala de Llegadas - Cinta 2	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Negro	302
FIDS - PC operador	1	Mesón de Informaciones	FIDS - PC operador 15 Mesón de Informaciones	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	DELL	OPTIPLEX	Negro	303
Garita Madera	1	Estacionamiento Público	Garita Madera 1 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Sin Modelo	Canela	304
Generador	1	Oficina Inspector Fiscal	Generador Eléctrico Monofasico 220 W	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Bauker	GG2800	Verde/gris	305
Grupo Electrónico	1	Generador Concesionario	Grupo Electrónico 200KVA	C16	29.916864,- 71.204339	AKSA	APD 200C	Amarillo	306



Kardex 2 Cajones Eucaliptus	1	Oficina Inspector Fiscal	Kardex 2 Cajones Eucaliptus 1 Oficina Inspector Fiscal	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Eucaliptus	307
Kardex 3 Cajones Café Claro	1	Oficina Supervisor Sociedad Concesionaria	Kardex 3 Cajones Café Claro 1 Oficina Supervisor Sociedad Concesionaria	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Café Claro	308
Luminaria Exterior Cuádruple Elipse	1	Estacionamiento Público	Luminaria Exterior Cuádruple Elipse 1 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	309
Luminaria Exterior Cuádruple Elipse	1	Estacionamiento Público	Luminaria Exterior Cuádruple Elipse 2 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	310
Luminaria Exterior Cuádruple Elipse	1	Estacionamiento Público	Luminaria Exterior Cuádruple Elipse 3 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	311
Luminaria Exterior Cuádruple Elipse	1	Estacionamiento Público	Luminaria Exterior Cuádruple Elipse 4 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	312
Luminaria Exterior Cuádruple Rectangular	1	Estacionamiento Público	Luminaria Exterior Cuádruple Rectangular 1 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	313
Luminaria Exterior Cuádruple Rectangular	1	Estacionamiento Público	Luminaria Exterior Cuádruple Rectangular 2 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	314
Luminaria Exterior Cuádruple Rectangular	1	Estacionamiento Público	Luminaria Exterior Cuádruple Rectangular 3 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	315
Luminaria Exterior Doble Rectangular	1	Estacionamiento Público	Luminaria Exterior Doble Rectangular 1 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	316
Luminaria Exterior Doble Rectangular	1	Estacionamiento Público	Luminaria Exterior Doble Rectangular 2 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	317
Luminaria Exterior Elipse (doble) DESUSO	1	Estacionamiento Público	Luminaria Exterior Elipse (doble) DESUSO 1 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	318
Luminaria Exterior Elipse (doble) DESUSO	1	Estacionamiento Público	Luminaria Exterior Elipse (doble) DESUSO 2 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	319
Luminaria Exterior Elipse (doble) DESUSO	1	Galpón Fiscal	Luminaria Exterior Elipse (doble) DESUSO 3 Galpón Fiscal	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	ACTILUX	Sin Modelo	Gris	320
Luminaria Exterior Simple Elipse	1	Estacionamiento Público	Luminaria Exterior Simple Elipse 1 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	321
Luminaria Exterior Simple Elipse	1	Estacionamiento Público	Luminaria Exterior Simple Elipse 2 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	322
Luminaria Exterior Simple Elipse	1	Estacionamiento Público	Luminaria Exterior Simple Elipse 3 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	323

Luminaria Exterior Simple Elipse	1	Estacionamiento Público	Luminaria Exterior Simple Elipse 4 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	324
Luminaria Exterior Simple Elipse	1	Estacionamiento Público	Luminaria Exterior Simple Elipse 5 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	325
Luminaria Exterior Simple Elipse	1	Estacionamiento Público	Luminaria Exterior Simple Elipse 6 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	326
Luminaria Exterior Simple Elipse	1	Estacionamiento Público	Luminaria Exterior Simple Elipse 7 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	327
Luminaria Exterior Simple Elipse	1	Vialidad DGAC	Luminaria Exterior Simple Elipse 1 Vialidad DGAC	C1	29°55'03.5"S 71°12'10.4"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	328
Luminaria Exterior Simple Elipse	1	Vialidad DGAC	Luminaria Exterior Simple Elipse 2 Vialidad DGAC	C1	29°55'03.5"S 71°12'10.4"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	329
Luminaria Exterior Simple Elipse	1	Vialidad DGAC	Luminaria Exterior Simple Elipse 3 Vialidad DGAC	C1	29°55'03.5"S 71°12'10.4"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	330
Luminaria Exterior Simple Elipse	1	Vialidad DGAC	Luminaria Exterior Simple Elipse 4 Vialidad DGAC	C1	29°55'03.5"S 71°12'10.4"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	331
Luminaria Exterior Simple Elipse	1	Vialidad DGAC	Luminaria Exterior Simple Elipse 5 Vialidad DGAC	C1	29°55'03.5"S 71°12'10.4"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	332
Luminaria Exterior Simple Elipse	1	Vialidad Terminal de Pasajeros	Luminaria Exterior Simple Elipse 1 Vialidad Terminal de Pasajeros	E1-EXTERIOR	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	333
Luminaria Exterior Simple Elipse	1	Vialidad Terminal de Pasajeros	Luminaria Exterior Simple Elipse 2 Vialidad Terminal de Pasajeros	E1-EXTERIOR	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	334
Luminaria Exterior Simple Elipse	1	Vialidad Terminal de Pasajeros	Luminaria Exterior Simple Elipse 3 Vialidad Terminal de Pasajeros	E1-EXTERIOR	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	335
Luminaria Exterior Simple Elipse	1	Vialidad Terminal de Pasajeros	Luminaria Exterior Simple Elipse 4 Vialidad Terminal de Pasajeros	E1-EXTERIOR	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	336
Luminaria Exterior Simple Elipse	1	Vialidad Terminal de Pasajeros	Luminaria Exterior Simple Elipse 5 Vialidad Terminal de Pasajeros	E1-EXTERIOR	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	337
Luminaria Exterior Simple Rectangular	1	Estacionamiento Público	Luminaria Exterior Simple Rectangular 1 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	338
Luminaria Exterior Simple Rectangular	1	Estacionamiento Público	Luminaria Exterior Simple Rectangular 2 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	339
Luminaria Exterior Simple Rectangular	1	Estacionamiento Público	Luminaria Exterior Simple Rectangular 3 Estacionamiento Público	E1-EXTERIOR	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	340

Luminaria Exterior Simple Rectangular	1	Vialidad Terminal de Pasajeros	Luminaria Exterior Simple Rectangular 1 Vialidad Terminal de Pasajeros	E1-EXTERIOR	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	341
Luminaria Exterior Simple Rectangular	1	Vialidad Terminal de Pasajeros	Luminaria Exterior Simple Rectangular 2 Vialidad Terminal de Pasajeros	E1-EXTERIOR	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	342
Luminaria Exterior Simple Rectangular	1	Vialidad Terminal de Pasajeros	Luminaria Exterior Simple Rectangular 3 Vialidad Terminal de Pasajeros	E1-EXTERIOR	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	343
Luminaria Exterior Simple Rectangular	1	Vialidad Terminal de Pasajeros	Luminaria Exterior Simple Rectangular 4 Vialidad Terminal de Pasajeros	E1-EXTERIOR	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	344
Luminaria Exterior Simple Rectangular	1	Vialidad Terminal de Pasajeros	Luminaria Exterior Simple Rectangular 5 Vialidad Terminal de Pasajeros	E1-EXTERIOR	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	345
Luminaria Exterior Simple Rectangular	1	Vialidad DGAC	Luminaria Exterior Simple Rectangular 1 Vialidad DGAC	C1	29°55'03.5"S 71°12'10.4"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	346
Luminaria Exterior Simple Rectangular	1	Vialidad DGAC	Luminaria Exterior Simple Rectangular 2 Vialidad DGAC	C1	29°55'03.5"S 71°12'10.4"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	347
Luminaria Exterior Triple Rectangular	1	Estacionamiento Público	Luminaria Exterior Triple Rectangular 1 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	348
Luminaria Exterior Triple Rectangular	1	Vialidad DGAC	Luminaria Exterior Triple Rectangular 1 Vialidad DGAC	C1	29°55'03.5"S 71°12'10.4"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	349
Mesa de Reuniones	1	Sala de Reuniones	Mesa de Reuniones	E1	29°55'01.7"S 71°12'11.6"W	n/a	280x120	Café Claro/Negro	350
Mesa de Reuniones	1	Oficina Inspector Fiscal	Mesa redonda de Reuniones	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Mondur	Sin Modelo	Beige	351
Mesón Líneas Aéreas - Embarque	1	Sala de Embarque - Puerta 1	Mesón Líneas Aéreas - Embarque 1 Sala de Embarque - Puerta 1	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Blanco	352
Mesón Líneas Aéreas - Embarque	1	Sala de Embarque - Puerta 2	Mesón Líneas Aéreas - Embarque 2 Sala de Embarque - Puerta 2	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Blanco	353
Mesón Líneas Aéreas - Embarque	1	Sala de Embarque - Puerta 3	Mesón Líneas Aéreas - Embarque 3 Sala de Embarque - Puerta 3	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Blanco	354
Mesón Líneas Aéreas - Llegadas	1	Sala de Llegadas - Cinta 1	Mesón Líneas Aéreas - Llegadas 4 Sala de Llegadas - Cinta 1	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Blanco	355
Mesón Líneas Aéreas - Llegadas	1	Sala de Llegadas - Cinta 1	Mesón Líneas Aéreas - Llegadas 5 Sala de Llegadas - Cinta 1	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Blanco	356
Mesón Líneas Aéreas - Llegadas	1	Sala de Llegadas - Cinta 2	Mesón Líneas Aéreas - Llegadas 6 Sala de Llegadas - Cinta 2	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Blanco	357

Mesón Líneas Aéreas - Llegadas	1	Sala de Llegadas - Cinta 2	Mesón Líneas Aéreas - Llegadas 7 Sala de Llegadas - Cinta 2	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Blanco	358
Mesón Local Comercial	1	Local Comercial 101 Hall Público	Mesón Local Comercial 1 Local Comercial 101 Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Blanco	359
Mesón Local Comercial	1	Local Comercial 102 Hall Público	Mesón Local Comercial 2 Local Comercial 102 Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Blanco	360
Mueble base	1	Sala Primeros Auxilios	Mueble base de 3 puertas cubierta roma	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W			Blanco	361
Mueble con Cajón	1	Oficina Inspector Fiscal	Mueble con Cajón 1 Oficina Inspector Fiscal	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Eucaliptus	362
PC - CCAA Estacionamiento	1	Mesón de Informaciones	PC - CCAA Estacionamiento 1 Mesón de Informaciones	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	DELL	E2011Hc	Negro	363
Papelero	1	Control AVSEC	Papelero 1 Control AVSEC	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Inducrom	Red 60	Negro	364
Papelero	1	Restorán 2do. Piso - Baño mujeres	Papelero Plástico baño wc mujeres	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2956	Crema	365
Papelero	1	Restorán 2do. Piso - Baño mujeres	Papelero Plástico baño wc mujeres	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2957	Crema	366
Papelero	1	Restorán 2do. Piso - Baño mujeres	Papelero Plástico baño wc mujeres	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2958	Crema	367
Papelero	1	Restorán 2do. Piso - Baño hombres	Papelero Metálico Rectangular Baño hombres Restorant	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	INDUCROM	n/a	Negro/Plateado	368
Papelero	1	Restorán 2do. Piso - Baño hombres)	Papelero Plástico baño wc hombres	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2958	Crema	369
Papelero	1	Restorán 2do. Piso - Baño hombres)	Papelero Plástico baño wc hombres		29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2959	Crema	370
Papelero	1	Restorán 2do. Piso - Baño hombres)	Papelero Plástico baño wc hombres		29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2960	Crema	371
Papelero	1	Baño hombres Sala de Embarque	Papelero Metálico Rectangular. Baño hombres Sala de Embarque	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	INDUCROM	n/a	Negro/Plateado	372
Papelero	1	Baño hombres Sala de Embarque	Papelero Plástico wc hombres Sala de Embarque	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2956	Crema	373
Papelero	1	Baño hombres Sala de Embarque	Papelero Plástico wc hombres Sala de Embarque	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2957	Crema	374

Papelero	1	Baño hombres Sala de Embarque	Papelero Plástico wc hombres Sala de Embarque	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2958	Crema	375
Papelero	1	Baño hombres Sala de Embarque	Papelero Plástico wc hombres Sala de Embarque	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2959	Crema	376
Papelero	1	Baño mujeres Sala de Embarque	Papelero Metálico Rectangular Baño mujeres Sala de Embarque	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	INDUCROM	n/a	Negro/Plateado	377
Papelero	1	Baño mujeres Sala de Embarque	Papelero Plástico wc mujeres Sala de Embarque	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2959	Crema	378
Papelero	1	Baño mujeres Sala de Embarque	Papelero Plástico wc mujeres Sala de Embarque	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2960	Crema	379
Papelero	1	Baño mujeres Sala de Embarque	Papelero Plástico wc mujeres Sala de Embarque	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2961	Crema	380
Papelero	1	Baño mujeres Sala de Embarque	Papelero Plástico wc mujeres Sala de Embarque	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2962	Crema	381
Papelero	1	Baño PMR Sala de Embarque	Papelero Plástico wc PMR Sala de Embarque	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2963	Crema	382
Papelero	1	Baño PMR Sala de Embarque	Papelero Plástico wc PMR Sala de Embarque	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2964	Crema	383
Papelero	1	Baño PMR Sala de Embarque	Papelero Plástico wc PMR Sala de Embarque	E3	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2965	Crema	384
Papelero	1	Baño PMR Sala de Embarque	Papelero Plástico wc PMR Sala de Embarque	E4	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2966	Crema	385
Papelero	1	Baño mujeres Sala de Llegada	Papelero Metálico Rectangular Baño mujeres Sala de Llegada	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	INDUCROM	n/a	Negro/Plateado	386
Papelero	1	Baño mujeres Sala de Llegada	Papelero plástico wc	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2956	Crema	387
Papelero	1	Baño mujeres Sala de Llegada	Papelero plástico wc	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2957	Crema	388
Papelero	1	Baño mujeres Sala de Llegada	Papelero plástico wc	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2958	Crema	389
Papelero	1	Baño mujeres Sala de Llegada	Papelero plástico wc	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2959	Crema	390
Papelero	1	Baño hombres Sala de Llegada	Papelero Metálico Rectangular Baño hombres Sala de Llegada	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	INDUCROM	n/a	Negro/Plateado	391

Papelero	1	Baño hombres Sala de Llegada	Papelero Plástico Baño hombres Sala de Llegada	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2956	Crema	392
Papelero	1	Baño hombres Sala de Llegada	Papelero Plástico Baño hombres Sala de Llegada	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2957	Crema	393
Papelero	1	Baño hombres Sala de Llegada	Papelero Plástico Baño hombres Sala de Llegada	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2958	Crema	394
Papelero	1	Baño PMR Sala de Llegada	Papelero Plástico Baño PMR Sala de Llegada	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2959	Crema	395
Papelero	1	Baño PMR Sala de Llegada	Papelero Plástico Baño PMR Sala de Llegada	E2	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2960	Crema	396
Papelero	1	Baño mujeres Hall	Papelero Metálico Rectangular Baño mujeres Hall	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	INDUCROM	n/a	Negro/Plateado	397
Papelero	1	Baño mujeres Hall	Papelero Plástico Baño wc mujeres Hall	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2959	Crema	398
Papelero	1	Baño mujeres Hall	Papelero Plástico Baño wc mujeres Hall	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2960	Crema	399
Papelero	1	Baño mujeres Hall	Papelero Plástico Baño wc mujeres Hall	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2961	Crema	400
Papelero	1	Baño mujeres Hall	Papelero Plástico Baño wc mujeres Hall	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2962	Crema	401
Papelero	1	Baño hombres Hall	Papelero Metálico Rectangular Baño hombres Hall	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	INDUCROM	n/a	Negro/Plateado	402
Papelero	1	Baño hombres Hall	Papelero Plástico baño wc hombres Hall	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2962	Crema	403
Papelero	1	Baño hombres Hall	Papelero Plástico baño wc hombres Hall	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2963	Crema	404
Papelero	1	Baño hombres Hall	Papelero Plástico baño wc hombres Hall	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2964	Crema	405
Papelero	1	Baño hombres Hall	Papelero Plástico baño wc hombres Hall	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2965	Crema	406
Papelero	1	Baño PMR Hall	Papelero Plástico baño wc PMR Hall	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2966	Crema	407
Papelero	1	Baño PMR Hall	Papelero Plástico baño wc PMR Hall	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	2967	Crema	408

Papelerero	1	Cocina administración	Papelerero Metálico Rectangular 8 Cocina administración	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	INDUCROM	n/a	Negro/Plateado	409
Papelerero	1	Hall Público	Papelerero Negro Metálico 1 Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Inducrom	Red 60	Negro	410
Papelerero	1	Hall Público	Papelerero Negro Metálico 2 Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Inducrom	Red 60	Negro	411
Papelerero	1	Hall Público	Papelerero Negro Metálico 3 Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Inducrom	Red 60	Negro	412
Papelerero	1	Hall Público	Papelerero Negro Metálico 4 Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Inducrom	Red 60	Negro	413
Papelerero	1	Hall Público	Papelerero Negro Metálico 5 Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Inducrom	Red 60	Negro	414
Papelerero	1	Hall Público	Papelerero Negro Metálico 6 Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Inducrom	Red 60	Negro	415
Papelerero	1	Hall Público	Papelerero Negro Metálico 7 Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Inducrom	Red 60	Negro	416
Papelerero	1	Hall Público	Papelerero Plástico	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca		Blanco/gris	417
Papelerero	1	Hall Público	Papelerero Plástico	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca		Blanco/gris	418
Papelerero	1	Hall Público	Papelerero Plástico	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca		Blanco/gris	419
Papelerero	1	Sala de Embarque-	Papelerero Metálico	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Inducrom	Red 60	Negro	420
Papelerero	1	Sala de Embarque-	Papelerero Metálico	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Inducrom	Red 60	Negro	421
Papelerero	1	Sala de Embarque-	Papelerero Metálico	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Inducrom	Red 60	Negro	422
Papelerero	1	Sala de Embarque-	Papelerero Metálico	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Inducrom	Red 60	Negro	423
Papelerero	1	Sala de Embarque-	Papelerero Metálico	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Inducrom	Red 60	Negro	424
Papelerero	1	Sala de Embarque-	Papelerero Metálico	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Inducrom	Red 61	Negro	425

Papelero	1	Sala de Llegadas	Papelero Metálico	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Inducrom	Red 60	Negro	426
Papelero	1	Sala de Llegadas	Papelero Metálico	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Inducrom	Red 60	Negro	427
Papelero	1	Sala de Llegadas	Papelero Metálico	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Inducrom	Red 60	Negro	428
Papelero	1	Sala de Llegadas	Papelero Metálico	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Inducrom	Red 60	Negro	429
Papelero	1	Frontis Hall Público	Papelero Negro Metálico con Cenicero 1 Frontis Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Inducrom	Bonn	Negro	430
Papelero	1	Frontis Hall Público	Papelero Negro Metálico con Cenicero 2 Frontis Hall Público	E1-EXTERIOR	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Inducrom	Bonn	Negro	431
Papelero	1	Frontis Hall Público	Papelero Negro Metálico con Cenicero 3 Frontis Hall Público	E1-EXTERIOR	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Inducrom	Bonn	Negro	432
Papelero	1	Frontis Hall Público	Papelero Negro Metálico con Cenicero 4 Frontis Hall Público	E1-EXTERIOR	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Inducrom	Bonn	Negro	433
Papelero	1	Frontis Hall Público	Papelero Negro Metálico con Cenicero 5 Frontis Hall Público	E1-EXTERIOR	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Inducrom	Bonn	Negro	434
Papelero	1	Frontis Hall Público	Papelero Negro Metálico con Cenicero 6 Frontis Hall Público	E1-EXTERIOR	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Inducrom	Bonn	Negro	435
Papelero	1	2do. Piso Administración Baño Hombres	PAPELERO PLÁSTICO	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	COTIDIANA	26LT.	NEGRO/GRIS	436
Papelero	1	2do. Piso Administración Baño Hombres	PAPELERO PLÁSTICO	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	COTIDIANA	26LT.	NEGRO/GRIS	437
Papelero	1	2do. Piso Administración Baño Mujeres	PAPELERO PLÁSTICO	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	COTIDIANA	26LT.	CREMA	438
Papelero	1	2do. Piso Administración Baño Mujeres	PAPELERO PLÁSTICO	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	COTIDIANA	26LT.	CREMA	439
PAS - amplificador	1	Sala de Control de Equipos	rack sistema PAS	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	BOSCH	LBB1935/20	NEGRO	440
PAS - amplificador	1	Sala de Control de Equipos	rack sistema PAS	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	BOSCH	LBB1935/20	NEGRO	441
PAS - amplificador	1	Sala de Control de Equipos	rack sistema PAS	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	BOSCH	LBB1945/20	NEGRO	442



PAS - amplificador	1	Sala de Control de Equipos	rack sistema PAS	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	BOSCH	LBB1955/20	NEGRO	443
PAS - controlador	1	Sala de Control de Equipos	rack sistema PAS	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	BOSCH	LBB1990/00	negro	444
PAS - Micrófono	1	Counter Líneas Aéreas	PAS - Micrófono 1 Counter Líneas Aéreas	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Bosch	LBB 1956/00	Gris	445
PAS - Micrófono	1	Mesón de Informaciones	PAS - Micrófono 2 Mesón de Informaciones	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Bosch	LBB 1956/00	Gris	446
PAS - Micrófono	1	Sala de Embarque - Puerta 1	PAS - Micrófono 3 Sala de Embarque - Puerta 1	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Bosch	PLE-2CS	GRIS	447
PAS - Micrófono	1	Sala de Embarque - Puerta 2	PAS - Micrófono 4 Sala de Embarque - Puerta 2	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Bosch	LBB 1956/00	Gris	448
PAS - Micrófono	1	Sala de Embarque - Puerta 3	PAS - Micrófono 5 Sala de Embarque - Puerta 3	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Bosch	LBB 1956/00	Gris	449
PAS - Micrófono	1	Sala de Llegadas - Cinta 2	PAS - Micrófono 6 Sala de Llegadas - Cinta 2	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Bosch	LBB 1956/00	Gris	450
PAS - Micrófono	1	Check-in	PAS - Micrófono 7 Check-in	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Bosch	PLENA	Gris	451
PAS - PARLANTES A CIELO	29	Embarque	EMBARQUE	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	BOSCH	LC1	BLANCO INVIERNO	452
PAS - PARLANTES A CIELO	25	SALA LLEGADA	LLEGADAS	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	BOSCH	LC1	BLANCO INVIERNO	453
PAS - PARLANTES A CIELO	27	SALA HALL Central	HALL	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	BOSCH	LC1	BLANCO INVIERNO	454
PAS - SOUND PROYECTOR	1	Hall Público	PAS - SOUND PROYECTOR 1 Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	BOSCH	LBC3094/15	BLANCO INVIERNO	455
PAS - UPS 3KVA	1	Rack 5 sistema PAS	PAS - UPS 3KVA 1 Rack 5 sistema PAS	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin marca	3kva	NEGRO	456
PAS - UPS 3KVA	1	Rack 5 sistema PAS - Monitor	PAS - UPS 3KVA 1 Rack 5 sistema PAS - Monitor	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	HP	Genérico	NEGRO	457
PAS - UPS 3KVA	1	Rack 5 sistema PAS - Teclado	PAS - UPS 3KVA 1 Rack 5 sistema PAS - Teclado	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	NEGRO	458

PAS - UPS 3KVA	1	Rack 5 sistema PAS - Mouse	PAS - UPS 3KVA 1 Rack 5 sistema PAS - Mouse	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genius	Genérico	NEGRO	459
PAS - UPS 3KVA	1	Rack 5 sistema PAS - CPU	PAS - UPS 3KVA 1 Rack 5 sistema PAS - CPU	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Gear	Genérico	NEGRO	460
PAS - UPS 3KVA	1	Rack 5 sistema PAS - UPS	PAS - UPS 3KVA 1 Rack 5 sistema PAS - UPS	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	NEGRO	461
Puerta automática	1	Hall Público	Puerta automática 1 Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	MANUSA	VISIO E-20	BRONCE ALUMINIO	462
Puerta automática	1	Hall Público	Puerta automática 2 Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	MANUSA	VISIO E-20	BRONCE ALUMINIO	463
Puestos de Revisión Policía - Embarque	1	Sala de Embarque - Puerta 1	Puestos de Revisión Policía - Embarque 1 Sala de Embarque - Puerta 1	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Blanco	464
Puestos de Revisión Policía - Embarque	1	Sala de Embarque - Puerta 1	Puestos de Revisión Policía - Embarque 2 Sala de Embarque - Puerta 1	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Blanco	465
Puestos de Revisión Policía - Llegadas	1	Sala de Llegadas - Cinta 1	Puestos de Revisión Policía - Llegadas 1 Sala de Llegadas - Cinta 1	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Blanco	466
Puestos de Revisión Policía - Llegadas	1	Sala de Llegadas - Cinta 1	Puestos de Revisión Policía - Llegadas 2 Sala de Llegadas - Cinta 1	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Blanco	467
Red de agua Potable	1	Planta de agua	Bomba Drenaje	C15	-29.916075, - 71.205963	sin marca	sin modelo	Amarillo	468
Red de agua Potable	2	Planta de agua	Bombas Principales	C15	-29.916075, - 71.205963	KSB	MOVITEC F F-65-3	AZUL	469
Red de agua Potable	1	Planta de agua	Tablero eléctrico	C15	-29.916075, - 71.205963	Sin marca	Sin Modelo	Gris	470
Red de agua Potable	1	Planta de agua	Tablero bomba 1 y 2	C15	-29.916075, - 71.205963	Sin marca	Sin Modelo	Gris	471
Red de agua Potable	1	Planta de agua	Tablero equipos	C15	-29.916075, - 71.205963	Sin marca	Sin Modelo	Gris	472
Red de agua Potable	8	Planta de agua	VALVULAS	C15	-29.916075, - 71.205963	TYSON	Sin Modelo	AZUL	473
Red de agua Potable	2	Planta de agua	TANQUE HIDROPACK	C15	-29.916075, - 71.205963	HIDROPACK	1000 L	Gris	474
Red de incendios	1	Sala de Control de Equipos	Central de monitoreo	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	QuickStart	Sin Modelo	GRIS	475

Red de incendios	1	Oficina de Supervisores	Central de monitoreo	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	GRIS	476
Red de incendios	9	Planta de agua	VALVULAS	C15	-29.916075, - 71.205963	TYSON	Sin Modelo	Rojo	477
Red de incendios	10	LADO AIRE: UBICACIÓN/CANT. Galpón ALFSCSA.01 Sector Mantenimiento LATAM01 Costado Sala Embarque01 Costado Puerta Llegada Internacional01 Costado Cinta N° 101	Grifos-(Lado aire 06 y lado tierra 04)	C15	-29.916075, - 71.205963	Sin Marca	Válvulas Müller PYD.	Rojo	478
Red de incendios	1	Planta de agua	Motor Diesel 1	C15	-29.916075, - 71.205963	CLARKE	JU4H-UH34	Rojo	479
Red de incendios	1	Planta de agua	Motor Eléctrico	C15	-29.916075, - 71.205963	NIPED MOTO	14743136	Rojo	480
Red de incendios	1	Planta de agua	Bomba Principal 1	C15	-29.916075, - 71.205963	AURORA	5-481-11C	Rojo	481
Red de incendios	1	Planta de agua	Bomba Principal 2	C15	-29.916075, - 71.205963	AURORA	5-481-11C	Rojo	482
Red de incendios	1	Planta de agua	Tablero Bomba 1	C15	-29.916075, - 71.205963	TORNATECH	GDP-12-220	Rojo	483
Red de incendios	1	Planta de agua	Tablero Bomba 2	C15	-29.916075, - 71.205963	TORNATECH	GDP-12-220	Rojo	484
Red de incendios	2	Planta de agua	Tablero Eléctrico	C15	-29.916075, - 71.205963	TORNATECH	GPY-380/75/3/50	Gris	485
Red de incendios	1	Planta de agua	Bomba Jockey	C15	-29.916075, - 71.205963	PEDROLLO	PLURIJET 6/130	AZUL/METAL	486
Red de incendios	1	Planta de agua	TABLERO Jockey	C15	-29.916075, - 71.205963	TORNATECH	JP3-380/3/50	Gris	487
Red de incendios	6	Planta de agua	Rociadores	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin marca	Sin Modelo	Rojo	488
Red de incendios	9	Terminal de pasajeros	Gabinetes de Incendio UBICACIÓN/CANT. 1 Of. Administrativas 2 puerta hacia fact. 3 hall lado cejero aut. 4 pasillo emb. 5 emb.puerta Sky 6. desembar. Nacional 7. desemb. Internac. 8.pasillo salida 9. pasillo aerolíneas	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	STAR FIRE LTDA/INSTALADO 2013	SIN MODELO	Rojo	489
Red de incendios	31	Terminal de Pasajeros	Luz estroboscópica UBICACIÓN/CANT. Sala de Llegada N° 11 Sala de Llegada N° 22 Sala de Llegada exterior N° 21 Sala de Llegada internacional exterior1	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	SYSTEM SENSOR	PK2	Rojo	490
Red de incendios	102	Terminal de Pasajeros (Líneas Aéreas (incluye baños y oficinas) 09 + Counter Líneas Aéreas 04 + Facturado 02 + Sala de Música 01 + Cafetería 01 + Sala de llegada	Detectores de humo	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Blanco	491
Red de incendios	29	UBICACIÓN/CANT. Sala de Llegada N° 11 + Sala de Llegada N° 22 + Sala de Llegada exterior N° 21 + Sala de Llegada internacional exterior1 + Counter Líneas aéreas.2 + Pasillo Líneas aéreas.1 + Hall Oriente1 + Hall Maquinas Check	PULSADORES	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	EST	SIGA CC1	Rojo	492

Repisas Metálicas	1	Oficina Drones	Repisas Metálicas 1 Oficina Drones	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Negro	493
Repisas Metálicas	1	Oficina Drones	Repisas Metálicas 2 Oficina Drones	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Negro	494
Señalética Exterior	1	Estacionamiento Público	Señalética Exterior 1 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	No entrar	Reglamentario	495
Señalética Exterior	1	Estacionamiento Público	Señalética Exterior 2 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	No entrar	Reglamentario	496
Señalética Exterior	1	Estacionamiento Público	Señalética Exterior 3 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	No entrar	Reglamentario	497
Señalética Exterior	1	Estacionamiento Público	Señalética Exterior 4 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	No virar izquierda	Reglamentario	498
Señalética Exterior	1	Estacionamiento Público	Señalética Exterior 5 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	No virar izquierda	Reglamentario	499
Señalética Exterior	1	Estacionamiento Público	Señalética Exterior 6 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Velocidad Máxima	Reglamentario	500
Señalética Exterior	1	Estacionamiento Público	Señalética Exterior 7 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Punto Encuentro Emergencia	Verde	501
Señalética Exterior	1	Estacionamiento Público	Señalética Exterior 8 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Estacionamiento PcD	Reglamentario	502
Señalética Exterior	1	Estacionamiento Público	Señalética Exterior 9 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Reservado Embarazada	Reglamentario	503
Señalética Exterior	1	Estacionamiento Público	Señalética Exterior 10 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Estacionamiento	Reglamentario	504
Señalética Exterior	1	Estacionamiento Público	Señalética Exterior 11 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Estacionamiento	Reglamentario	505
Señalética Exterior	1	Estacionamiento Público	Señalética Exterior 12 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Estacionamiento	Reglamentario	506
Señalética Exterior	1	Estacionamiento Público	Señalética Exterior 13 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Estacionamiento	Reglamentario	507
Señalética Exterior	1	Estacionamiento Público	Señalética Exterior 14 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Estacionamiento	Reglamentario	508

Señalética Exterior	1	Estacionamiento Público	Señalética Exterior 15 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Estacionamiento	Reglamentario	509
Señalética Exterior	1	Estacionamiento Público	Señalética Exterior 16 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Direccionamiento	Verde	510
Señalética Exterior	1	Estacionamiento Público	Señalética Exterior 17 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	Ceda el paso	Reglamentario	511
Señalética Exterior	1	Estacionamiento Público	Señalética Exterior 18 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	Sin Marca	No transitar peatones	Reglamentario	512
Señalética Exterior	1	Vialidad DGAC	Señalética Exterior 1 Vialidad DGAC	C1	29°55'03.5"S 71°12'10.4"W	Sin Marca	Pare	Reglamentario	513
Señalética Exterior	1	Vialidad DGAC	Señalética Exterior 2 Vialidad DGAC	C1	29°55'03.5"S 71°12'10.4"W	Sin Marca	Ceda el paso	Reglamentario	514
Señalética Exterior	1	Vialidad DGAC	Señalética Exterior 3 Vialidad DGAC	C1	29°55'03.5"S 71°12'10.4"W	Sin Marca	Punto Encuentro Emergencia	Verde	515
Señalética Exterior	1	Vialidad DGAC	Señalética Exterior 4 Vialidad DGAC	C1	29°55'03.5"S 71°12'10.4"W	Sin Marca	Direccionamiento	Reglamentario	516
Señalética Exterior	1	Vialidad DGAC	Señalética Exterior 5 Vialidad DGAC	C1	29°55'03.5"S 71°12'10.4"W	Sin Marca	No bloquear cruce	Reglamentario	517
Señalética Exterior	1	Vialidad DGAC	Señalética Exterior 6 Vialidad DGAC	C1	29°55'03.5"S 71°12'10.4"W	Sin Marca	Acceso	Verde	518
Señalética Exterior	1	Vialidad Terminal de Pasajeros	Señalética Exterior 1 Vialidad Terminal de Pasajeros	E1-EXTERIOR	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Direccionamiento	Reglamentario	519
Señalética Exterior	1	Vialidad Terminal de Pasajeros	Señalética Exterior 2 Vialidad Terminal de Pasajeros	E1-EXTERIOR	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Direccionamiento	Reglamentario	520
Señalética Exterior	1	Vialidad Terminal de Pasajeros	Señalética Exterior 3 Vialidad Terminal de Pasajeros	E1-EXTERIOR	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Direccionamiento	Reglamentario	521
Señalética Exterior	1	Vialidad Terminal de Pasajeros	Señalética Exterior 4 Vialidad Terminal de Pasajeros	E1-EXTERIOR	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	No estacionar	Reglamentario	522
Señalética Exterior	1	Vialidad Terminal de Pasajeros	Señalética Exterior 5 Vialidad Terminal de Pasajeros	E1-EXTERIOR	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	No estacionar	Reglamentario	523
Señalética Exterior	1	Vialidad Terminal de Pasajeros	Señalética Exterior 6 Vialidad Terminal de Pasajeros	E1-EXTERIOR	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Estacionamiento PcD	Reglamentario	524
Señalética Exterior	1	Vialidad Terminal de Pasajeros	Señalética Exterior 7 Vialidad Terminal de Pasajeros	E1-EXTERIOR	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Punto Encuentro Emergencia	Verde	525

Señalética Exterior	1	Vialidad Terminal de Pasajeros	Señalética Exterior 8 Vialidad Terminal de Pasajeros	E1-EXTERIOR	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Ceda el paso	Reglamentario	526
Señalética Exterior	1	Vialidad Terminal de Pasajeros	Señalética Exterior 9 Vialidad Terminal de Pasajeros	E1-EXTERIOR	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	No entrar	Reglamentario	527
Señalética Exterior	1	Vialidad Terminal de Pasajeros	Señalética Exterior 10 Vialidad Terminal de Pasajeros	E1-EXTERIOR	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	No entrar	Reglamentario	528
Señalética Exterior	1	Vialidad Terminal de Pasajeros	Señalética Exterior 11 Vialidad Terminal de Pasajeros	E1-EXTERIOR	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	No virar izquierda	Reglamentario	529
Señalética Exterior	1	Vialidad Terminal de Pasajeros	Señalética Exterior 12 Vialidad Terminal de Pasajeros	E1-EXTERIOR	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Pare	Reglamentario	530
Señalética Exterior	1	Vialidad Terminal de Pasajeros	Señalética Exterior 13 Vialidad Terminal de Pasajeros	E1-EXTERIOR	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Pare	Reglamentario	531
Señalética Exterior	1	Vialidad Terminal de Pasajeros	Señalética Exterior 14 Vialidad Terminal de Pasajeros	E1-EXTERIOR	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Direccionamiento	Reglamentario	532
Silla de espera 4 asientos	1	Hall Público	Silla de espera 4 asientos 1 Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Quattro Office	Airport	Escorial Plus Escarcha	533
Silla de espera 4 asientos	1	Hall Público	Silla de espera 4 asientos 2 Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Quattro Office	Airport	Escorial Plus Escarcha	534
Silla de espera 4 asientos	1	Hall Público	Silla de espera 4 asientos 3 Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Quattro Office	Airport	Escorial Plus Escarcha	535
Silla de espera 4 asientos	1	Hall Público	Silla de espera 4 asientos 4 Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Quattro Office	Airport	Escorial Plus Escarcha	536
Silla de espera 4 asientos	1	Hall Público	Silla de espera 4 asientos 5 Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Quattro Office	Airport	Escorial Plus Escarcha	537
Silla de espera 4 asientos	1	Hall Público	Silla de espera 4 asientos 6 Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Quattro Office	Airport	Escorial Plus Escarcha	538
Silla de espera 4 asientos	1	Hall Público	Silla de espera 4 asientos 7 Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Quattro Office	Airport	Escorial Plus Escarcha	539
Silla de espera 4 asientos	1	Hall Público	Silla de espera 4 asientos 8 Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Quattro Office	Airport	Escorial Plus Escarcha	540
Silla de espera 4 asientos	1	Hall Público	Silla de espera 4 asientos 9 Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Quattro Office	Airport	Escorial Plus Escarcha	541
Silla de espera 4 asientos	1	Hall Público	Silla de espera 4 asientos 10 Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Quattro Office	Airport	Escorial Plus Escarcha	542









Silla de espera 4 asientos	1	Sala de Embarque - Nacional	Silla de espera 4 asientos 34 Sala de Embarque - Nacional	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Quattro Office	Airport	Escorial Plus Escarcha	594
Silla de espera 4 asientos	1	Sala de Embarque - Nacional	Silla de espera 4 asientos 35 Sala de Embarque - Nacional	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Quattro Office	Airport	Escorial Plus Escarcha	595
Silla de espera 4 asientos	1	Sala de Embarque - Nacional	Silla de espera 4 asientos 36 Sala de Embarque - Nacional	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Quattro Office	Airport	Escorial Plus Escarcha	596
Silla de espera 4 asientos	1	Sala de Embarque - Nacional	Silla de espera 4 asientos 37 Sala de Embarque - Nacional	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Quattro Office	Airport	Escorial Plus Escarcha	597
Silla de espera 4 asientos	1	Sala de Embarque - Nacional	Silla de espera 4 asientos 38 Sala de Embarque - Nacional	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Quattro Office	Airport	Escorial Plus Escarcha	598
Silla de espera 4 asientos	1	Sala de Embarque - Nacional	Silla de espera 4 asientos 39 Sala de Embarque - Nacional	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Quattro Office	Airport	Escorial Plus Escarcha	599
Silla de espera 4 asientos	1	Sala de Embarque - Nacional	Silla de espera 4 asientos 40 Sala de Embarque - Nacional	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Quattro Office	Airport	Escorial Plus Escarcha	600
Silla de espera 4 asientos	1	Sala de Embarque - Nacional	Silla de espera 4 asientos 41 Sala de Embarque - Nacional	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Quattro Office	Airport	Escorial Plus Escarcha	601
Silla de espera 4 asientos	1	Sala de Embarque - Nacional	Silla de espera 4 asientos 42 Sala de Embarque - Nacional	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Quattro Office	Airport	Escorial Plus Escarcha	602
Silla de espera 4 asientos	1	Sala de Llegada Internacional	Silla de espera 4 asientos 1 Sala de llegada Internacional	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Quattro Office	Airport	Escorial Plus Escarcha	603
Silla de espera 4 asientos	1	Sala de Llegadas Internacionales	Silla de espera 4 asientos 2 Sala de Llegadas Internacionales	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Quattro Office	Airport	Escorial Plus Escarcha	604
Silla de espera 4 asientos	1	Sala de llegadas Nacionales	Silla de espera 4 asientos 1 Sala de llegadas Nacionales	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Quattro Office	Airport	Escorial Plus Escarcha	605
Silla de Visita	1	Galpón Fiscal	Silla de Visita - Color Burdeos 1 Galpón Fiscal	E1		Genérico	Genérico	Burdeos	606
Silla de Visita	1	Galpón Fiscal	Silla de Visita - Color Burdeos 2 Galpón Fiscal	E1		Genérico	Genérico	Burdeos	607
Silla de Visita	1	Galpón Fiscal	Silla de Visita - Color Celeste 3 Galpón Fiscal	E1		Genérico	Genérico	Celeste	608
Silla de Visita	1	Oficina Carabineros de Chile	Silla de Visita - Color Celeste 1 Oficina Carabineros de Chile	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Celeste	609
Silla de Visita	1	Oficina Administrativa 1 Sociedad Concesionaria	Silla de Visita - Oficina Administrativa 1 Sociedad Concesionaria	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Negro	610

Silla de Visita	1	Oficina Administrativa 1 Sociedad Concesionaria	Silla de Visita - Oficina Administrativa 1 Sociedad Concesionaria	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Negro	611
Silla de Visita	1	Oficina Administrativa 1 Sociedad Concesionaria	Silla de Visita - Oficina Administrativa 1 Sociedad Concesionaria	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Just Home Collection	KME-01	Negro	612
Silla de Visita	1	Of Administrativa 3 (Sala Comedor)	Silla de Visita 1 Of Administrativa 3 (Sala Comedor)	E1		Genérico	Genérico	Negro	613
Silla Ejecutiva	1	Oficina Administrativa 1 Sociedad Concesionaria	Silla PC malla respaldo alto	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Just Home Collection	PC Ejecutiva	Negro	614
Silla Ejecutiva	1	Oficina Inspector Fiscal	Silla PC malla respaldo alto	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Just Home Collection	PC Ejecutiva	Negro	615
Silla Giratoria	1	Oficina Carabineros de Chile	Silla malla respaldo alto	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Negro	616
Silla Giratoria	1	Oficina Carabineros de Chile	Silla malla respaldo corto	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Negro	617
Silla Giratoria	1	Oficina Administrativa 2	Silla con respaldo y apoya brazos	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Negro	618
Silla Giratoria	1	Oficina Administrativa 2	Silla PC malla respaldo alto y apoya cabeza	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Negro	619
Silla Giratoria	1	Oficina Administrativa 2	Silla PC malla respaldo alto y apoya cabeza	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Negro	620
Silla Giratoria	1	Oficina Supervisor Sociedad Concesionaria	Silla escritorio respaldo malla	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Negro	621
Silla Giratoria	1	Oficina Supervisor Sociedad Concesionaria	Silla escritorio con respaldo y apoya brazos	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Negro	622
Silla Giratoria	1	Oficina Supervisor Sociedad Concesionaria	Silla PC malla respaldo alto y apoya cabeza	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Negro	623
Silla Giratoria	1	Oficina Supervisor Sociedad Concesionaria	Silla escritorio con respaldo y apoya brazos	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Negro	624
Silla Giratoria	1	Oficina Supervisor Sociedad Concesionaria	Silla escritorio respaldo malla	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Negro	625
Silla Giratoria	1	Oficina Asesoría Inspector Fiscal	Silla Giratoria 1 Oficina Asesoría Inspector Fiscal	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Just Home Collection	Avignon	Negro	626
Silla Giratoria	1	Oficina Asesoría Inspector Fiscal	Silla Giratoria 1 Oficina Asesoría Inspector Fiscal	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Just Home Collection	Avignon	Negro	627

Silla Giratoria	1	Oficina Asesoría Inspector Fiscal	Silla Giratoria 1 Oficina Asesoría Inspector Fiscal	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Just Home Collection	Avignon	Negro	628
Silla Giratoria	1	Galpón Fiscal	Silla Giratoria 1 Galpón Fiscal	E4		Sin Marca	Sin brazo	Puren 47	629
Silla giratoria	1	Sala Primeros Auxilios	Silla tipo escritorio	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Just Home Collection	Avignon	Negro	630
Silla giratoria	1	Sala Primeros Auxilios	Silla tipo escritorio	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Just Home Collection	Avignon	Negro	631
Silla Giratoria	1	Mesón de Informaciones	Silla Giratoria con brazos. Respaldo malla	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Negro	632
Silla Giratoria	1	Mesón de Informaciones	Silla Giratoria con brazos y apoya cabeza. Respaldo malla	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	Genérico	Negro	633
Silla Giratoria	1	Galpón Fiscal	Silla Giratoria malla	E1		Genérico	Genérico	Negro	634
Silla Giratoria	1	Galpón Fiscal	Silla Giratoria malla	E1		Genérico	Genérico	Negro	635
Silla Giratoria	1	Galpón Fiscal	Silla escritorio (en mal estado)	E1		Genérico	Genérico	Negro	636
Silla Giratoria	1	Galpón Fiscal	Silla giratoria (en mal estado)	E1		Genérico	Genérico	Negro	637
Silla Giratoria	1	Galpón Fiscal	Silla giratoria (en mal estado)	E1		Genérico	Genérico	Negro	638
Silla Giratoria	1	Galpón Fiscal	Silla giratoria (en mal estado)	E1		Genérico	Genérico	Negro	639
Silla Giratoria	1	Galpón Fiscal	Silla giratoria (en mal estado)	E1		Genérico	Genérico	Negro	640
Silla Giratoria	1	Galpón Fiscal	Silla giratoria (sin respaldo, en mal estado)	E1		Genérico	Genérico	Negro	641
Silla Giratoria	1	Galpón Fiscal	Silla giratoria (en mal estado)	E1		Genérico	Genérico	Negro	642
Silla Escritorio	1	Galpón Fiscal	Silla escritorio fija (mal estado)	E1		Genérico	Genérico	Azul	643
Silla Visita	1	Galpón Fiscal	Silla fija de Visita (en mal estado)	E1		Genérico	Genérico	Negro	644

Silla visita	1	Sala de Reuniones	Silla visita s/brazo	E1	29°55'01.7"S 71°12'11.6"W	Just Home Collection	KME-01	Negro	645
Silla visita	1	Sala de Reuniones	Silla visita s/brazo	E1	29°55'01.7"S 71°12'11.6"W	Just Home Collection	KME-01	Negro	646
Silla visita	1	Sala de Reuniones	Silla visita s/brazo	E1	29°55'01.7"S 71°12'11.6"W	Just Home Collection	KME-01	Negro	647
Silla visita	1	Sala de Reuniones	Silla visita s/brazo	E1	29°55'01.7"S 71°12'11.6"W	Just Home Collection	KME-01	Negro	648
Silla visita	1	Sala de Reuniones	Silla visita s/brazo	E1	29°55'01.7"S 71°12'11.6"W	Just Home Collection	KME-01	Negro	649
Silla visita	1	Sala de Reuniones	Silla visita s/brazo	E1	29°55'01.7"S 71°12'11.6"W	Just Home Collection	KME-01	Negro	650
Silla visita	1	Sala de Reuniones	Silla visita s/brazo	E1	29°55'01.7"S 71°12'11.6"W	Just Home Collection	KME-01	Negro	651
Silla visita	1	Sala de Reuniones	Silla visita s/brazo	E1	29°55'01.7"S 71°12'11.6"W	Just Home Collection	KME-01	Negro	652
Silla visita	1	Oficina Inspector Fiscal	Silla visita s/brazo	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Just Home Collection	KME-01	Negro	653
Silla visita	1	Oficina Inspector Fiscal	Silla visita s/brazo	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Just Home Collection	KME-01	Negro	654
Silla visita	1	Oficina Inspector Fiscal	Silla visita s/brazo	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Just Home Collection	KME-01	Negro	655
Silla visita	1	Oficina Inspector Fiscal	Silla visita s/brazo	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Just Home Collection	KME-01	Negro	656
Sistema CCTV	1	PTZ 1 Estacionamiento Público - Cajero Parking	Sistema CCTV 1 PTZ 1 Estacionamiento Público - Cajero Parking	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	HIKVISION	DS-2CD1002	BLANCO	657
Sistema CCTV	1	PTZ 2 Estacionamiento Público	Sistema CCTV 1 PTZ 2 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	FOSCAM	F19826W	BLANCO	658
Sistema CCTV	1	PTZ 3 Estacionamiento Público	Sistema CCTV 2 PTZ 3 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	FOSCAM	F19826W	BLANCO	659
Sistema CCTV	1	PTZ 4 Estacionamiento Público	Sistema CCTV 4 PTZ 4 Estacionamiento Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	FOSCAM	F19826W	BLANCO	660
Sistema CCTV	1	PTZ 5 Estacionamiento Público - Entrada Parking	Sistema CCTV 5 PTZ 5 Estacionamiento Público - Entrada Parking	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	FOSCAM	F19805W	BLANCO	661

Sistema CCTV	1	PTZ 6 Estacionamiento Público - Salida Parking	Sistema CCTV 6 PTZ 6 Estacionamiento Público - Salida Parking	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	ONVIF	ONVIF Profiles Cameras	BLANCO	662
Sistema CCTV	1	PTZ 7 Frontis - Acceso DGAC	Sistema CCTV 7 PTZ 7 Frontis - Acceso DGAC	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	FOSCAM	F19826W	BLANCO	663
Sistema CCTV	1	PTZ 8 Hall Público	Sistema CCTV 8 PTZ 8 Hall Público	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	FOSCAM	F19826W	BLANCO	664
Sistema CCTV	1	PTZ 9 Embarque	Sistema CCTV 9 PTZ 9 Embarque	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	FOSCAM	F19826W	BLANCO	665
Sistema CCTV	1	PTZ 10 Llegadas - Equipaje	Sistema CCTV 10 PTZ 10 Llegadas - Equipaje	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	FOSCAM	F19826W	BLANCO	666
Sistema CCTV	1	Rack 6 (Piso 2)	Sistema CCTV 1 Rack 6 (Piso 2)	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	GENERIC	Negro	667
Sistema CCTV	1	Rack 6 (Interior) Enlace Fibra Optica A Rack 2 sala control	Sistema CCTV 1 Rack 6 (Interior) Enlace Fibra Optica A Rack 2 sala control	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Trimerx	GENERIC	Negro	668
Sistema CCTV	1	Rack 6 - Monitor	Sistema CCTV 1 Rack 6 - Monitor	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	AOC	GENERIC	Negro	669
Sistema CCTV	1	Rack 6 - Teclado	Sistema CCTV 1 Rack 6 - Teclado	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	AOC	GENERIC	Negro	670
Sistema CCTV	1	Rack 6 - NVA VioStor	Sistema CCTV 1 Rack 6 - NVA VioStor	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	VioStor	GENERIC	Negro	671
Sistema CCTV	1	Rack 6 - Grabador De Seguridad De Vigilancia H.264	Sistema CCTV 1 Rack 6 - Grabador De Seguridad De Vigilancia H.264	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Digital Video	GENERIC	Negro	672
Sistema CCTV	1	Rack 1 (Piso 1)	Sistema CCTV 1 Rack 1 (Piso 1)	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genérico	GENERIC	Negro	673
Sistema CCTV	1	Rack 1 (Interior) Enlace Fibra Optica A Caseta Estacionamiento	Sistema CCTV 1 Rack 1 (Interior) Enlace Fibra Optica A Caseta Estacionamiento	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Trimerx	GENERIC	Negro	674
Sistema CCTV	1	Rack 2 (Piso 1)	Sistema CCTV 1 Rack 2 (Piso 1)	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Trimerx	GENERIC	Negro	675
Sistema CCTV	1	Rack 2 (Interior) Enlace Fibra Optica A Rack 6 segundo piso	Sistema CCTV 1 Rack 2 (Interior) Enlace Fibra Optica A Rack 6 segundo piso	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Trimerx	GENERIC	Negro	676
Sistema de Cintas Transportadoras de equipaje	1	Equipaje Facturado	Sistema de Cintas Transportadoras de equipaje en Equipaje Facturado	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Glidepath	Genérico	Plata/negro	677
Sistema de Cintas Transportadoras de equipaje	1	Equipaje Facturado	Tablero eléctrico de mando	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Glidepath	Genérico	Gris	678

Sistema de Cintas Transportadoras de equipaje	1	Sala de llegadas de pasajeros	CARRUSEL 1 SALA LLEGADA	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	GUIDEPATH	PALLET LOOP	Plata/negro	679
Sistema de Cintas Transportadoras de equipaje	1	Sala de llegadas de pasajeros	Tablero eléctrico de mando	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	GUIDEPATH	PALLET LOOP	Plata/negro	680
Sistema de Cintas Transportadoras de equipaje	1	Sala de llegadas de pasajeros	CARRUSEL 2 SALA LLEGADA	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	GUIDEPATH	PALLET LOOP	Plata/negro	681
Sistema de Cintas Transportadoras de equipaje	1	Sala de llegadas de pasajeros	Tablero eléctrico de mando	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	GUIDEPATH	PALLET LOOP	Plata/negro	682
Sistema de elevación de aguas servidas - AASS	2	Sector Jardín publico DGAC	Bombas	C1	29°55'03.5"S 71°12'10.4"W	PEDROLLO	VXC 30/50	AZUL	683
Sistema de elevación de aguas servidas - AASS	1	Sector Jardín publico DGAC	Tablero eléctrico de mando	C1	29°55'03.5"S 71°12'10.4"W	Urtelek	Sin Modelo	GRIS	684
Sistema de Extracción de aire forzado	6	Edificio Terminal	Motores	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	DUCASSE	motores c/turbinas	r/a	685
Sistema Parking	1	Informaciones Validador de Ticket	Sistema Parking 1 Informaciones Validador de Ticket	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	SKIDATA	Genérico	SC	686
Sistema Parking - Barrera Entrada	1	Entrada de Estacionamiento	Sistema Parking - Barrera Entrada 1 Entrada de Estacionamiento	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	SKIDATA	AS450PA	Aluminio	687
Sistema Parking - Barrera Salida	1	Salida de Estacionamiento	Sistema Parking - Barrera Salida 2 Salida de Estacionamiento	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	SKIDATA	AS450PA	Aluminio	688
Sistema Parking - Caja Manual	1	Informaciones	Sistema Parking - Caja Manual 1 Informaciones	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	LENOVO	TS150	NEGRO	689
Sistema Parking - Cajero de Pago	1	Hall Público	Sistema Parking - Cajero de Pago 1 Hall Publico	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	SKIDATA	POWERCASH 450 IP	NEGRO	690
Sistema Parking - Citófono	1	Informaciones	Sistema Parking - Citófono 1 Informaciones	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	COMMEND	EE4725C	NEGRO	691
Sistema Parking - Columna Entrada	1	Entrada de Estacionamiento	Sistema Parking - Columna Entrada 1 Entrada de Estacionamiento	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	SKIDATA	AS450PE	Aluminio	692
Sistema Parking - Columna Salida	1	Salida de Estacionamiento	Columna Entrada 1 Salida de Estacionamiento	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	SKIDATA	AS450PE	Aluminio	693
Sistema Parking - PC	1	Mesón de Informaciones	Sistema Parking - PC 1 Mesón de Informaciones	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	DELL	E2011Hc	Negro	694
Sistema Parking - Programa	1	Informaciones Parking Logic System	Sistema Parking - Programa 1 Informaciones Parking Logic System	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	SKIDATA	PARKING LÓGICA	SC	695

SSHH	4	Hall Público (Damas)	W.C.	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin marca	Sin Modelo	BLANCO	696
SSHH	4	Hall Público (Damas)	PORTARROLLOS JUMBO	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin marca	Sin Modelo	BLANCO	697
SSHH	4	Hall Público (Damas)	Vanitorio	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin marca	Sin Modelo	BLANCO	698
SSHH	4	Hall Público (Damas)	Perchas	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin marca	Sin Modelo	Gris	699
SSHH	1	Hall Público (Damas)	SECADOR DE MANOS	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Jetech	Sin Modelo	BLANCO	700
SSHH	1	Hall Público (Damas)	Espejo	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	n/a	701
SSHH	1	Hall Público (Damas)	DISPENSADOR DE JABÓN	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	702
SSHH	4	Hall Público (Varones)	W.C.	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	703
SSHH	4	Hall Público (Varones)	PORTARROLLOS JUMBO	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	704
SSHH	1	Hall Público (Varones)	Vanitorio	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	705
SSHH	4	Hall Público (Varones)	Perchas	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	706
SSHH	1	Hall Público (Varones)	SECADOR DE MANOS	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Jetech	Sin Modelo	BLANCO	707
SSHH	1	Hall Público (Varones)	Espejo	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	n/a	708
SSHH	1	Hall Público (Varones)	DISPENSADOR DE JABÓN	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	709
SSHH	2	Hall Público (Varones)	URINARIO	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	710
SSHH	1	Hall Público Oriente (PcD)	W.C.	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	711
SSHH	1	Hall Público Oriente (PcD)	PORTARROLLOS JUMBO	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	712



SSHH	1	Hall Público Oriente (PcD)	Vanitorio	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	713
SSHH	1	Hall Público Oriente (PcD)	Perchas	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	714
SSHH	1	Hall Público Oriente (PcD)	SECADOR DE MANOS	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genebre	Sin Modelo	BLANCO	715
SSHH	1	Hall Público Oriente (PcD)	Espejo	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	n/a	716
SSHH	1	Hall Público Oriente (PcD)	MUDADOR MURAL HORIZONTAL PLEGABLE	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	Sin Modelo	PLATA	717
SSHH	1	Hall Público Oriente (PcD)	DISPENSADOR DE JABÓN	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	718
SSHH	1	Hall Público Poniente (PcD)	W.C.	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	719
SSHH	1	Hall Público Poniente (PcD)	PORTARROLLOS JUMBO	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	720
SSHH	1	Hall Público Poniente (PcD)	Vanitorio	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	721
SSHH	1	Hall Público Poniente (PcD)	Perchas	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	722
SSHH	1	Hall Público Poniente (PcD)	SECADOR DE MANOS	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genebre	Sin Modelo	BLANCO	723
SSHH	1	Hall Público Poniente (PcD)	Espejo	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	n/a	724
SSHH	1	Hall Público Poniente (PcD)	MUDADOR MURAL HORIZONTAL PLEGABLE	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	FG781888	PLATA	725
SSHH	1	Hall Público Poniente (PcD)	DISPENSADOR DE JABÓN	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	726
SSHH	3	Líneas Aéreas (Damas)	W.C.	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	727
SSHH	3	Líneas Aéreas (Damas)	PORTARROLLOS JUMBO	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	728
SSHH	3	Líneas Aéreas (Damas)	Vanitorio	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	729

SSHH	3	Líneas Aéreas (Damas)	Perchas	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	730
SSHH	1	Líneas Aéreas (Damas)	SECADOR DE MANOS	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genebre	Sin Modelo	BLANCO	731
SSHH	1	Líneas Aéreas (Damas)	Espejo	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	n/a	732
SSHH	1	Líneas Aéreas (Damas)	DISPENSADOR DE JABÓN	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	733
SSHH	2	Líneas Aéreas (Varones)	W.C.	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	734
SSHH	2	Líneas Aéreas (Varones)	PORTARROLLOS JUMBO	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	735
SSHH	3	Líneas Aéreas (Varones)	Vanitorio	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	736
SSHH	1	Líneas Aéreas (Varones)	Perchas	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	737
SSHH	1	Líneas Aéreas (Varones)	SECADOR DE MANOS	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genebre	Sin Modelo	BLANCO	738
SSHH	1	Líneas Aéreas (Varones)	Espejo	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	n/a	739
SSHH	1	Líneas Aéreas (Varones)	DISPENSADOR DE JABÓN	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	740
SSHH	1	Líneas Aéreas (Varones)	URINARIO	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	BRIGGS	Sin Modelo	BLANCO	741
SSHH	1	Embarque Internacional (Damas)	W.C.	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	742
SSHH	1	Embarque Internacional (Damas)	PORTARROLLOS JUMBO	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	743
SSHH	1	Embarque Internacional (Damas)	Vanitorio	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	744
SSHH	1	Embarque Internacional (Damas)	Perchas	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	745
SSHH	1	Embarque Internacional (Damas)	SECADOR DE MANOS	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Jetech	Sin Modelo	BLANCO	746

SSHH	1	Embarque Internacional (Damas)	Espejo	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	n/a	747
SSHH	1	Embarque Internacional (Damas)	MUDADOR MURAL HORIZONTAL PLEGABLE	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	FG781888	PLATA	748
SSHH	1	Embarque Internacional (Damas)	DISPENSADOR DE JABÓN	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	749
SSHH	1	Embarque Internacional (Varones)	W.C.	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	750
SSHH	1	Embarque Internacional (Varones)	PORTARROLLOS JUMBO	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	751
SSHH	1	Embarque Internacional (Varones)	Vanitorio	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	752
SSHH	1	Embarque Internacional (Varones)	Perchas	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	753
SSHH	1	Embarque Internacional (Varones)	SECADOR DE MANOS	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Jetech	Sin Modelo	BLANCO	754
SSHH	1	Embarque Internacional (Varones)	Espejo	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	n/a	755
SSHH	1	Embarque Internacional (Varones)	DISPENSADOR DE JABÓN	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	756
SSHH	2	Oficinas Administrativas (Damas)	W.C.	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	757
SSHH	2	Oficinas Administrativas (Damas)	PORTARROLLOS JUMBO	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	758
SSHH	1	Oficinas Administrativas (Damas)	Vanitorio	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	759
SSHH	2	Oficinas Administrativas (Damas)	Perchas	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	760
SSHH	1	Oficinas Administrativas (Damas)	SECADOR DE MANOS	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	761
SSHH	1	Oficinas Administrativas (Damas)	Espejo	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	n/a	762
SSHH	1	Oficinas Administrativas (Damas)	DISPENSADOR DE JABÓN	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	763

SSHH	2	Oficinas Administrativas (Varones)	W.C.	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	764
SSHH	2	Oficinas Administrativas (Varones)	PORTARROLLOS JUMBO	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	765
SSHH	1	Oficinas Administrativas (Varones)	Vanitorio	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	766
SSHH	2	Oficinas Administrativas (Varones)	Perchas	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	767
SSHH	1	Oficinas Administrativas (Varones)	SECADOR DE MANOS	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genebre	Sin Modelo	BLANCO	768
SSHH	1	Oficinas Administrativas (Varones)	Espejo	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	n/a	769
SSHH	1	Oficinas Administrativas (Varones)	DISPENSADOR DE JABÓN	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	770
SSHH	3	Restorán Damas	W.C.	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	771
SSHH	3	Restorán Damas	PORTARROLLOS JUMBO	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	772
SSHH	3	Restorán Damas	Vanitorio	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	773
SSHH	3	Restorán Damas	Perchas	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	774
SSHH	1	Restorán Damas	SECADOR DE MANOS	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genebre	Sin Modelo	BLANCO	775
SSHH	1	Restorán Damas	Espejo	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	n/a	776
SSHH	1	Restorán Damas	DISPENSADOR DE JABÓN	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	777
SSHH	3	Restorán Varones	W.C.	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	778
SSHH	3	Restorán Varones	PORTARROLLOS JUMBO	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	779
SSHH	3	Restorán Varones	Vanitorio	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	780

SSHH	3	Restorán Varones	Perchas	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	781
SSHH	1	Restorán Varones	SECADOR DE MANOS	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genebre	Sin Modelo	BLANCO	782
SSHH	1	Restorán Varones	Espejo	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	n/a	783
SSHH	1	Restorán Varones	DISPENSADOR DE JABÓN	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	784
SSHH	2	Restorán Varones	Urinario	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	American Standard	Sin Modelo	BLANCO	785
SSHH	4	Sala de Embarque (Damas)	W.C.	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	786
SSHH	4	Sala de Embarque (Damas)	PORTARROLLOS JUMBO	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	787
SSHH	4	Sala de Embarque (Damas)	Vanitorio	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	788
SSHH	4	Sala de Embarque (Damas)	Perchas	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	789
SSHH	1	Sala de Embarque (Damas)	SECADOR DE MANOS	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Jetech	Sin Modelo	BLANCO	790
SSHH	1	Sala de Embarque (Damas)	Espejo	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	n/a	791
SSHH	1	Sala de Embarque (Damas)	DISPENSADOR DE JABÓN	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	792
SSHH	4	Sala de Embarque (Varones)	W.C.	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	793
SSHH	4	Sala de Embarque (Varones)	PORTARROLLOS JUMBO	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	794
SSHH	4	Sala de Embarque (Varones)	Vanitorio	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	795
SSHH	4	Sala de Embarque (Varones)	Perchas	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	796
SSHH	1	Sala de Embarque (Varones)	SECADOR DE MANOS	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	797

SSHH	1	Sala de Embarque (Varones)	Espejo	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	n/a	798
SSHH	1	Sala de Embarque (Varones)	DISPENSADOR DE JABÓN	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Aluminio	799
SSHH	2	Sala de Embarque (Varones)	Urinario	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	American Standard	Sin Modelo	BLANCO	800
SSHH	1	Sala de Embarque Oriente (PcD)	W.C.	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	801
SSHH	1	Sala de Embarque Oriente (PcD)	PORTARROLLOS JUMBO	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	802
SSHH	1	Sala de Embarque Oriente (PcD)	Vanitorio	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	803
SSHH	1	Sala de Embarque Oriente (PcD)	Perchas	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	804
SSHH	1	Sala de Embarque Oriente (PcD)	SECADOR DE MANOS	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genebre	Sin Modelo	BLANCO	805
SSHH	1	Sala de Embarque Oriente (PcD)	Espejo	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	n/a	806
SSHH	1	Sala de Embarque Oriente (PcD)	MUDADOR MURAL HORIZONTAL PLEGABLE	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	FG781888	PLATA	807
SSHH	1	Sala de Embarque Oriente (PcD)	DISPENSADOR DE JABÓN	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	808
SSHH	1	Sala de Embarque Poniente (PcD)	W.C.	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	809
SSHH	1	Sala de Embarque Poniente (PcD)	PORTARROLLOS JUMBO	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	810
SSHH	1	Sala de Embarque Poniente (PcD)	Vanitorio	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	811
SSHH	1	Sala de Embarque Poniente (PcD)	Perchas	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	812
SSHH	1	Sala de Embarque Poniente (PcD)	SECADOR DE MANOS	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genebre	Sin Modelo	BLANCO	813
SSHH	1	Sala de Embarque Poniente (PcD)	Espejo	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	n/a	814
SSHH	1	Sala de Embarque Poniente (PcD)	MUDADOR MURAL HORIZONTAL PLEGABLE	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	FG781888	PLATA	815

SSHH	1	Sala de Embarque Poniente (PcD)	DISPENSADOR DE JABÓN	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	816
SSHH	3	Sala de Llegadas Damas	W.C.	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	817
SSHH	3	Sala de Llegadas Damas	PORTARROLLOS JUMBO	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	818
SSHH	4	Sala de Llegadas Damas	Vanitorio	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	819
SSHH	3	Sala de Llegadas Damas	Perchas	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	820
SSHH	1	Sala de Llegadas Damas	SECADOR DE MANOS	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genebre	Sin Modelo	BLANCO	821
SSHH	1	Sala de Llegadas Damas	Espejo	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	n/a	822
SSHH	1	Sala de Llegadas Damas	DISPENSADOR DE JABÓN	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	823
SSHH	1	Sala de Llegadas Oriente (PcD)	W.C.	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	824
SSHH	1	Sala de Llegadas Oriente (PcD)	PORTARROLLOS JUMBO	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	825
SSHH	1	Sala de Llegadas Oriente (PcD)	Vanitorio	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	826
SSHH	1	Sala de Llegadas Oriente (PcD)	Perchas	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	827
SSHH	1	Sala de Llegadas Oriente (PcD)	SECADOR DE MANOS	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genebre	Sin Modelo	BLANCO	828
SSHH	1	Sala de Llegadas Oriente (PcD)	Espejo	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	n/a	829
SSHH	1	Sala de Llegadas Oriente (PcD)	MUDADOR MURAL HORIZONTAL PLEGABLE	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	FG781888	PLATA	830
SSHH	1	Sala de Llegadas Oriente (PcD)	DISPENSADOR DE JABÓN	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	831
SSHH	1	Sala de Llegadas Poniente (PcD)	W.C.	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	832

SSHH	1	Sala de Llegadas Poniente (PcD)	PORTARROLLOS JUMBO	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	833
SSHH	1	Sala de Llegadas Poniente (PcD)	Vanitorio	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	834
SSHH	1	Sala de Llegadas Poniente (PcD)	Perchas	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	835
SSHH	1	Sala de Llegadas Poniente (PcD)	SECADOR DE MANOS	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genebre	Sin Modelo	BLANCO	836
SSHH	1	Sala de Llegadas Poniente (PcD)	Espejo	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	n/a	837
SSHH	1	Sala de Llegadas Poniente (PcD)	MUDADOR MURAL HORIZONTAL PLEGABLE	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	RUBBERMAID	FG781888	PLATA	838
SSHH	1	Sala de Llegadas Poniente (PcD)	DISPENSADOR DE JABÓN	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	839
SSHH	3	Sala de Llegadas Varones	W.C.	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	840
SSHH	3	Sala de Llegadas Varones	PORTARROLLOS JUMBO	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	841
SSHH	4	Sala de Llegadas Varones	Vanitorio	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	842
SSHH	3	Sala de Llegadas Varones	Perchas	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	843
SSHH	1	Sala de Llegadas Varones	SECADOR DE MANOS	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genebre	Sin Modelo	BLANCO	844
SSHH	1	Sala de Llegadas Varones	Espejo	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	n/a	845
SSHH	1	Sala de Llegadas Varones	DISPENSADOR DE JABÓN	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	Gris	846
SSHH	1	Sala de Llegadas Varones	URINARIO	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	847
SSHH	1	Varones Pasillo Restorán	Ducha	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	848



SSHH	2	Varones Pasillo Restorán	Lavamanos	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	849
SSHH	2	Varones Pasillo Restorán	WC	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	American Standard	Sin Modelo	BLANCO	850
SSHH	2	Varones Pasillo Restorán	PORTAROLLOS	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	851
SSHH	1	Varones Pasillo Restorán	Secador de mano	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genebre	Sin Modelo	BLANCO	852
SSHH	1	Varones Pasillo Restorán	Jabonera	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	853
SSHH	1	Varones Pasillo Restorán	Urinario	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	American Standard	Sin Modelo	BLANCO	854
SSHH	1	Varones Pasillo Restorán	Termo Eléctrico	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	URSUS TROTTER	250L	BLANCO	855
SSHH	1	Damas Pasillo Restorán	Ducha	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	856
SSHH	2	Damas Pasillo Restorán	Lavamanos	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	857
SSHH	2	Damas Pasillo Restorán	WC	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	American Standard	Sin Modelo	BLANCO	858
SSHH	2	Damas Pasillo Restorán	PORTAROLLOS	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Sin Marca	Sin Modelo	BLANCO	859
SSHH	1	Damas Pasillo Restorán	Secador de mano	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Genebre	Sin Modelo	BLANCO	860
SSHH	1	Damas Pasillo Restorán	Termo Eléctrico	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	URSUS TROTTER	250L	BLANCO	861
Sub estación eléctrica	1	Equipo	Subestación eléctrica 400KVA	C16	29.916756, - 71.204309	MORA	ONA	Plomo	862
Tablero Eléctrico (sin uso)	1	Estacionamiento Público	Tablero Eléctrico (sin uso) 1 Estacionamiento Público	E2	29°54'59.9"S 71°12'18.9"W	GMC	Sin Modelo	Gris	863
Televisor	1	Sala de Reuniones	Televisor LG 50	E1	29°55'01.7"S 71°12'11.6"W	LG	50UP7500PSF Smart TV 4K UHD 2021	Negro	864

Ventilador Extracción	1	Sala Eléctrica Concesionaria	Ventilador Extracción 1 Sala Eléctrica Concesionaria	E1	29°55'02.1"S 71°12'14.1"W	Aerolite	Sin Modelo	Blanco	865
-----------------------	---	---------------------------------	---	----	------------------------------	----------	------------	--------	-----



---

Matías James López  
Gerente de Operaciones  
Aeropuerto La Florida de La Serena

---

Renato Gaete Menéndez  
Inspector Fiscal  
Concesión Aeropuerto La Florida de La Serena



# PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE BIENES AFECTOS A LA CONCESIÓN

*Concesión  
"Aeropuerto La Florida de La Serena"*


<b>Folio Nº01</b>	<b>Código</b>	: PRBA-ALFSCSA-2022 – Registro de Bienes Afectos.
	<b>Vigencia</b>	: Marzo 2022
	<b>Controlada (Sí/No)</b>	: Sí
	<b>Revisión</b>	: 00
	<b>Total de Páginas</b>	: 10

***Original PRBA-ALFSCSA-2022 – Procedimiento de Registro de Bienes Afectos a la Concesión.***

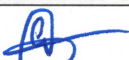
Se prohíbe la reproducción total o parcial de este documento.

	<b>PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE BIENES AFECTOS A LA CONCESIÓN</b>	Código : PRBA-ALFSCSA-2022 Vigencia : Marzo 2022 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 00 Página : 2 de 9
--	---	---


**ELABORÓ**

<i>Cargo</i>	<i>Nombre</i>	<i>Fecha</i>	<i>Firma</i>
Jefe de Aeropuerto	Guillermo Rivera Cuevas	marzo 2022	

**REVISÓ**

<i>Cargo</i>	<i>Nombre</i>	<i>Fecha</i>	<i>Firma</i>
Gerente de Operaciones	Matías James López	marzo 2022	

**APROBÓ**


<i>Cargo</i>	<i>Nombre</i>	<i>Fecha</i>	<i>Firma</i>
Gerente de Operaciones	Matías James López	marzo 2022	

**CONTROL DE REVISIONES**

<b>Revisión</b>	<b>Fecha de Entrada en Vigencia</b>
01	marzo 2022

**CONTROL DE DISTRIBUCIÓN**

<b>Folio</b>	<b>Destinatario</b>	<b>Fecha</b>
01	Inspección Fiscal	
02	Archivo de Libro de Explotación (ALFSCSA)	

	<b>PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE BIENES AFECTOS A LA CONCESIÓN</b>	Código : PRBA-ALFSCSA-2022 Vigencia : Marzo 2022 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 00 Página : 3 de 9
--	---	---

## ÍNDICE

<b>1.</b>	<b>OBJETIVO .....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>ALCANCE .....</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>4</b>
	3.1. GERENTE GENERAL .....	4
	3.2. GERENTE DE OPERACIONES.....	4
	3.3. SUPERVISOR DE OPERACIONES .....	5
<b>4.</b>	<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>DEFINICIONES.....</b>	<b>5</b>
<b>6.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>7</b>
	6.1. RECEPCIÓN DE BIENES AFECTOS A LA CONCESIÓN .....	7
	6.2. INVENTARIO DE BIENES AFECTOS A LA CONCESIÓN .....	7
	6.3. VARIACIONES DEL INVENTARIO DE BIENES AFECTOS.....	7
	6.4. INFORMACIÓN A LA INSPECCIÓN FISCAL .....	9

	<b>PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE BIENES AFECTOS A LA CONCESIÓN</b>	Código : PRBA-ALFSCSA-2022 Vigencia : Marzo 2022 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 00 Página : 4 de 9
--	---	---

## 1. OBJETIVO

El presente documento se enmarca en lo establecido en el punto 1.8.17 de las Bases de Licitación para la Concesión Aeropuerto La Florida de La Serena, y tiene como objetivo establecer el procedimiento mediante el cual la Sociedad Concesionaria mantendrá y controlará el Registro de los Bienes Afectos a la Concesión, las variaciones que del mismo se produzcan y la metodología a utilizar al momento de informar lo anterior a la Inspección Fiscal.

## 2. ALCANCE

El alcance del presente documento se asocia a la totalidad de los Bienes Afectos que reciba la Sociedad Concesionaria, de parte del Ministerio de Obras Públicas, al inicio de la Puesta en Servicio Provisoria de la Instalaciones Existentes; así como también aquellos que se incorporen y/o rebajen al Inventario inicial, según corresponda, durante la totalidad del período que dure la concesión.

## 3. RESPONSABILIDADES

### 3.1. Gerente General

- Conocer, revisar, aprobar y velar por el cumplimiento de lo dispuesto en el presente documento.
- Recepcionar los bienes afectos que serán administrados por la Sociedad Concesionaria.

### 3.2. Gerente de Operaciones

- Conocer, revisar y velar por el cumplimiento de lo dispuesto en el presente documento.

	<b>PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE BIENES AFECTOS A LA CONCESIÓN</b>	Código : PRBA-ALFSCSA-2022 Vigencia : Marzo 2022 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 00 Página : 5 de 9
--	---	---

- Recepcionar los bienes afectos que serán administrados por la Sociedad Concesionaria, verificando que todas las características de recepción de estos estén acordes a lo señalado en la correspondiente acta de entrega.
- Mantener el control del Inventario de Bienes Afectos a la Concesión, registrando cualquier tipo de variación a la información previamente disponible.
- Informar a la Inspección Fiscal las modificaciones que se produzcan al Inventario de Bienes Afectos a la Concesión.
- Delegar la revisión del Inventario en forma periódica, a fin de mantener la información actualizada.

### 3.3. Supervisor de Operaciones

- Conocer y velar por el cumplimiento de lo dispuesto en el presente documento.
- Revisar y verificar periódicamente y/o cada vez que le sea instruido la información contenida en el Inventario de Bienes Afectos a la Concesión, informando las actualizaciones y/o modificaciones pertinentes al Gerente de Operaciones.


## 4. REFERENCIAS

- 4.1. **Bases de Licitación** : Texto Refundido de las Bases de Licitación para la Concesión Aeropuerto La Florida de La Serena, IV Región de Coquimbo. Agosto de 2021. Santiago.
- 4.2. **RSO** : Reglamento de Servicio de la Obra, vigente a la fecha.

## 5. DEFINICIONES

- 5.1. **ALFSCSA** : Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- 5.2. **BALI** : Bases de Licitación para la Concesión Aeropuerto La Florida de La Serena, agosto 2021. Santiago. Chile.



	<b>PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE BIENES AFECTOS A LA CONCESIÓN</b>	Código : PRBA-ALFSCSA-2022 Vigencia : Marzo 2022 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 00 Página : 6 de 9
--	---	---


**5.3. Bien Afecto a la Concesión:** Es todo bien o derecho que adquiera el Concesionario a título durante la concesión y que sea calificado como tal por el DGOP.

**5.4. DGOP** : Dirección General de Obras Públicas o Dirección General de Obras Públicas.

**5.5. Inventario** : Inventario de Bienes Afectos a la Concesión, Aeropuerto LaFlorida de La Serena.

**5.6. IFE** : Inspección Fiscal de Explotación, Concesión Aeropuerto La Florida de la Serena.

**5.7. MOP** : Ministerio de Obras Públicas.

	<b>PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE BIENES AFECTOS A LA CONCESIÓN</b>	Código : PRBA-ALFSCSA-2022 Vigencia : Marzo 2022 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 00 Página : 7 de 9
--	---	---

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Recepción de Bienes Afectos a la Concesión

Los Bienes que inicialmente le sean traspasados a la Sociedad Concesionaria serán revisados por su personal, verificando que la información recibida concuerde con la realidad.

### 6.2. Inventario de Bienes Afectos a la Concesión

**6.2.1.** Para mantener el control de los Bienes Afectos a la Concesión, la Sociedad Concesionaria mantendrá un registro actualizado de toda la información asociada mediante un Sistema de Código de Barras. Este Sistema mantendrá el control de cada variación que exista al Inventario de Bienes Afectos a la Concesión, además de registrar para cada ítem la siguiente información:


- Agrupación de los Bienes por categorías, asociando un código por cada uno de ellos.
- Descripción general del Bien.
- Marca (si se conoce).
- Modelo (si se conoce).
- Principales características técnicas.
- Número de serie y/o de identificación (si se conoce).
- Ubicación referencial.
- Variaciones del stock.
- Observaciones.

**6.2.2.** El detalle del Inventario de Bienes Afectos a la Concesión vigente se encontrará disponible para su revisión por parte de la Inspección Fiscal en:

- Las oficinas de la Sociedad Concesionaria.

### 6.3. Variaciones del Inventario de Bienes Afectos

**6.3.1.** Serán los Supervisores de la Sociedad Concesionaria quienes se encargarán, previa instrucción del Gerente de Operaciones de esta, de revisar periódicamente si existen variaciones al Inventario. En caso de ser así, estas serán oportunamente informadas a este

	<b>PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE BIENES AFECTOS A LA CONCESIÓN</b>	Código : PRBA-ALFSCSA-2022 Vigencia : Marzo 2022 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 00 Página : 8 de 9
--	---	---

último.


6.3.2. Será el Gerente de Operaciones, o el funcionario que este último delegue, el encargado de actualizar la información contenida en el Inventario, la cual deberá ser a su vez oportunamente informada a la Inspección Fiscal.

6.3.3. En caso de ser necesario ingresar un nuevo Bien al Inventario, la metodología a utilizar será la siguiente:

- Se actualizará el Inventario de Bienes Afectos a la Concesión, registrando para el nuevo Bien toda la información que allí se solicita.
- A través de carta emitida por el Gerente de Operaciones, la Sociedad Concesionaria informará a la Inspección Fiscal de la incorporación de un nuevo Bien al Inventario. Dicho documento deberá incluir:
  - Descripción del Bien por incluir.
  - Motivo de su inclusión.
  - Fecha de inclusión.
  - Fecha de puesta en servicio.
  - Copia de los documentos de respaldo a su inclusión (ej.: factura de compra).
  - Información acerca de la disponibilidad de verificar el Inventario actualizado.

6.3.4. En caso de ser necesario rebajar algún Bien del Inventario, la metodología a utilizar será la siguiente:

- Se actualizará el Inventario de Bienes Afectos a la Concesión, indicando claramente el Bien a rebajar.
- A través de carta emitida por el Gerente de Operaciones, la Sociedad Concesionaria informará a la Inspección Fiscal de la rebaja de los Bienes que resulten necesarios, argumentando las razones que justifican lo anterior. Por consiguiente, en dicha carta se informará:
  - Descripción del Bien por rebajar.
  - Motivo de su rebaja.

	<b>PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE BIENES AFECTOS A LA CONCESIÓN</b>	Código : PRBA-ALFSCSA-2022 Vigencia : Marzo 2022 Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 00 Página : 9 de 9
--	---	---

- Fecha de rebaja.


#### **6.4. Información a la Inspección Fiscal**

6.4.1. Anualmente, durante el mes de enero correspondiente, la Sociedad Concesionaria enviará un documento denominado “Informe de Bienes Afectos a la Concesión”, en el cual se detallarán todas las modificaciones que se hayan producido al Inventario durante el periodo a informar. Cada una de las variaciones informadas deberá ser debidamente justificada, indicando:

- Fechas de las modificaciones.
- Descripción de las modificaciones.
- Motivos de las modificaciones.
- Si corresponde, una copia de los documentos de respaldo de las modificaciones efectuadas (facturas, fotografías, planos, etc.).

6.4.2. El Informe señalado en 6.4.1 deberá contener un registro fotográfico de los bienes.

6.4.3. Las modificaciones al Inventario que signifiquen la inclusión y/o rebaja de algún Bien, serán informadas a la Inspección Fiscal de acuerdo con lo señalado en los puntos 6.3.3 y 6.3.4 del presente documento.

 AEROPUERTO LA FLORIDA	MECANISMO ASIGNACIÓN PBB Y BHS  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código: MA-PBB-BHS
		Revisión: 03
		Página: 1 de 8


## MECANISMO DE ASIGNACION

### PARA SISTEMAS DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE Y

### SISTEMA DE MANEJO DE EQUIPAJE DE LLEGADA Y SALIDA


**CONCESIÓN** : Aeropuerto La Florida de La Serena

**CONCESIONARIO** : Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.

	<p style="text-align: center;">MECANISMO ASIGNACIÓN PBB Y BHS</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MA-PBB-BHS
		Revisión: 03
		Página: 2 de 8

**CONTROL DE REVISIONES**


Revisión	Fecha de Elaboración
V.01	Marzo 2022
V.02	Mayo 2022
V.03	Julio 2022

	<p style="text-align: center;">MECANISMO ASIGNACIÓN PBB Y BHS</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MA-PBB-BHS
		Revisión: 03
		Página: 3 de 8

**INDICE**

**Contenido**

1.	OBJETIVO: .....	4
2.	ALCANCE: .....	4
3.	RESPONSABILIDAD: .....	4
4.	REFERENCIA: .....	4
5.	DESCRIPCIÓN: .....	4
6.	POLÍTICAS DE ASIGNACIÓN: .....	5
7.	AUTORIDAD: .....	8
8.	ESTIPULACIONES DE USO: .....	8
9.	SANCIONES: .....	9

	<b>MECANISMO ASIGNACIÓN PBB Y BHS</b>	Código: MA-PBB-BHS
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Revisión: 03
		Página: 4 de 8

**1. OBJETIVO:**

Dar cumplimiento a lo establecido en Artículos 1.10.9.1.1 y 1.10.9.1.2 de las Bases de Licitación que regulan el contrato “Aeropuerto La Florida de La Serena”, considerando para ello las siguientes modalidades para embarque y desembarque:

- Embarque de pasajeros: utilizando las 3 puertas de embarque disponibles
- Desembarque de pasajeros: utilizando las 2 salas de llegada disponibles y sus dos carruseles de retiro de equipaje.

**2. ALCANCE:**

- Transportistas Aéreos
- Operaciones Sociedad Concesionaria

**3. RESPONSABILIDAD:**

**Gerente de Operaciones:**

- Elaborar, revisar y proponer el presente mecanismo.

**4. REFERENCIA:**


Texto refundido de las Bases de Licitación de contrato “Aeropuerto La Florida de La Serena”.

**5. DESCRIPCIÓN:**

Será el personal de Informaciones de la Sociedad Concesionaria que, de acuerdo con los itinerarios de vuelos entregados por las líneas aéreas elaborará la Bitácora de Operaciones de Vuelo, que consiste en una propuesta diaria del sistema de embarque y desembarque de pasajeros, con la designación de cintas transportadoras de equipaje para el arribo, la puerta de embarque y el puesto de estacionamiento asignados por vuelo y línea aérea.

Para esta designación se tendrá en cuenta los horarios de llegada y salida y tipo de aeronave, además de las consideraciones que informen las mismas líneas aéreas junto con DGAC para los vuelos que requieran servicios y atención especial.



	<p style="text-align: center;">MECANISMO ASIGNACIÓN PBB Y BHS</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MA-PBB-BHS
		Revisión: 03
		Página: 5 de 8

Esta información se distribuirá a todos los operadores aéreos y oficina de operaciones de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), y se informará mediante el sistema FIDS y página WEB una vez definido.

## 6. POLÍTICAS DE ASIGNACIÓN:

### **Embarque de Pasajeros:**

La propuesta diaria de asignación de los sistemas de embarque de pasajeros, para cada una de las operaciones de vuelo que salen del Terminal de Pasajeros, se realizará previo análisis de cada uno de los siguientes criterios:

#### a. Itinerarios de Vuelo de los Transportistas Aéreos

La asignación de puertas de embarque de pasajeros, siempre que el factor que se expone en el apartado posterior así lo permita, se realizará de acuerdo con los itinerarios de vuelo que cada transportista aéreo informe previamente a ALFSCSA. Lo anterior tomando en consideración, pero no en forma obligatoria, la voluntad de cada transportista aéreo y el orden en el funcionamiento del Terminal de Pasajeros.


En caso de producirse una demanda simultánea superior a las 3 unidades disponibles, el orden de prioridad se ajustará bajo el concepto de “orden de llegada” de cada uno de los vuelos en cuestión.

#### b. Tipo de Vuelo (Nacional/Internacional)

Aquellos vuelos con destino internacional serán programados para operar sólo a través de la puerta de embarque N°1, mientras que los vuelos con destino nacional serán programados en forma prioritaria en las puertas de embarque N°2 y N°3, pudiendo también, de no existir alguna operación de vuelo con carácter de destino internacional programado, asignarse la puerta de embarque N°1, si la demanda simultánea de puertas así lo requiere.

Preferentemente, se asignará a los vuelos internacionales el puesto de estacionamiento N°5.

#### c. Otros

	<b>MECANISMO ASIGNACIÓN PBB Y BHS</b>	Código: MA-PBB-BHS
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Revisión: 03
		Página: 6 de 8

Se considerarán las recomendaciones y solicitudes que realice DGAC mediante su oficina de Operaciones (ARO) en la medida que sea factible. Para ello, se establecen los siguientes canales de comunicación:


- Correo electrónico: [informaciones.lsc@reddeaeropuertos.cl](mailto:informaciones.lsc@reddeaeropuertos.cl);
- CC: [supervisor.lsc@reddeaeropuertos.cl](mailto:supervisor.lsc@reddeaeropuertos.cl); [grivera@reddeaeropuertos.cl](mailto:grivera@reddeaeropuertos.cl);  
[mjames@reddeaeropuertos.cl](mailto:mjames@reddeaeropuertos.cl)
- Teléfonos:
  - Informaciones: +56 51 2270353; +56 9 44018563
  - Supervisores: +56 9 4401 6157
  - Jefe de Operaciones: +56 9 6443 8257; Guillermo Rivera.
  - Gerente de Operaciones: +56 9 7 447 2784; Matías James.
- Adicionalmente, se dispondrán para los números móviles antes indicados la comunicación mediante mensajería instantánea (WhastApp).
- Para los casos que existan procedimientos de seguridad, transporte de valores, vacunas u otros que informe DGAC, la asignación de puestos de estacionamientos y puertas de embarque o desembarque se realizará en directa coordinación con dicha Institución.
- Sin perjuicio de lo anterior, se requiere que todas las solicitudes sean igualmente respaldadas mediante correo electrónico.

#### **Desembarque de Pasajeros:**

La propuesta diaria de asignación de los sistemas de desembarque de pasajeros, para cada una de las operaciones de vuelo que arriban al Terminal de Pasajeros, se realizará previo análisis de cada uno de los siguientes criterios:

##### **a. Itinerarios de Vuelo de los Transportistas Aéreos**

La asignación de salas de retiro de equipajes, siempre que el factor que se expone en el apartado posterior así lo permita, se realizará de acuerdo con los itinerarios de vuelo que cada transportista aéreo informe previamente a ALFSCSA. Lo anterior tomando en

	<p style="text-align: center;">MECANISMO ASIGNACIÓN PBB Y BHS</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MA-PBB-BHS
		Revisión: 03
		Página: 7 de 8

consideración, pero no en forma obligatoria, la voluntad de cada transportista aéreo y el orden en el funcionamiento del Terminal de Pasajeros.

Por su parte, para el caso de las salas de retiro de equipajes, en caso de producirse una demanda simultánea superior a las 2 unidades disponibles, se irán asignando vuelos adicionales a cada una de las salas, en forma alternada, quedando cada una de ellas con un máximo de atención de 3 vuelos en forma simultánea.

#### b. Tipo de Vuelo (Nacional/Internacional)

Aquellos vuelos con origen internacional serán programados para operar sólo a través de la sala de retiro de equipajes internacional/nacional (Cinta N°1) del Terminal de Pasajeros, mientras que los vuelos de origen nacional serán programados en forma prioritaria en la sala de retiro de equipajes nacional (Cinta N°2), pudiendo también, de no existir alguna operación de vuelo con carácter de destino internacional programado, asignarse la sala de retiro de equipajes internacional/nacional (Cinta N°1), si la demanda simultánea de salas de entrega de equipajes así lo requiere.


La recepción y revisión del equipaje de llegada será responsabilidad del personal del transportista aéreo correspondiente.

Los transportistas aéreos deberán respetar la asignación de cintas entregada por ALFSCSA. Cualquier solicitud de cambio deberá realizarse con la debida anticipación, quedando a decisión de ALFSCSA la factibilidad de darle curso positivo a tal petición.

#### c. Otros

Se considerarán las recomendaciones y solicitudes que realice DGAC mediante su oficina de Operaciones (ARO) en la medida que sea factible. Para ello, se establecen los siguientes canales de comunicación:

- Correo electrónico: [informaciones.lsc@reddeaerpuertos.cl](mailto:informaciones.lsc@reddeaerpuertos.cl);
- CC: [supervisor.lsc@reddeaerpuertos.cl](mailto:supervisor.lsc@reddeaerpuertos.cl); [grivera@reddeaerpuertos.cl](mailto:grivera@reddeaerpuertos.cl);
- [mjames@reddeaerpuertos.cl](mailto:mjames@reddeaerpuertos.cl)

	<b>MECANISMO ASIGNACIÓN PBB Y BHS</b>	Código: MA-PBB-BHS
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Revisión: 03
		Página: 8 de 8


- **Teléfonos:**
  - Informaciones: +56 51 2270353; +56 9 44018563
  - Supervisores: +56 9 4401 6157
  - Jefe de Operaciones: +56 9 6443 8257; Guillermo Rivera.
  - Gerente de Operaciones: +56 9 7 447 2784; Matías James.
- Adicionalmente, se dispondrán para los números móviles antes indicados la comunicación mediante mensajería instantánea (WhastApp).
- Para los casos que existan procedimientos de seguridad, transporte de valores, vacunas u otros que informe DGAC, la asignación de puestos de estacionamientos y puertas de embarque o desembarque se realizará en directa coordinación con dicha Institución.
- Sin perjuicio de lo anterior, se requiere que todas las solicitudes sean igualmente respaldadas mediante correo electrónico.

#### **7. AUTORIDAD:**

La Sociedad Concesionaria tiene la responsabilidad de emitir y modificar las políticas y procedimientos para la utilización de los recursos. A su vez puede dar comienzo a cambios razonables de las políticas y procedimientos, observando un período de comentario y revisión de 30 días antes de la fecha de emisión y de la fecha efectiva de cualquier cambio. Sin embargo, se entiende que la Sociedad Concesionaria puede implementar ajustes menores y notificar a las compañías aéreas sobre aquellos ajustes. Para todo efecto, la Sociedad Concesionaria debe ser autorizada por el Inspector Fiscal para cualquier cambio o ajuste de procedimientos.

#### **8. ESTIPULACIONES DE USO:**

- El uso de puertas de embarque es otorgado de conformidad con las autorizaciones del área de operaciones de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).
- Las compañías aéreas no pueden permanecer conectadas a un sistema de embarque  
**AEROPUERTO LA FLORIDA SOCIEDAD CONCESIONARIA S.A.**


	<p style="text-align: center;">MECANISMO ASIGNACIÓN PBB Y BHS</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MA-PBB-BHS
		Revisión: 03
		Página: 9 de 8

por más de 3 horas, sin previa autorización expresa de la Sociedad Concesionaria.

- En el caso de demoras en el día de la operación, la Sociedad Concesionaria puede solicitar que las aeronaves sean trasladadas a una ubicación previamente coordinada con DGAC, a fin de desocupar un puesto de estacionamiento para un vuelo programado.

## 9. SANCIONES:

De conformidad con las pautas de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), el uso inapropiado de los puentes de embarque significa la aplicación de una multa a quienes resulten responsables, de acuerdo con lo indicado en los contratos existentes con los transportistas aéreos por este concepto.


	<p>MECANISMO ASIGNACIÓN ÁREAS PARA SERVICIOS EN PLATAFORMA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MA-ASP-ALFSCSA
		Revisión: 02
		Página: 1 de 6

## MECANISMO DE ASIGNACION

### ÁREAS PARA SERVICIOS EN PLATAFORMA


**CONCESIÓN** : Aeropuerto La Florida de La Serena

**CONCESIONARIO** : Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.

	<p style="text-align: center;">MECANISMO ASIGNACIÓN ÁREAS PARA SERVICIOS EN PLATAFORMA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MA-ASP-ALFSCSA
		Revisión: 02
		Página: 3 de 6

**INDICE**

1	OBJETIVO	4
2	ALCANCE	4
3	RESPONSABILIDAD	4
4	REFERENCIA	4
5	DESCRIPCIÓN	5
6	ESQUEMA DE COMPETENCIA PROPUESTO	5
7	ESQUEMA DE SELECCIÓN DE OPERADORES	5

 AEROPUERTO LA FLORIDA	MECANISMO ASIGNACIÓN ÁREAS PARA SERVICIOS EN PLATAFORMA  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código: MA-ASP-ALFSCSA
		Revisión: 02
		Página: 4 de 6

**1. OBJETIVO:**

Dar cumplimiento a lo establecido en Artículo 1.10.9.1.3 de las Bases de Licitación que regulan el contrato “Aeropuerto La Florida de La Serena”, considerando dentro del Mecanismo a todas las empresas que operan en el Aeropuerto.

**2. ALCANCE:**

- Transportistas Aéreos
- Operaciones Sociedad Concesionaria

**3. RESPONSABILIDAD:**


**Gerente de Operaciones:**

- Elaborar, revisar y proponer el presente mecanismo.

**4. REFERENCIA:**

Texto refundido de las Bases de Licitación de contrato “Aeropuerto La Florida de La Serena”.



	<p style="text-align: center;">MECANISMO ASIGNACIÓN ÁREAS PARA SERVICIOS EN PLATAFORMA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MA-ASP-ALFSCSA
		Revisión: 02
		Página: 5 de 6

**5. DESCRIPCIÓN:**

El Concesionario deberá proporcionar las facilidades para la prestación de servicios de asistencia en tierra a los pasajeros, las aeronaves, al equipaje y a la carga, que los prestadores de estos servicios realizan en la Plataforma.

Deberá asignar y proporcionar áreas a los operadores de servicios en plataforma en cantidades acordes a la disponibilidad de espacio para cada actividad dispuesta para ello en el Aeropuerto. Gestionar la correcta asignación del uso de las áreas para Servicios en Plataforma.


**6. ESQUEMA DE COMPETENCIA PROPUESTO:**

Se realizará en base a un esquema de competencia en el cual disponga de al menos 3 (tres) operadores prestando cada uno de los servicios, los cuales no podrán ser personas relacionadas entre sí conforme a lo establecido en el artículo 100 de la Ley N°18.045 de Mercado de Valores. El cobro de tarifa se hará de acuerdo con lo estipulado en el artículo 1.10.9.3.1 de las Bases de Licitación.


**7. ESQUEMA DE SELECCIÓN DE OPERADORES**

Se asignará y proporcionará a los operadores de servicios en plataforma, áreas para su operación de acuerdo con la infraestructura preexistente.

Dichas áreas serán asignadas a los operadores interesados que soliciten espacios, a medida que se reciban las solicitudes, en función del orden de llegada de éstas y de los reales requerimientos operacionales de acuerdo con su funcionamiento.

	<p style="text-align: center;">MECANISMO ASIGNACIÓN ÁREAS PARA SERVICIOS EN PLATAFORMA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MA-ASP-ALFSCSA
		Revisión: 02
		Página: 6 de 6

Si la cantidad de operadores interesados es igual o inferior a la cantidad de áreas existentes, la Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria convocará a una reunión con el propósito de buscar un consenso entre las partes, de acuerdo con los diferentes requerimientos de cada uno. Si no se llega a un consenso, las áreas disponibles serán asignadas en forma directamente proporcional a la cantidad de operaciones aéreas atendidas en el Aeropuerto La Florida de La Serena, durante el último año calendario.


 AEROPUERTO LA FLORIDA	MECANISMO ASIGNACIÓN DE COUNTERS COMPAÑIAS AEREAS  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código: MA-CCA-ALFSCSA
		Revisión: 02
		Página: 1 de 10

## MECANISMO DE ASIGNACIÓN

## COUNTERS COMPAÑÍAS AÉREAS


**CONCESIÓN** : Aeropuerto La Florida de La Serena

**CONCESIONARIO** : Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.

	<p style="text-align: center;"><b>MECANISMO ASIGNACIÓN DE COUNTERS COMPAÑIAS AEREAS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MA-CCA-ALFSCSA
		Revisión: 02
		Página: 3 de 10

## INDICE

1	OBJETIVO	4
2	ALCANCE	4
3	RESPONSABILIDAD	4
4	REFERENCIA	4
5	DESCRIPCIÓN	5
5.1	Cantidad de counters a asignar	5
5.2	Asignación de counters adicionales	7
5.3	Ubicación de los counters asignados	8
5.4	Vigencia de los counters asignados	8
5.5	Líneas aéreas operativas en Aeropuerto La Florida	10

	<p style="text-align: center;">MECANISMO ASIGNACIÓN DE COUNTERS COMPAÑIAS AEREAS</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MA-CCA-ALFSCSA
		Revisión: 02
		Página: 4 de 10

**1. OBJETIVO:**

Dar cumplimiento a lo establecido en artículo 1.10.9.3.1.3 de las Bases de Licitación, que regulan el contrato “Aeropuerto La Florida de La Serena”, considerando la cantidad de 13 counters disponibles.

**2. ALCANCE:**

- Transportistas Aéreos
- Operaciones Sociedad Concesionaria


**3. RESPONSABILIDAD:**

**Gerente de Operaciones:**

- Elaborar, revisar y proponer el presente mecanismo.

**4. REFERENCIA:**

Texto refundido de las Bases de Licitación de contrato “Aeropuerto La Florida de La Serena”.

	<p style="text-align: center;">MECANISMO ASIGNACIÓN DE COUNTERS COMPAÑIAS AEREAS</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MA-CCA-ALFSCSA
		Revisión: 02
		Página: 5 de 10


## 5. DESCRIPCIÓN:

El Terminal de Pasajeros cuenta con 13 *counters* disponibles para la atención de vuelos comerciales. En base a lo anterior, el mecanismo de asignación de estos es el que aquí se presenta, en cumplimiento a lo señalado en el punto 1.10.9.3.1.3 de las Bases de Licitación.

### 5.1 *Cantidad de counters a asignar:*

Para definir la cantidad de *counters* a asignar a los operadores aéreos, se han considerado estándares de servicio como el tiempo de atención por pasajero y los horarios de presentación a sus vuelos. De esta forma, los parámetros que se utilizan para la asignación de *counters* a cada uno de los operadores son los que a continuación se señalan:

- *Tiempo de atención por pasajero (T)*: En general, los operadores aéreos aceptan que un buen estándar de servicio es aquel que permite que, en promedio, se utilice un lapso no superior a 1,5 minutos en la atención de cada pasajero. Sin embargo, considerando el perfil de los pasajeros usuarios del Aeropuerto La Florida de La Serena y a fin de otorgar holguras en este aspecto, se considera para efectos de cálculo un promedio de 2 minutos de atención por pasajero.
- *Promedio de pasajeros embarcados por vuelo (E)*: Este parámetro se obtiene tomando como muestra, para cada uno de los operadores, aquel mes en el cual registran la mayor cantidad de pasajeros embarcados, considerando para este efecto el año calendario inmediatamente anterior a la aplicación de este mecanismo. La cantidad de pasajeros embarcados durante ese mes se divide por la cantidad de vuelos efectuados durante el mismo mes, obteniéndose de esta forma el promedio de pasajeros embarcados por vuelo.

	<p style="text-align: center;">MECANISMO ASIGNACIÓN DE COUNTERS COMPAÑIAS AEREAS</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MA-CCA-ALFSCSA
		Revisión: 02
		Página: 6 de 10

- Período en check-in (P): Si bien es cierto que los operadores establecen como horario de presentación al proceso de *check-in* 60 minutos antes de la hora de salida del vuelo según itinerario, la experiencia también indica que la mayor parte de los pasajeros se presenta a dicho proceso con una antelación estimada de 30 minutos a dicha hora. De este modo, la definición de la cantidad de *counters* necesarios por operador pretenderá otorgar la cantidad de posiciones necesarias para que sus pasajeros sean atendidos en un lapso de 30 minutos.


Por lo tanto, el sistema a aplicar para definir la cantidad de *counters* se entiende como la cantidad de posiciones de chequeo necesarias para que el operador aéreo efectúe el proceso de *check-in* del promedio de pasajeros por vuelo resultante del mes durante el cual se embarcó la mayor cantidad de pasajeros, en un lapso de 30 minutos.

Siendo “C” la cantidad de *counters* o posiciones de chequeo a asignar, se tiene entonces que:

$$C = \frac{E \cdot T}{P}$$

**NOTA:** El valor resultante de “C” debe obtenerse con 2 decimales.

La parte entera del número resultante corresponde a la cantidad de *counters* a asignar, mientras que la parte decimal resultante es utilizada para asignar los *counters* adicionales para este tipo de operadores aéreos. En caso de que la parte entera resultante sea menor a 1, se asignará 1 counter a este operador.

	<p style="text-align: center;">MECANISMO ASIGNACIÓN DE COUNTERS COMPAÑIAS AEREAS</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MA-CCA-ALFSCSA
		Revisión: 02
		Página: 7 de 10


### **5.2. Asignación de counters adicionales:**

En el evento que, una vez efectuado el cálculo de la cantidad de *counters* a asignar para todos los operadores del Aeropuerto, el número total de *counters* requeridos sea superior a los 13 disponibles, se procede de acuerdo con el siguiente criterio:

- Se ofrece 1 *counter* adicional a aquella compañía aérea que haya obtenido la mayor parte decimal en el resultado del cálculo de “C” (siendo “C” la cantidad de *counters* o posiciones de chequeo a asignar) y siempre y cuando la parte entera obtenida sea mayor o igual a 1. Este *counter* adicional se asigna bajo las mismas condiciones de subconcesión que rigen para el resto de las unidades asignadas.
- Si persiste la disponibilidad de *counters*, se le ofrece 1 unidad adicional al operador que obtenga la parte decimal en el resultado del cálculo de “C” inmediatamente inferior al anterior y siempre y cuando la parte entera obtenida sea mayor o igual a 1, es decir, se sigue un orden decreciente respecto a la parte decimal obtenida en el resultado del cálculo de “C”. Lo anterior se realiza en forma iterativa hasta completar la cantidad de *counters* disponibles.

Aquel operador que obtenga en el resultado del cálculo de “C” una parte entera menor a 1, sólo podrá optar a un *counter* adicional una vez finalizado el proceso anterior. De ser más de 1 operador los que se ajusten a este caso, la prioridad de oferta se regirá siguiendo un orden decreciente respecto a la parte decimal obtenida en el resultado del cálculo de “C”.



	<p style="text-align: center;">MECANISMO ASIGNACIÓN DE COUNTERS COMPAÑIAS AEREAS</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MA-CCA-ALFSCSA
		Revisión: 02
		Página: 8 de 10

### **5.3 Ubicación de los counters asignados:**

Una vez determinada la cantidad de *counters* asignados para cada operador aéreo, se procede a definir la ubicación de estos. Para distribuir dichas ubicaciones se considera el parámetro de pasajeros embarcados en el año calendario inmediatamente anterior al de aplicación de este mecanismo.

De esta forma, el operador que registre el mayor número de pasajeros embarcados tiene la opción de escoger la ubicación, en forma correlativa, de los *counters* asignados y los *counters* adicionales (cuando corresponda). Dichas ubicaciones son visadas por ALFSCSA, para procurar el correcto ordenamiento de los *counters* de atención.


### **5.4 Vigencia de la asignación de counters:**

La asignación de *counters* resultante debe ser revisada anualmente por parte de la Sociedad Concesionaria, en virtud de la eventual variación que los antecedentes requeridos por este mecanismo puedan registrar. No obstante, este período de tiempo puede verse reducido según las situaciones que se describen a continuación:

#### **a. Requerimiento de counters por parte de nuevos operadores aéreos, habiéndose asignado counters adicionales.**

Habiéndose asignado la totalidad de los counters disponibles, incluyendo counters adicionales, puede presentarse el requerimiento de nuevos operadores para la asignación de una o más unidades. En tal caso, se procede de acuerdo con el siguiente criterio:

- Se define la cantidad de counters que el nuevo operador requiere para lograr una atención expedita de sus pasajeros. Por tratarse de un nuevo operador, no se dispondrá de los parámetros utilizados para la asignación de counters que se señalan en el mecanismo; por tal motivo, esta definición se obtendrá sobre la base de un acuerdo con esta empresa, analizando parámetros tales como tipo de aeronave a utilizar en sus operaciones, rutas en las que operará, frecuencia de sus vuelos, etc. Estos parámetros se confrontarán con los **operadores**

	<p style="text-align: center;">MECANISMO ASIGNACIÓN DE COUNTERS COMPAÑIAS AEREAS</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MA-CCA-ALFSCSA
		Revisión: 02
		Página: 9 de 10


existentes, lo que permitirá definir con mayor precisión el número de counters requeridos.

- Una vez definida la cantidad de *counters* requeridos, se revisarán los antecedentes utilizados para la asignación de *counters* adicionales. De esta forma, se procederá a reasignar los *counters* adicionales, comenzando por el operador cuyo resultado en el cálculo del número de *counters* a asignar, haya obtenido la menor parte decimal en la asignación de un *counter* adicional, el cual será asignado al nuevo operador. De ser necesario, esta reasignación continuará en orden creciente con los operadores que dispongan de *counters* adicionales, hasta completar el número de *counters* requeridos, según lo establecido en el punto anterior.

Esta reasignación de *counters* adicionales no estará sujeta a determinada fecha o época del año y se aplicará cada vez que se presente la necesidad por parte de un nuevo operador. Los *counters* serán devueltos por el operador al cual le fueron asignados en carácter de adicional, en un plazo no superior a 30 días corridos, contados desde la fecha de notificación de parte de la Sociedad Concesionaria al operador aéreo, al objeto de no provocar trastornos en el inicio de las operaciones del nuevo operador.

***b. Requerimiento de mayor número de counters, habiéndose asignado la totalidad de counters disponibles, sin la existencia de counters adicionales asignados.***

Habiéndose asignado la totalidad de *counters* disponibles de acuerdo con el requerimiento de cada operador, y no existiendo *counters* adicionales asignados, puede presentarse el requerimiento de un nuevo operador en orden a solicitar la asignación de una o más unidades necesarias para su operación, o el requerimiento de actuales operadores en orden a aumentar el número de *counters* asignados.

	<p style="text-align: center;"><b>MECANISMO ASIGNACIÓN DE COUNTERS COMPAÑIAS AEREAS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MA-CCA-ALFSCSA
		Revisión: 02
		Página: 10 de 10

Ante este tipo de eventualidades, sólo de ser necesario y así lo califique la Inspección Fiscal, podrá ampliarse la zona habilitada para *counters*.

### **5.5 Líneas Aéreas que operan en Aeropuerto La Florida de La Serena**

N°	NOMBRE	RUT	DOMICILIO	CONFORMACIÓN
1	GSS Aviation Spa	76.315.239-1	Diego Portales N°1604, Iquique	01-11-2021
2	Agencia de Carga Cargomobility	76.376.305-6	Alonso de Córdova N°2860, Of. 501, Vitacura, Santiago	01-12-2021
3	Transporte Aéreo S.A.	96.951.280-7	Av. Américo Vespucio N°901, Renca, Santiago	01-11-2021
4	Sky Airline S.A.	88.417.000-1	Av. Del Valle N°765, Huechuraba, Santiago	01-11-2021
5	Acciona Airport Services Chile SPA	76.611.528-4	Av. Isidora Goyenechea N°2800 Of. 3201, Las Condes, Santiago	01-11-2021



**MECANISMO ASIGNACION DE OFICINAS DE  
APOYO A COUNTER**

**AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA**

Código: MA-OAC-ALFSCSA

Revisión: 02


Página: **1 de 8**

**MECANISMO ASIGNACIÓN**

**OFICINAS DE APOYO A COUNTERS**


**CONCESIÓN : Aeropuerto La Florida de La Serena**

**CONCESIONARIO : Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.**

	<p style="text-align: center;"><b>MECANISMO ASIGNACION DE OFICINAS DE APOYO A COUNTER</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MA-OAC-ALFSCSA
		Revisión: 02
		Página: <b>3 de 8</b>

## INDICE

1	OBJETIVO	4
2	ALCANCE	4
3	RESPONSABILIDAD	4
4	REFERENCIA	4
5	DESCRIPCIÓN	4
5.1	Asignación de oficinas	5
5.2	Asignación de oficinas adicionales	5
5.3	Vigencia de la asignación de oficinas	6
5.4	Líneas aéreas operativas en Aeropuerto La Florida	8

	<p style="text-align: center;">MECANISMO ASIGNACION DE OFICINAS DE APOYO A COUNTER</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MA-OAC-ALFSCSA
		Revisión: 02
		Página: 4 de 8

**1. OBJETIVO:**

Dar cumplimiento a lo establecido en artículo 1.10.9.3.1.3 de las Bases de Licitación, que regulan el contrato “Aeropuerto La Florida de La Serena”.

**2. ALCANCE:**

Transportistas Aéreos

**3. RESPONSABILIDAD:**

**Gerente de Operaciones:**


Elaborar, revisar y proponer el presente procedimiento.

**4. REFERENCIA:**

Texto refundido de las Bases de Licitación del contrato “Aeropuerto La Florida de La Serena”.

**5. DESCRIPCIÓN:**

Una vez definidas las compañías aéreas que podrán acceder al otorgamiento de subconcesión por oficina de apoyo a *counters*, se procede a la definición de la ubicación de esta oficina.

	<p style="text-align: center;"><b>MECANISMO ASIGNACION DE OFICINAS DE APOYO A COUNTER</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MA-OAC-ALFSCSA
		Revisión: 02
		Página: 5 de 8

### **5.1 Asignación de oficinas:**

Para definir la ubicación de la oficina asignada a cada uno de los operadores aéreos, se procede de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- El operador aéreo que registra el mayor número de pasajeros embarcados en el año inmediatamente anterior a la aplicación del presente mecanismo tiene el derecho de elegir la ubicación de la oficina. Dichas ubicaciones son visadas por la Sociedad Concesionaria.
- Posteriormente procede a elegir la ubicación de la oficina, dentro de las oficinas aun disponibles, aquel operador con el segundo mayor número de pasajeros embarcados en el año inmediatamente anterior a la aplicación del presente mecanismo. Lo anterior se repite sucesivamente hasta completar la demanda de estas.


Para todos los efectos de elección, se entiende como representante del operador aéreo a aquella persona que ocupe el cargo de Gerente o Jefe de Base, o bien, quien lo represente para estos efectos.

### **5.2 Asignación de oficinas adicionales:**

En el evento de que tras haber efectuado todo el procedimiento señalado en los puntos precedentes aun queden oficinas disponibles, puede asignarse una oficina adicional para cada operador que lo requiera.

Para materializar esta asignación se procede de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- Se informa a los operadores aéreos que ya disponen de una subconcesión de oficina de apoyo a *counters*, que existen oficinas disponibles para ser asignadas en calidad de oficinas adicionales, indicándose además la ubicación de dichas oficinas.

	<p style="text-align: center;">MECANISMO ASIGNACION DE OFICINAS DE APOYO A COUNTER</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MA-OAC-ALFSCSA
		Revisión: 02
		Página: 6 de 8

- Las oficinas adicionales se asignan entre los operadores aéreos interesados, siguiendo el mismo procedimiento utilizado en los puntos anteriores, es decir, le corresponde la asignación de una oficina adicional a aquel operador que registre el mayor número de pasajeros embarcados en el año calendario inmediatamente anterior de la aplicación de este mecanismo. Este operador aéreo tiene el derecho de elegir la ubicación de la oficina en el evento que exista más de una disponible.
- Si continúan existiendo oficinas disponibles, corresponde asignar estas oficinas a los operadores utilizando el mismo orden decreciente respecto a la cantidad de pasajeros embarcados en el año inmediatamente anterior, hasta completar el otorgamiento de la totalidad de oficinas disponibles (siempre y cuando estas sean requeridas por los operadores aéreos).


### 5.3 Vigencia de la asignación de oficinas:

La asignación de oficinas de apoyo a *counters* resultante debe ser revisada anualmente por parte de la Sociedad Concesionaria, en virtud de la eventual variación que los antecedentes requeridos por este mecanismo puedan registrar. No obstante, este período de tiempo puede verse reducido según las situaciones que se describen a continuación:

**a. *Requerimiento de oficina de apoyo a counters por parte de nuevos operadores, habiéndose asignado oficinas adicionales.***

Habiéndose asignado la totalidad de las oficinas, incluyendo oficinas adicionales, puede presentarse el requerimiento de nuevos operadores que necesiten oficina de apoyo a *counters*. En tal caso, corresponde asignar al nuevo operador aquella oficina que fue asignada en calidad de oficina adicional al operador aéreo que registró la menor cantidad de pasajeros embarcados al momento de la asignación de estas. La asignación de esta oficina corresponderá sólo en el evento que el nuevo operador cumpla con el requisito de disponer de una subconcesión de *counters* de atención al público.




	<p style="text-align: center;">MECANISMO ASIGNACION DE OFICINAS DE APOYO A COUNTER</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MA-OAC-ALFSCSA
		Revisión: 02
		Página: 7 de 8

De existir otros requerimientos de nuevos operadores, se utilizará este mismo procedimiento en orden creciente, respecto del número de pasajeros embarcados en el año inmediatamente anterior a la asignación de las oficinas. Lo anterior en forma sucesiva hasta satisfacer la totalidad de los requerimientos de nuevos operadores y completar la cantidad de oficinas adicionales asignadas.

La devolución de las oficinas asignadas en carácter de adicional deberá efectuarse en un plazo no superior a 30 días corridos, contados desde la fecha de notificación de la Sociedad Concesionaria al operador aéreo. Lo anterior con el objeto de no provocar trastornos respecto a las facilidades que debe otorgar el Terminal de Pasajeros a nuevos operadores.


- b. Requerimiento de oficina de apoyo a counters por parte de nuevos operadores, habiéndose asignado la totalidad de oficinas disponibles, sin la existencia de unidades adicionales asignadas.***

Habiéndose asignado la totalidad de oficinas disponibles sin utilizar el procedimiento de oficinas adicionales, un nuevo operador podrá postular a una oficina únicamente en el próximo proceso de asignación de oficinas de apoyo para *counters*, siempre y cuando cumpla con los antecedentes y/o requisitos exigidos para ello. Este proceso se llevará a cabo transcurrido 1 año desde el último proceso de asignación, o en su defecto en un tiempo menor si así lo califica la Inspección Fiscal.

	<b>MECANISMO ASIGNACION DE OFICINAS DE APOYO A COUNTER</b>	Código: MA-OAC-ALFSCSA
		Revisión: 02
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>8</b> de <b>8</b>

### **5.3 Líneas Aéreas que operan en Aeropuerto La Florida de La Serena**

N°	NOMBRE	RUT	DOMICILIO	CONFORMACIÓN
1	GSS Aviation Spa	76.315.239-1	Diego Portales N°1604, Iquique	01-11-2021
2	Agencia de Carga Cargomobility	76.376.305-6	Alonso de Córdova N°2860, Of. 501, Vitacura, Santiago	01-12-2021
3	Transporte Aéreo S.A.	96.951.280-7	Av. Américo Vespucio N°901, Renca, Santiago	01-11-2021
4	Sky Airline S.A.	88.417.000-1	Av. Del Valle N°765, Huechuraba, Santiago	01-11-2021
5	Acciona Airport Services Chile SPA	76.611.528-4	Av. Isidora Goyenechea N°2800 Of. 3201, Las Condes, Santiago	01-11-2021

 AEROPUERTO LA FLORIDA	MECANISMO ASIGNACIÓN INFRAESTRUCTURA ASOCIADA AL TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código: MA-ITTP-ALFSCSA
		Revisión: 02
		Página: 1 de 6


**MECANISMO DE ASIGNACION**

**DE LA INFRAESTRUCTURA ASOCIADA AL**

**TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS**


**CONCESIÓN** : Aeropuerto La Florida de La Serena

**CONCESIONARIO** : Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.

	<p style="text-align: center;">MECANISMO ASIGNACIÓN INFRAESTRUCTURA ASOCIADA AL TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MA-ITTP-ALFSCSA
		Revisión: 02
		Página: 3 de 6

**INDICE**

1	OBJETIVO	4
2	ALCANCE	4
3	RESPONSABILIDAD	4
4	REFERENCIA	4
5	DESCRIPCIÓN	5
6	ASIGNACIÓN DE ESTACIONAMIENTO PARA SERVICIO DE TAXI	5
7	UBICACIÓN DE LOS ESTACIONAMIENTOS ASIGNADOS PARA SERVICIO DE TAXIS	5
8	ASIGNACIÓN DE ESTACIONAMIENTO PARA SERVICIO DE MINIBUSES (TRANSFER)	6
9	ASIGNACIÓN DE ESTACIONAMIENTO PARA SERVICIO DE BUSES	6

	<p style="text-align: center;">MECANISMO ASIGNACIÓN INFRAESTRUCTURA ASOCIADA AL TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MA-ITTP-ALFSCSA
		Revisión: 02
		Página: 4 de 6

**1. OBJETIVO:**

Dar cumplimiento a lo establecido en Artículo 1.10.9.3.1.5 de las Bases de Licitación que regulan el contrato “Aeropuerto La Florida de La Serena”, considerando dentro del Mecanismo a todas las empresas que operan en el Aeropuerto.

**2. ALCANCE:**

- Operadores de taxi, minibuses y bus
- Operaciones Sociedad Concesionaria


**3. RESPONSABILIDAD:**

**Gerente de Operaciones:**

- Elaborar, revisar y proponer el presente mecanismo.

**4. REFERENCIA:**

Texto refundido de las Bases de Licitación de contrato “Aeropuerto La Florida de La Serena”.

	<p style="text-align: center;">MECANISMO ASIGNACIÓN INFRAESTRUCTURA ASOCIADA AL TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MA-ITTP-ALFSCSA
		Revisión: 02
		Página: 5 de 6

**5. DESCRIPCIÓN:**

Gestionar la correcta asignación del uso de la infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros del Edificio Terminal dentro del Área de Concesión, considerando dentro del mecanismo a todas las empresas que operan en el Aeropuerto.

El Concesionario no podrá asignar a una misma persona natural o jurídica el área total disponible, a menos que no existan más interesados, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

**6. ASIGNACIÓN DE ESTACIONAMIENTO PARA SERVICIO DE TAXIS**


Cada subconcesionario para la prestación del servicio de transporte público en modalidad de Taxi tiene derecho a ocupar uno de los espacios de los estacionamientos definidos para tal fin.

**7. UBICACIÓN DE LOS ESTACIONAMIENTOS ASIGNADOS PARA SERVICIOS DE TAXIS**

Dada la naturaleza del servicio, y la prioridad de calidad de servicio a los usuarios, se define que los espacios de estacionamiento serán ocupados por orden de llegada de cada subconcesionario. Vale decir, cada subconcesionario tiene derecho a escoger cualquier espacio disponible dentro de los designados para este servicio.

Procedimiento para el uso de los espacios de estacionamientos asignados para servicio de taxis, en caso de completarse los cupos en el frontis del Terminal de Pasajeros:

- Se dispone de 21 estacionamientos exclusivos para taxi concesionados frente al hall del aeropuerto, separados del camino público por barreras New Jersey o similares, los cuales deberán ser utilizados en su totalidad por orden de llegada.

	<p style="text-align: center;">MECANISMO ASIGNACIÓN INFRAESTRUCTURA ASOCIADA AL TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MA-ITTP-ALFSCSA
		Revisión: 02
		Página: 6 de 6


- En caso de que éstos se encuentren completamente utilizados, se dispondrá de 10 espacios dentro del estacionamiento público del Aeropuerto, reservados con barreras New Jersey o similares ubicados al costado izquierdo de la vía de salida del estacionamiento, inmediatamente antes del validador.
- Para hacer efectivo el uso de los estacionamientos públicos, los 21 espacios frente al terminal deben estar completos, lo cual debe ser acreditado mediante una fotografía del sector (puede ser con su mismo celular), la cual deberá ser mostrada en el Mesón de Informaciones al momento de validar el ticket, dentro de los 45 minutos desde ingresado al estacionamiento.
- Con lo anterior, la persona del Mesón de Informaciones procederá a validar el ticket, permitiendo la salida del vehículo y registrando la patente del vehículo y nombre del conductor.

#### **8. ASIGNACIÓN DE ESTACIONAMIENTO PARA SERVICIO DE MINIBUSES (TRANSFER)**

Cada subconcesionario para la prestación del servicio de transporte público en modalidad Minibuses (Transfer), dispone libremente de los 03 (tres) espacios de estacionamiento destinados al servicio.

#### **9. ASIGNACIÓN DE ESTACIONAMIENTO PARA SERVICIO DE BUSES**

El subconcesionario para la prestación del servicio de transporte público en modalidad Buses, dispone libremente de un espacio de estacionamiento destinado al servicio.


	<b>MECANISMO ASIGNACION ESTACIONAMIENTOS PARA VEHÍCULOS EN ARRIENDO (Rent a Car)</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código: MA-ERC-ALFSCSA
		Revisión: 02
		Página: <b>1 de 6</b>

**MECANISMO ASIGNACIÓN**  
**DE ESTACIONAMIENTOS PARA VEHÍCULOS EN ARRIENDO**  
**( Rent a Car )**

**CONCESIÓN** : Aeropuerto La Florida de La Serena


**CONCESIONARIO** : Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.



	<b>MECANISMO ASIGNACION ESTACIONAMIENTOS PARA VEHÍCULOS EN ARRIENDO (Rent a Car)</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código: MA-ERC-ALFSCSA
		Revisión: 02
		Página: <b>3 de 6</b>

## INDICE

1	OBJETIVO	4
2	ALCANCE	4
3	RESPONSABILIDAD	4
4	REFERENCIA	4
5	DESCRIPCIÓN	5
6	POLÍTICAS DE ASIGNACIÓN	5
7	AUTORIDAD	5
8	ESTIPULACIONES DE USO	5
9	SANCIONES	6

	<p style="text-align: center;"><b>MECANISMO ASIGNACION ESTACIONAMIENTOS PARA VEHÍCULOS EN ARRIENDO (Rent a Car)</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MA-ERC-ALFSCSA
		Revisión: 02
		Página: 4 de 6

**1. OBJETIVO:**

Dar cumplimiento a lo establecido en artículo 1.10.9.3.2.5 de las Bases de Licitación, que regulan el contrato “Aeropuerto La Florida de La Serena”, considerando dentro del mecanismo a todas las empresas que operen en el Aeropuerto.

**2. ALCANCE:**

- Operadores de vehículos en arriendo (Rent a Car)
- Operaciones Sociedad Concesionaria

**3. RESPONSABILIDAD:**

**Gerente de Operaciones:**


- Elaborar, revisar y proponer el presente mecanismo.

**4. REFERENCIA:**

Texto refundido de las Bases de Licitación de contrato “Aeropuerto La Florida de La Serena”.

**5. DESCRIPCIÓN:**

Explotar áreas para estacionamiento de vehículos en arriendo (Rent a Car) y áreas para la instalación de mesones de atención al público en el Edificio Terminal dentro del Área de Concesión.

	<p style="text-align: center;"><b>MECANISMO ASIGNACION ESTACIONAMIENTOS PARA VEHÍCULOS EN ARRIENDO (Rent a Car)</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MA-ERC-ALFSCSA
		Revisión: 02
		Página: 5 de 6

## **6. ASIGNACION DE COUNTERS**

Cada adjudicatario de la licitación pública para prestación del servicio de vehículos en arriendo Rent a Car tiene derecho a operar un counter en el Terminal de pasajeros.

No es posible asignar más de un counter a un subconcesionario.


## **7. UBICACION DE LOS COUNTERS ASIGNADOS**

- Acuerdo entre los Subconcesionarios:** La ubicación de los counters disponibles se define en primera instancia, invocando un acuerdo entre los distintos subconcesionarios del servicio. Para tal efecto, la Sociedad Concesionaria notifica, por escrito mediante carta dirigida por correo electrónico al representante legal de cada subconcesionario, la posibilidad de presentar una propuesta conjunta de distribución de counters, la cual debe ser suscrita por los respectivos representantes legales de cada subconcesión y despachada mediante carta a las oficinas de la Sociedad Concesionaria dentro del plazo de 15 días de recibida la notificación.
- Sorteo:** Transcurrido el plazo indicado en el punto anterior, en el caso de que los subconcesionarios no presenten una propuesta de acuerdo en los términos y plazos indicados la Sociedad Concesionaria queda en libertad de asignar ubicación de cada subconcesionario mediante sorteo, el cual se efectúa ante un Notario Público.

## **8. ASIGNACION DE ESPACIOS DE ESTACIONAMIENTO**

Cada subconcesionario dispone de 5 espacios de estacionamiento de vehículos al interior del estacionamiento público del Terminal de Pasajeros.


Esta asignación de estacionamiento se realizará mediante Anexo N°3 del contrato establecido con las empresas Rent a Car y Sociedad Concesionaria, esta validación será revisada anualmente y remitida mediante carta y/o correo electrónico de cada empresa con

	<p>MECANISMO ASIGNACION ESTACIONAMIENTOS PARA VEHÍCULOS EN ARRIENDO (Rent a Car)</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MA-ERC-ALFSCSA
		Revisión: 02
		Página: 6 de 6

contrato vigente.

## 9. VIGENCIA DE ASIGNACIÓN


La validez de la asignación de counters y espacios de estacionamiento resultante se mantendrá durante toda la vigencia de los contratos de subconcesión y será revisada anualmente por parte de la Sociedad Concesionaria, en virtud de la eventual variación que los antecedentes requeridos por este mecanismo puedan registrar.

 <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	MECANISMO ASIGNACIÓN AREAS DE SERVICIO DE TERMINALES DE CARGA  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código: MA-ASTC-ALFSCSA
		Revisión: 02
		Página: 1 de 12

**MECANISMO DE ASIGNACIÓN**  
**DE ÁREAS SERVICIO DE GESTIÓN DE TERMINALES DE CARGA**


**CONCESIÓN** : Aeropuerto La Florida de La Serena

**CONCESIONARIO** : Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.

	<p>MECANISMO ASIGNACIÓN AREAS DE SERVICIO DE TERMINALES DE CARGA</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MA-ASTC-ALFSCSA
		Revisión: 02
		Página: 3 de 12

## INDICE

1	OBJETIVO	4
2	ALCANCE	4
3	RESPONSABILIDAD	4
4	REFERENCIA	4
5	DESCRIPCIÓN	4
6	REGLAMENTO DE USO DE ÁREAS DE CARGA	5
6.1	Disposiciones Generales	5
6.2	Carga de Exportación	6
	a. Agencias de Carga	7
	b. Operador de Aeronave	7
	c. Empresas de Paletizaje y Tratamiento de Frío	8
6.3	Carga de Importación	8
	a. Operador de Aeronaves	9
	b. Asociación Nacional de Agentes de Aduana y Cámara Aduanera	9
	c. Empresas de Tratamiento de Carga de Importación	10
7	TRATAMIENTO DE ANIMALES EN CALIDAD DE CARGA AÉREA	10
8	FUNCIONES GENERALES DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA EN EL ÁREA DE CARGA	11

	<b>MECANISMO ASIGNACIÓN AREAS DE SERVICIO DE TERMINALES DE CARGA</b>	Código: MA-ASTC-ALFSCSA
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Revisión: 02
		Página: 4 de 12

**1. OBJETIVO:**

Dar cumplimiento a lo establecido en artículo 1.10.9.3.1.6 de las Bases de Licitación, que regulan el contrato “Aeropuerto La Florida de La Serena”.

**2. ALCANCE:**

- Transportistas Aéreos
- Operaciones Sociedad Concesionaria

Su alcance está sujeto al desarrollo de la infraestructura de la Concesión, por lo cual se considera que su prestación será con los recursos que actualmente cuenta el Aeropuerto e irá escalando en aumento junto con el avance de las obras.

**3. RESPONSABILIDAD:**

**Gerente de Operaciones:**


- Elaborar, revisar y proponer el presente mecanismo.

**4. REFERENCIA:**

Texto refundido de las Bases de Licitación de contrato “Aeropuerto La Florida de La Serena”.

**5. DESCRIPCIÓN:**

- El área concesionada cuenta con una Área de Carga, y de espacios destinados para estacionamiento de vehículos auxiliares.
- Las áreas disponibles serán asignadas observando una relación aproximada respecto del volumen que cada empresa mueve en toneladas anuales, en caso de que las áreas disponibles no den satisfacción a las peticiones de los usuarios.
- Las empresas aéreas, despachadores de carga, correos o *couriers* que necesiten bodegas, áreas pavimentadas, terrenos eriazos u oficinas, deberán dirigir sus

	MECANISMO ASIGNACIÓN AREAS DE SERVICIO DE TERMINALES DE CARGA	Código: MA-ASTC-ALFSCSA
	AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Revisión: 02
		Página: 5 de 12

peticiones al Gerente de Operaciones de la Sociedad Concesionaria.


- La distribución de las Áreas de Carga entre las empresas aéreas será determinada por la Sociedad Concesionaria.
- Previo a la asignación de las Áreas de Carga, la Sociedad Concesionaria debe presentar a la Inspección Fiscal la modalidad, vigencia y propuesta de asignación.

## **6. REGLAMENTO DE USO ÁREAS DE CARGA**

### **6.1 Disposiciones Generales**

- El área de carga aérea es administrada por la Sociedad Concesionaria.
- Los subconcesionarios no pueden dejar equipos de apoyo a las aeronaves o vehículos abandonados, mal estacionados, en un área de uso común del Área de Carga que tenga otro uso específico, o fuera de los límites del área entregada en subconcesión.
- El control de accesos a la parte aeronáutica (entrada y salidas) es competencia de la Dirección de Aeronáutica Civil (DGAC).
- La Sociedad Concesionaria distribuye el Área de Carga, de tal forma que los usuarios puedan cumplir con sus compromisos para despachar o recibir la carga en forma expedita y segura.
- Los subconcesionarios son responsables de cumplir las disposiciones, leyes, decretos, reglamentos y otras órdenes que emanen de las autoridades competentes, tales como Aduana, Servicio Agrícola Ganadero (SAG), Policía de Investigaciones (PDI), Brigada Antinarcóticos, Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA), Dirección de Aeronáutica Civil (DGAC), entre otros.
- A los subconcesionarios no les está permitido mantener líquidos inflamables como gasolina y aceites, utilizados para el mantenimiento de vehículos o equipo, en lugares que no estén adaptados para tales propósitos. Esta condición debe ser calificada por la



	<b>MECANISMO ASIGNACIÓN AREAS DE SERVICIO DE TERMINALES DE CARGA</b>	Código: MA-ASTC-ALFSCSA
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Revisión: 02
		Página: 6 de 12


autoridad competente.

- Las empresas aéreas y los despachadores de carga aérea son responsables directos ante la autoridad aeronáutica por el incumplimiento de las disposiciones relacionadas con la manipulación y transporte de mercancías peligrosas por vía aérea.
- Los servicios de operación de carga aérea pueden estar relacionados con:
  - Carga de importación y en tránsito.
  - Carga de exportación
  - Carga nacional
  - Transporte de valores.
  - Carga de *Courier, transporte expreso* y correo.
- Las actividades de paletizaje, emballado, estacionamiento de equipo y vehículos de apoyo que se efectúen en la plataforma son de exclusiva responsabilidad del usuario, pues estas áreas están fuera del área de concesión.
- Queda estrictamente prohibido a los subconcesionarios el realizar el mantenimiento de cualquiera de sus equipos dentro del área de concesión del Aeropuerto, sin previa y expresa autorización de la Sociedad Concesionaria.
- Queda estrictamente prohibido a los subconcesionarios utilizar Áreas de Carga para otros fines que no estén directamente relacionados con el manejo de la carga.

## 6.2 Carga de Exportación

Los usuarios deben cumplir todos los trámites de exportación ante las autoridades competentes para exportar sus productos. A su vez, los exportadores deben responder directamente ante las autoridades correspondientes y dar cumplimiento de las leyes, reglamentos y disposiciones que correspondan. Los usuarios deben realizar los trámites pertinentes directamente con cada organismo que corresponda:

- Aduana.

	<b>MECANISMO ASIGNACIÓN AREAS DE SERVICIO DE TERMINALES DE CARGA</b>	Código: MA-ASTC-ALFSCSA
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Revisión: 02
		Página: 7 de 12

- Dirección de Aeronáutica Civil (DGAC).
- Carabineros de Chile.
- Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA).
- Policía Internacional.
- Brigada antinarcoóticos y otros que correspondan.


A continuación, se indican las obligaciones de cada uno de los organismos que cumplen funciones en el área de carga:

**a. Agencias de Carga:**

- Deben estar presentes en todo momento en el proceso de tratamiento de la carga, desde el ingreso de los camiones hasta su entrega en aquellas dependencias que proporcionan los servicios de paletizaje y tratamiento de frío.
- En aquellos casos excepcionales que requiera acceder a la aeronave, debe coordinar tal acción con la Dirección de Aeronáutica Civil (DGAC) y con el operador de aeronave.
- Velar por el cumplimiento de todas las disposiciones emanadas de los organismos públicos competentes, relacionados con el tratamiento de la carga de exportación.
- Tomar todas las medidas que estén a su alcance para el resguardo de la carga bajo su responsabilidad.

**b. Operador de Aeronave:**

- Coordinar las acciones necesarias para que en todo momento esté disponible el equipo para el paletizaje, enmallado y embarque de la carga.
- Tomar las medidas para que sus equipos o aquellos que subcontrate para el paletizaje, el enmallado y disposición de la carga se dispongan en las dependencias autorizadas establecidas para tal efecto.
- Verificar que el tratamiento de la carga se haga en un entorno limpio y seguro.

	<b>MECANISMO ASIGNACIÓN AREAS DE SERVICIO DE TERMINALES DE CARGA</b>	Código: MA-ASTC-ALFSCSA
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Revisión: 02
		Página: <b>8</b> de <b>12</b>


- En el caso de que el vuelo sea cancelado, el Servicio Agrícola y Ganadero (SAG) debe ser notificado. Lo anterior con el fin de que la empresa aérea obtenga la autorización respectiva, para almacenar productos certificados en lugares distintos a los ya autorizados para este efecto, ya sea en terrenos del área de concesión o fuera de ellos.
- Una vez finalizado el proceso de carga o descarga, debe tomar las medidas necesarias para dejar el área libre de desechos y los equipos debidamente ordenados. (NOTA: Entiéndase por desechos, cartones, huinchas de embalaje, pallets, madera, plásticos, papeles, latas de aceite, cordones, sogas).
- Someterse a todos los controles y procedimientos de seguridad que disponga la autoridad aeronáutica.

#### **c. Empresas de Paletizaje y Tratamiento de Frío**

- Coordinar en forma conjunta con el SAG el ordenamiento y expedición del proceso de carga.
- Velar por que, en todo momento, dicho proceso se desarrolle en un entorno limpio y seguro.
- Una vez concluidas las actividades de tratamiento de la carga, tomar las medidas pertinentes para que tanto en el interior como exterior inmediato de sus instalaciones se mantenga limpio y ordenado.
- Tomar todas las medidas preventivas que estén a su alcance, para evitar situaciones de riesgo que afecten la integridad física de las personas involucradas en el proceso de tratamiento de la carga, que tenga lugar en sus instalaciones.

### **6.3 Carga de Importación**

Los trámites que los importadores deben realizar ante las autoridades competentes para

	<b>MECANISMO ASIGNACIÓN AREAS DE SERVICIO DE TERMINALES DE CARGA</b>	Código: MA-ASTC-ALFSCSA
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Revisión: 02
		Página: 9 de 12

importar ciertos bienes, constituyen procedimientos que los usuarios deben cumplir directamente.


A continuación, se indican las responsabilidades establecidas para la manipulación y almacenamiento de la carga de importación:

**a. Operador de Aeronaves**

- Verificar que el tratamiento de la carga se haga en un entorno limpio y seguro.
- Una vez finalizado el proceso de carga o descarga tomarán las medidas necesarias para dejar libre de desechos el área de la plataforma y el frente de sus concesiones. Asimismo, los equipos debidamente ordenados.
- En el caso que el SAG detecte que existe madera de estiba contaminada, debe proceder a su fumigación y posterior eliminación, de acuerdo con las instrucciones impartidas por dicho Servicio.
- Queda prohibido el paletizaje de la carga en aquellos lugares no establecidos para tal efecto.

**b. Asociación Nacional de Agentes de Aduana y Cámara Aduanera**

- Velar por la buena coordinación con los transportistas que retiran la carga, y que estos den cumplimiento a las medidas establecidas en el presente Procedimiento.
- Informar a sus clientes que los camiones de carga permanecerán en el lugar de estacionamiento, hasta completar la documentación necesaria para su ingreso.
- Tomar las medidas para notificar a los transportistas de la carga de importación, para que estos permanezcan en el interior de la zona primaria, sólo el tiempo que autoriza ADUANA.
- Informar a sus transportistas de la carga, que junto con la prohibición de desembalar o desarmar los bultos originales deben retirar los desechos que se originen al momento

	<p>MECANISMO ASIGNACIÓN AREAS DE SERVICIO DE TERMINALES DE CARGA</p>	<p>Código: MA-ASTC-ALFSCSA</p>
	<p>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	<p>Revisión: 02</p>
		<p>Página: <b>10</b> de <b>12</b></p>

del carguío (*pallets*, cartones, huinchas de embalaje, etc.).


- En la medida de lo posible deben mantener una relación actualizada de empadronamiento de los transportistas y peonetas que ingresan a la Zona Primaria. Dicha relación deberá ser entregada a la Aduana y Seguridad de la Dirección de Aeronáutica Civil (DGAC).

**c. Empresas de Tratamiento de Carga de Importación**

- Dar a conocer a sus clientes los lugares de estacionamientos para los vehículos de transporte de carga de importación, los cuales sólo pueden ingresar una vez que cuenten con el ingreso con factura. Una vez autorizado, puede permanecer un máximo de 3 horas en el interior de la Zona Primaria.
- Tomar las medidas necesarias para mantener libre de desechos los sectores ubicados tanto por Zona Primaria como por la plataforma.
- Realizar las acciones de seguridad, principalmente en cuanto a las maniobras de carga de los vehículos grúas horquillas.
- Cumplir con todas las medidas de almacenamiento de la carga dependiendo de su clasificación, teniendo especial cuidado con las mercancías peligrosas.
- Tomar todas las medidas de prevención de riesgos, principalmente en cuanto al óptimo estado de las líneas aéreas eléctricas y tableros eléctricos.

**7. TRATAMIENTO DE ANIMALES EN CALIDAD DE CARGA AÉREA**

- El ingreso y salida de animales que lleguen o salgan del Aeropuerto en calidad de carga aérea se debe efectuar a través del Área de Carga, por los accesos autorizados.
- Sólo subconcesionarios que cuenten con instalaciones o recursos en el Aeropuerto para recibir o despachar animales por vía aérea, pueden solicitar autorización para que estos animales puedan pasar a la plataforma o cruzar el área de concesión del

	MECANISMO ASIGNACIÓN AREAS DE SERVICIO DE TERMINALES DE CARGA	Código: MA-ASTC-ALFSCSA
	AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Revisión: 02
		Página: 11 de 12


Aeropuerto. Esta solicitud incluye la reparación de daños que estos animales puedan causar en el Aeropuerto.

- Los dueños de la carga o los despachadores de carga contratados por este son las responsables de coordinar directamente con las autoridades aduaneras y sanitarias, para efectuar el despacho o recepción de los animales.
- El ingreso ocasional de vehículos a las áreas restringidas del Aeropuerto es autorizado por la DGAC. El permiso permanente para ingresar al área restringida del Aeropuerto por parte de vehículos es autorizado por la DGAC, previo conocimiento la Sociedad Concesionaria.

#### **8. FUNCIONES GENERALES DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA EN EL ÁREA DE CARGA**


Las funciones generales de la Sociedad Concesionaria, en coordinación con la DGAC en el Área de Carga, son las siguientes:

- Promover la utilización racional de los recursos disponibles en bodegas, oficinas, terrenos, áreas pavimentadas y equipos.
- Exigir a los subconcesionarios del Área de Carga que mantengan sus áreas limpias y libres de desechos (Nota: Entiéndase por desechos, cartones, huinchas de embalaje, pallets, madera, plásticos, papeles, latas de aceite, cordones, sogas, etc.).
- Verificar que los equipos de apoyo terrestre de las empresas aéreas o de las empresas que prestan servicio en las áreas de la concesión, se encuentren en los lugares habilitados o autorizados para ello.
- Controlar la presentación de las instalaciones que ocupan los subconcesionarios.
- Verificar el funcionamiento de la iluminación y señalética de las áreas de uso común en el Área de Carga.
- Exigir a los subconcesionarios que operan en el Área de Carga, el que mantengan disponible a los usuarios un libro que les permita estampar eventuales reclamos,

 AEROPUERTO LA FLORIDA	MECANISMO ASIGNACIÓN AREAS DE SERVICIO DE TERMINALES DE CARGA	Código: MA-ASTC-ALFSCSA
	AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Revisión: 02
		Página: <b>12 de 12</b>

sugerencias y/o felicitaciones asociadas al servicio recibido.

- Incentivar a que no se cometan actos que atenten contra el medio ambiente en su jurisdicción, de parte de los subconcesionarios o de los usuarios que se encuentren u operen en el área concesionada.
- Promover las actividades económicas relacionadas con el transporte de carga aérea.

	<b>Anexo 11</b> <b>CONSULTAS MECANISMOS Y RESPUESTAS</b>	Código:
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Revisión: A
		Página: 1 de 32

## ANEXO N°11 CONSULTA DE MECANISMOS DE ASIGNACIÓN Y RESPUESTAS

1. Consulta Mecanismo de Asignación Sistema de Embarque y Desembarque y Cintas Transportadoras.



GO ALFSCSA N°017/2022

REF: S/N.

MAT: Consulta por mecanismo de asignación,  
Aeropuerto La Florida de La Serena

La Serena, 04 de mayo de 2022

Señores  
Jefes de Base  
Presente

Por medio de la presente, mí representada, Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A., tiene a bien remitir a Ud., el siguiente documento, para su pronunciamiento.

- Mecanismo de Asignación Sistemas de Embarque y Desembarque y,
- Mecanismo de Asignación Sistema de Manejo de Equipaje de Llegada y Salida.

Cabe tener presente que, en caso de no tener observaciones, se solicita a Ud., que también sea informado a esta Sociedad Concesionaria.


Por favor responder a la brevedad posible.

Sin otro particular, saluda atentamente.



Matías James López  
Gerente de Operaciones  
Aeropuerto La Florida  
Sociedad Concesionaria S.A.



	<b>Anexo 11</b> <b>CONSULTAS MECANISMOS Y RESPUESTAS</b>	Código:
		Revisión: A
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: 2 de 32

Respuestas:

### Secretaria Aeropuerto La Serena

**De:** Roberto Astorga <roberto.astorga@skyairline.com>  
**Enviado el:** jueves, 5 de mayo de 2022 11:37  
**Para:** Secretaria Aeropuerto La Serena  
**CC:** Matias James; Guillermo Rivera  
**Asunto:** RE: Envía Carta GO ALFSCSA N°017, sobre consulta Mecanismos de Asignación

Estimada Srta. Ximena Herrera

Junto con saludar, agradezco la información y le comento que no hay observaciones.

Saludos cordiales.



**Roberto Astorga V.**  
 Jefe de Aeropuerto La Serena  
 Teléfono +56226633531  
 Móvil +56 9 52255247  
 Anexo 3531  
[roberto.astorga@skyairline.com](mailto:roberto.astorga@skyairline.com) - [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com)

**De:** Secretaria Aeropuerto La Serena <secretaria.lsc@reddeeaeropuertos.cl>  
**Enviado el:** miércoles, 4 de mayo de 2022 16:21  
**CC:** Matias James <mjames@reddeeaeropuertos.cl>; Guillermo Rivera <grivera@reddeeaeropuertos.cl>  
**Asunto:** Envía Carta GO ALFSCSA N°017, sobre consulta Mecanismos de Asignación  
**Importancia:** Alta

Correo externo a Sky Airline: **No abrir enlaces o archivos adjuntos de correos desconocidos, ya que pueden ser phishing o contener malwares.**  
 Operaciones TI - Equipo Ciber Seguridad


Junto con saludar, se remite Carta GO ALFSCSA N°017, sobre consulta Mecanismos de Asignación:

- Sistema de Embarque y Desembarque y
- Sistema de Manejo de Equipaje de Llegada y salida

Atte.,



**Ximena Herrera González**  
 Secretaria Gerencia Operaciones  
 Aeropuerto La Florida  
 Sociedad Concesionaria S.A.  
 La Serena, Chile  
 +56 9 44057042  
[www.aeropuertolaserena.cl](http://www.aeropuertolaserena.cl)

	<b>Anexo 11</b> <b>CONSULTAS MECANISMOS Y RESPUESTAS</b>	Código:
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Revisión: A
		Página: <b>3 de 32</b>

### Secretaría Aeropuerto La Serena

**De:** Miranda Olavarría, Maricel <mmirandao@acciona.com>  
**Enviado el:** lunes, 9 de mayo de 2022 14:26  
**Para:** Secretaría Aeropuerto La Serena  
**Asunto:** RE: EXT: RV: Envía Carta GO ALFSCSA N°017, sobre consulta Mecanismos de Asignación

Buenas Tardes , Junto con saludarlos he dado lectura al mecanismo de Asignación de Embarque y Desembarque , No objetando nada y muy de acuerdo con el proceder.

Saludos Cordiales




**Maricel Miranda Olavarría**  
 Jefe Base La Serena  
 CHILE  
 AIRPORT SERVICES

Aeropuerto La Florida  
 La Serena - Chile  
 +56 9 40288478

→ [WWW.ACCIONA.COM](http://WWW.ACCIONA.COM)



	<b>Anexo 11</b> <b>CONSULTAS MECANISMOS Y RESPUESTAS</b>	Código:
	AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Revisión: A
		Página: 4 de 32

## Secretaria Aeropuerto La Serena

---

**De:** Claudia Alderete <calderete@cargomobility.com>  
**Enviado el:** lunes, 9 de mayo de 2022 14:25  
**Para:** Secretaria Aeropuerto La Serena  
**Asunto:** Re: Envía Carta GO ALFSCSA N°017, sobre consulta Mecanismo de Asignación

Estimada Ximena

Sin Observaciones

Atte.,

El lun, 9 may 2022 a la(s) 14:19, Secretaria Aeropuerto La Serena ([secretaria.lsc@reddeaeropuertos.cl](mailto:secretaria.lsc@reddeaeropuertos.cl)) escribió:


Buenas tardes.

Se solicita por favor su respuesta a Carta Go ALFSCSA N°017.

Atte.,



Ximena Herrera González  
Secretaria Gerencia Operaciones  
Aeropuerto La Florida  
Sociedad Concesionaria S.A.  
La Serena, Chile  
+56 9 44057042  
[www.aeropuertolaserena.cl](http://www.aeropuertolaserena.cl)

 AEROPUERTO LA FLORIDA	Anexo 11 CONSULTAS MECANISMOS Y RESPUESTAS	Código:
	AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Revisión: A
		Página: 5 de 32

## 2) Consulta Mecanismo de Asignación Servicios en Plataforma



GO ALFSCSA N°018/2022

REF: S/N.

MAT: Consulta por mecanismo de asignación,  
Aeropuerto La Florida de La Serena

La Serena, 04 de mayo de 2022

Señores  
Jefes de Base  
Presente

Por medio de la presente, mi representada, Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A., tiene a bien remitir a Ud., el siguiente documento, para su pronunciamiento.

- Mecanismo de Asignación de Servicios en Plataforma.


Cabe tener presente que, en caso de no tener observaciones, se solicita a Ud., que también sea informado a esta Sociedad Concesionaria.

Por favor responder a la brevedad posible.

Sin otro particular, saluda atentamente.



Matias James López  
Gerente de Operaciones  
Aeropuerto La Florida  
Sociedad Concesionaria S.A.

	<b>Anexo 11</b> <b>CONSULTAS MECANISMOS Y RESPUESTAS</b>	Código:
		Revisión: A
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: 6 de 32

Respuestas:

### Secretaría Aeropuerto La Serena

**De:** Miranda Olavarría, Maricel <mmirandao@acciona.com>  
**Enviado el:** miércoles, 4 de mayo de 2022 18:52  
**Para:** Secretaría Aeropuerto La Serena  
**CC:** Matias James; Guillermo Rivera  
**Asunto:** RE: EXT: Envía Carta GO ALFSCSA N°017, sobre consulta Mecanismo de Asignación Servicios en Plataforma

Buenas tardes, Junto con saludar, acuso recibo y lectura ok , primero que todo agradeciendo este mecanismo y su regulación . No presento ninguna objeción en la medida que efectivamente se dé el cumplimiento propuesto.

Sin más que agregar, me despido cordialmente.



**Maricel Miranda Olavarría**

Jefe Base La Serena  
 CHILE  
 AIRPORT SERVICES

Aeropuerto La Florida  
 La Serena - Chile  
 +56 9 40288478

→ [WWW.ACCIONA.COM](http://WWW.ACCIONA.COM)




**De:** Secretaria Aeropuerto La Serena <secretaria.lsc@reddeaeropuertos.cl>  
**Enviado el:** miércoles, 4 de mayo de 2022 16:29  
**CC:** Matias James <mjames@reddeaeropuertos.cl>; Guillermo Rivera <grivera@reddeaeropuertos.cl>  
**Asunto:** EXT: Envía Carta GO ALFSCSA N°017, sobre consulta Mecanismo de Asignación Servicios en Plataforma

Junto con saludar, se remite Carta GO ALFSCSA N°017, sobre consulta Mecanismo de Asignación Servicios en Plataforma.

Atte.,



**Ximena Herrera González**  
 Secretaria Gerencia Operaciones  
 Aeropuerto La Florida  
 Sociedad Concesionaria S.A.  
 La Serena, Chile  
 +56 9 44057042  
[www.aerpuertolaserena.cl](http://www.aerpuertolaserena.cl)

	<b>Anexo 11</b> <b>CONSULTAS MECANISMOS Y RESPUESTAS</b>	Código:
		Revisión: A
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: 7 de 32

### Secretaria Aeropuerto La Serena

**De:** Roberto Astorga <roberto.astorga@skyairline.com>  
**Enviado el:** jueves, 5 de mayo de 2022 11:37  
**Para:** Secretaria Aeropuerto La Serena  
**CC:** Matias James; Guillermo Rivera  
**Asunto:** RE: Envía Carta GO ALFSCSA N°017, sobre consulta Mecanismo de Asignación Servicios en Plataforma

Estimada Srta. Ximena Herrera

Junto con saludar, agradezco la información y le comento que no hay observaciones.

Saludos cordiales.



**Roberto Astorga V.**  
 Jefe de Aeropuerto La Serena  
 Teléfono +56226633531  
 Móvil +56 9 52255247  
 Anexo 3531  
[roberto.astorga@skyairline.com](mailto:roberto.astorga@skyairline.com) - [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com)

**De:** Secretaria Aeropuerto La Serena <secretaria.lsc@reddeeaeropuertos.cl>  
**Enviado el:** miércoles, 4 de mayo de 2022 16:29  
**CC:** Matias James <mjames@reddeeaeropuertos.cl>; Guillermo Rivera <grivera@reddeeaeropuertos.cl>  
**Asunto:** Envía Carta GO ALFSCSA N°017, sobre consulta Mecanismo de Asignación Servicios en Plataforma


Correo externo a Sky Airline: No abrir enlaces o archivos adjuntos de correos desconocidos, ya que pueden ser phishing o contener malwares.  
 Operaciones TI - Equipo Ciber Seguridad

Junto con saludar, se remite Carta GO ALFSCSA N°017, sobre consulta Mecanismo de Asignación Servicios en Plataforma.

Atte.,



**Ximena Herrera González**  
 Secretaria Gerencia Operaciones  
 Aeropuerto La Florida  
 Sociedad Concesionaria S.A.  
 La Serena, Chile  
 +56 9 44057042  
[www.aeropuertolaserena.cl](http://www.aeropuertolaserena.cl)

	Anexo 11	Código:
	CONSULTAS MECANISMOS Y RESPUESTAS	Revisión: A
	AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Página: 8 de 32

### Secretaría Aeropuerto La Serena

---

**De:** Claudia Alderete <calderete@cargomobility.com>  
**Enviado el:** lunes, 9 de mayo de 2022 14:25  
**Para:** Secretaría Aeropuerto La Serena  
**Asunto:** Re: Envía Carta GO ALFSCSA N°017, sobre consulta Mecanismo de Asignación Servicios en Plataforma

Estimada Ximena

Sin Observaciones

Atte.,

El lun, 9 may 2022 a la(s) 14:19, Secretaría Aeropuerto La Serena ([secretaria.lsc@reddeaeropuertos.cl](mailto:secretaria.lsc@reddeaeropuertos.cl)) escribió:


Buenas tardes.



*Claudia Alderete A. / Jefe de Aeropuerto*

[calderete@cargomobility.cl](mailto:calderete@cargomobility.cl) / +56984094560

Cargo Mobility  
AEROPUERTO LA SERENA  
[www.cargomobility.com](http://www.cargomobility.com)

	<b>Anexo 11</b> <b>CONSULTAS MECANISMOS Y RESPUESTAS</b>	Código:
	AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Revisión: A
		Página: 9 de 32

### 3) Consulta Mecanismo de Asignación Counters y Oficinas de Apoyo a Counters



GO ALFSCSA N°002 /2022

REF: S/N.

MAT: Consulta por mecanismo de asignación,  
Aeropuerto La Florida de La Serena

La Serena, 24 de enero de 2022

Señores  
Jefes de Base  
Presente

Por medio de la presente, mi representada, Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A., tiene a bien remitir a Ud., los siguientes documentos, para su pronunciamiento.

Mecanismo de Asignación de Counters para Compañías Aéreas.  
Mecanismo Asignación de oficinas de apoyo a Counters.

Cabe tener presente que, en caso de no tener observaciones, se solicita a Ud., que también sea informado a esta Sociedad Concesionaria.


Por favor responder a la brevedad posible.

Sin otro particular, saluda atentamente.



Daniel Victoriano Krebs  
Gerente de Operaciones (I)  
Aeropuerto La Florida  
Sociedad Concesionaria S.A.



	<b>Anexo 11</b> <b>CONSULTAS MECANISMOS Y RESPUESTAS</b>	Código:
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Revisión: A
		Página: <b>10 de 32</b>

Respuestas:

**Secretaria Aeropuerto La Serena**

**De:** Miranda Olavarría, Maricel <mmirandao@acciona.com>  
**Enviado el:** lunes, 24 de enero de 2022 22:25  
**Para:** Roberto Astorga; Secretaria Aeropuerto La Serena; CLAUDIA ALDERETE LATAM ; Enrique Navarrete - GSS  
**CC:** Daniel Victoriano; Guillermo Rivera  
**Asunto:** RE: EXT: RE: Envía Carta GO ALFSCSA N°002 Consulta Mecanismo de Asignación Counters y Oficinas.

Buenas tardes , por mi parte no registro observaciones .

Saludos cordiales




**Maricel Miranda Olavarría**

Jefe Base La Serena  
 CHILE  
 AIRPORT SERVICES

Aeropuerto La Florida  
 La Serena - Chile  
 +56 9 40288478

→ [WWW.ACCIONA.COM](http://WWW.ACCIONA.COM)



	<b>Anexo 11</b> <b>CONSULTAS MECANISMOS Y RESPUESTAS</b>	Código:
		Revisión: A
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>11</b> de <b>32</b>

### Secretaría Aeropuerto La Serena

**De:** Roberto Astorga <roberto.astorga@skyairline.com>  
**Enviado el:** lunes, 24 de enero de 2022 17:01  
**Para:** Secretaria Aeropuerto La Serena; MARICEL MIRANDA JETSMART (mmirandao@acciona.com); CLAUDIA ALDERETE LATAM ; Enrique Navarrete - GSS  
**CC:** Daniel Victoriano; Guillermo Rivera  
**Asunto:** RE: Envía Carta GO ALFSCSA N°002 Consulta Mecanismo de Asignación Counters y Oficinas.

Estimada Ximena

Junto con saludar, comento a ud. que tengo observaciones al respecto.

Saludos cordiales.



**Roberto Astorga V.**  
 Jefe de Aeropuerto La Serena  
 Teléfono +56226633531  
 Móvil +56 9 52255247  
 Anexo 3531  
[roberto.astorga@skyairline.com](mailto:roberto.astorga@skyairline.com) - [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com)

**De:** Secretaria Aeropuerto La Serena <secretaria.lsc@reddeaeropuertos.cl>  
**Enviado el:** lunes, 24 de enero de 2022 15:26  
**Para:** MARICEL MIRANDA JETSMART (mmirandao@acciona.com) <mmirandao@acciona.com>; Roberto Astorga <roberto.astorga@skyairline.com>; CLAUDIA ALDERETE LATAM <calderete@cargomobility.com>; Enrique Navarrete - GSS <enavarrete@gssaviation.cl>  
**CC:** Daniel Victoriano <dvvictoriano@reddeaeropuertos.cl>; Guillermo Rivera <grivera@reddeaeropuertos.cl>  
**Asunto:** Envía Carta GO ALFSCSA N°002 Consulta Mecanismo de Asignación Counters y Oficinas.


Correo externo a Sky Airline: No abrir enlaces o archivos adjuntos de correos desconocidos, ya que pueden ser phishing o contener malwares.  
 Operaciones TI - Equipo Ciber Seguridad

Junto con saludar, se remite a Uds. Carta GO ALFSCSA N°002/2022, Consulta por mecanismo de asignación, Aeropuerto La Florida de La Serena.

Cordiales saludos,



**Ximena Herrera González**  
 Secretaria Gerencia Operaciones  
 Aeropuerto La Florida  
 Sociedad Concesionaria S.A.  
 La Serena, Chile  
 +56 9 44057042

	<b>Anexo 11</b> <b>CONSULTAS MECANISMOS Y RESPUESTAS</b>	Código:
	AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Revisión: A
		Página: 12 de 32

**Secretaria Aeropuerto La Serena**


---

**De:** Claudia Alderete <calderete@cargomobility.com>  
**Enviado el:** martes, 25 de enero de 2022 10:26  
**Para:** Secretaria Aeropuerto La Serena  
**CC:** MARICEL MIRANDA JETSMART (mmirandao@acciona.com); ROBERTO ASTORGA SKY (roberto.astorga@skyairline.com); Enrique Navarrete - GSS; Daniel Victoriano; Guillermo Rivera  
**Asunto:** Re: Envía Carta GO ALFSCSA N°002 Consulta Mecanismo de Asignación Counters y Oficinas.

Estimada Ximena

Junto con saludar, informo que no tengo observaciones.

Atte.,

	<b>Anexo 11</b> <b>CONSULTAS MECANISMOS Y RESPUESTAS</b>	Código:
	AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Revisión: A
		Página: 13 de 32

4) Consulta Mecanismo de Asignación de la Infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros.



GO ALFSCSA N°003 /2022

REF: S/N.

MAT: Consulta por mecanismo de asignación,  
Aeropuerto La Florida de La Serena

La Serena, 24 de enero de 2022

Señores  
Servicio Transfer  
Presente

Por medio de la presente, mi representada, Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A., tiene a bien remitir a Ud., el siguiente documento, para su pronunciamiento.

- Mecanismo de Asignación Estacionamientos Transfer.


Cabe tener presente que, en caso de no tener observaciones, se solicita a Ud., que también sea informado a esta Sociedad Concesionaria.

Por favor responder a la brevedad posible.

Sin otro particular, saluda atentamente.



Daniel Victoriano Krebs  
Gerente de Operaciones (I)  
Aeropuerto La Florida  
Sociedad Concesionaria S.A.

	Anexo 11 CONSULTAS MECANISMOS Y RESPUESTAS	Código:
	AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Revisión: A
		Página: 14 de 32



GO ALFSCSA N°004 /2022

REF: S/N.

MAT: Consulta por mecanismo de asignación,  
Aeropuerto La Florida de La Serena

La Serena, 24 de enero de 2022

Señores  
Servicio Taxi  
Presente

Por medio de la presente, mi representada, Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A., tiene a bien remitir a Ud., el siguiente documento, para su pronunciamiento.

- Mecanismo de Asignación Estacionamientos Taxi.


Cabe tener presente que, en caso de no tener observaciones, se solicita a Ud., que también sea informado a esta Sociedad Concesionaria.

Por favor responder a la brevedad posible.

Sin otro particular, saluda atentamente.



Daniel Victoriano Krebs  
Gerente de Operaciones (I)  
Aeropuerto La Florida  
Sociedad Concesionaria S.A.

 AEROPUERTO LA FLORIDA	Anexo 11 CONSULTAS MECANISMOS Y RESPUESTAS	Código:
	AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Revisión: A
		Página: 15 de 32

Respuestas:

**Secretaria Aeropuerto La Serena**

---


**De:** Francisco Javier Troncoso <franciscojtroncosom@gmail.com>  
**Enviado el:** martes, 25 de enero de 2022 10:43  
**Para:** Secretaria Aeropuerto La Serena  
**Asunto:** Respuesta Mecanismo de Asignación movil 17

Junto con saludar.

Con respecto al mecanismo de asignación de estacionamientos de taxis, no tengo observaciones.

Saludos Cordiales

Francisco Javier Troncoso  
Movil 17  
--  
Enviado con Gmail para celulares

	<b>Anexo 11</b> <b>CONSULTAS MECANISMOS Y RESPUESTAS</b>	Código:
		Revisión: A
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: 16 de 32

## Secretaria Aeropuerto La Serena

**De:** christian cuello <c.r.cuellobarrios@gmail.com>  
**Enviado el:** miércoles, 26 de enero de 2022 21:59  
**Para:** Secretaria Aeropuerto La Serena  
**Asunto:** RE: Envía Carta GO ALFSCSA N°004/2022 Consulta Mecanismo Asignación

Junto con saludarlos, solo agregar y sumarme a la opinión de un par de colegas y compañeros taxistas del aeropuerto, con respecto a la capacidad de estacionamientos habilitados, ya que estos no serian suficientes, al momento de encontrarse la totalidad de los móviles, aparte de lo mencionado, no tengo mas observaciones.

Sin otro particular.  
 Los saludo atentamente.

CHRISTIAN CUELLO BARRIOS

Enviado desde [Correo](#) para Windows


**De:** [Secretaria Aeropuerto La Serena](#)  
**Enviado:** lunes, 24 de enero de 2022 15:33  
**Para:** [vanessita34@hotmail.com](mailto:vanessita34@hotmail.com); [vanessatapia.v@gmail.com](mailto:vanessatapia.v@gmail.com); [contacto@velhorizonte.cl](mailto:contacto@velhorizonte.cl); [anaaerturismo@hotmail.com](mailto:anaaerturismo@hotmail.com); [c.r.cuellobarrios@gmail.com](mailto:c.r.cuellobarrios@gmail.com); [eliana.rocha.g@gmail.com](mailto:eliana.rocha.g@gmail.com); [fernandoharley@icloud.com](mailto:fernandoharley@icloud.com); [franciscoitroncosom@gmail.com](mailto:franciscoitroncosom@gmail.com); [franklinbrionesuc@hotmail.com](mailto:franklinbrionesuc@hotmail.com); [auljamett69@gmail.com](mailto:auljamett69@gmail.com); [juan.jaque@taxisoldelvalle.cl](mailto:juan.jaque@taxisoldelvalle.cl); [lrcarou@hotmail.com](mailto:lrcarou@hotmail.com); [lpizarromo@gmail.com](mailto:lpizarromo@gmail.com); [amanthys@gmail.com](mailto:amanthys@gmail.com); [marjorie.cast@gmail.com](mailto:marjorie.cast@gmail.com); [pedro.vergara.g@hotmail.com](mailto:pedro.vergara.g@hotmail.com); [nelsonossandonvalenzuela@gmail.com](mailto:nelsonossandonvalenzuela@gmail.com); [paolabeatrizmiranda@gmail.com](mailto:paolabeatrizmiranda@gmail.com); [azulesdelelqui@gmail.com](mailto:azulesdelelqui@gmail.com); [raul.osoriolopez@gmail.com](mailto:raul.osoriolopez@gmail.com); [sandracerda.sdv@gmail.com](mailto:sandracerda.sdv@gmail.com); [steffanfloreismaldonado@gmail.com](mailto:steffanfloreismaldonado@gmail.com); [trojasa@gmail.com](mailto:trojasa@gmail.com); [rafarojasv@gmail.com](mailto:rafarojasv@gmail.com); [albertovillegasaraya@gmail.com](mailto:albertovillegasaraya@gmail.com); [ymorales@montec.cl](mailto:ymorales@montec.cl)  
**CC:** [Daniel Victoriano](#); [Guillermo Rivera](#)  
**Asunto:** Envía Carta GO ALFSCSA N°004/2022 Consulta Mecanismo Asignación

Junto con saludar, se remite a Uds. Carta GO ALFSCSA N°004/2022, Consulta por mecanismo de asignación, Aeropuerto La Florida de La Serena.

Cordiales saludos,




**Ximena Herrera González**  
 Secretaria Gerencia Operaciones  
 Aeropuerto La Florida  
 Sociedad Concesionaria S.A.  
 La Serena, Chile  
 +56 9 44057042  
[www.aerpuertolaserena.cl](http://www.aerpuertolaserena.cl)

	<b>Anexo 11</b> <b>CONSULTAS MECANISMOS Y RESPUESTAS</b>	Código:
		Revisión: A
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>17</b> de <b>32</b>


Re: Envía Carta GO ALFSCSA N°004/2022 Consulta Mecanismo Asignación



Eliana Rocha Garcés <eliana.rocha.g@gmail.com>

Para  Secretaria Aeropuerto La Serena

 Responder

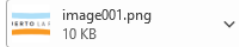
 Responder a todos

 Reenviar



jueves 27-01-2022 16:38

 Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.



Iniciar la respuesta a todos con: [Entendido.](#) [De acuerdo.](#) [Entiendo.](#)  Comentarios

Estimada

Dado que el espacio destinado al estacionamiento de taxis no es suficiente para la cantidad de vehículos concesionados, es indispensable que se entregue nuevamente, y a la brevedad, la tarjeta de estacionamiento a los, las conductores.

Atentos saludos


Eliana RochaGarcés

Móvil N° 13

El lun., 24 de enero de 2022 15:33, Secretaria Aeropuerto La Serena <[secretaria.lsc@reddeaeropuertos.cl](mailto:secretaria.lsc@reddeaeropuertos.cl)> escribió:


Junto con saludar, se remite a Uds. Carta GO ALFSCSA N°004/2022, Consulta por mecanismo de asignación, Aeropuerto La Florida de La Serena.

Cordiales saludos,

 No se puede mostrar la imagen vinculada. Puede que se haya movido, cambiado de nombre o eliminado del sistema. Comente...

Ximena Herrera González



	<b>Anexo 11</b> <b>CONSULTAS MECANISMOS Y RESPUESTAS</b>	Código:
		Revisión: A
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>18</b> de <b>32</b>

### Secretaria Aeropuerto La Serena


**De:** Taxis Ejecutivos Azules del Elqui <azulesdelelqui@gmail.com>  
**Enviado el:** martes, 25 de enero de 2022 10:21  
**Para:** Secretaria Aeropuerto La Serena  
**CC:** Marjorie Castillo; vanessita34@hotmail.com; vanessatapia.v@gmail.com; contacto@velhorizonte.cl; anaerturismo@hotmail.com; c.r.cuellobarrios@gmail.com; eliana.rocha.g@gmail.com; fernandoharley@icloud.com; franciscojtruncosom@gmail.com; franklinbrionesuc@hotmail.com; auljamett69@gmail.com; Juan Jaque; lrcarou@hotmail.com; amanthys@gmail.com; pedro\_vergara\_g@hotmail.com; nelsonossandonvalenzuela@gmail.com; paolabeatrizmiranda@gmail.com; raul.osoriolopez@gmail.com; sandracerda.sdv@gmail.com; steffanfloresmaldonado@gmail.com; trojasa@gmail.com; rafarojasv@gmail.com; albertovillegasaraya@gmail.com; ymorales@montec.cl; Daniel Victoriano; Guillermo Rivera  
**Asunto:** Re: Envía Carta GO ALFSCSA N°004/2022 Consulta Mecanismo Asignación

Junto con saludar, respecto a la asignación y mecanismo para uso de los estacionamientos subconcesionados para taxis, debo señalar que precisamente el funcionamiento es por orden de llegada y que cada vehículo va ocupando el lugar a elección, sin embargo y en perjuicio de los demás subconcesionados, algunos vehículos estacionan de forma tal que impiden el ingreso de otro vehículo delante y atrás del mismo, sería bueno ponderar esta situación para un mejor ordenamiento de las calzas en cuestión.

Así mismo, y de acuerdo con lo expuesto por don Luis Pizarro, (a quien no pude reenviar esta respuesta), antiguamente contábamos con una tarjeta liberada para ocupar estacionamientos que están tipificados incluso, respecto a cuáles son, en el contrato anterior. Sería de vital importancia contar nuevamente con dichas tarjetas ya que, aunque no he contado las calzas, en este momento y bajo ciertas condiciones, las calzas no dan abasto para los 28 móviles subconcesionados existentes.

Sin otro particular, se despide atentamente a usted

Patricio Robledo Fernández  
 Subconcesionario aeropuerto N°24  
 Taxis Ejecutivos Azules del Elqui  
[Azulesdelelqui@gmail.com](mailto:Azulesdelelqui@gmail.com) +56984172385  
 La Serena  
 Chile

	<b>Anexo 11</b> <b>CONSULTAS MECANISMOS Y RESPUESTAS</b>	Código:
		Revisión: A
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>19</b> de <b>32</b>

### Secretaria Aeropuerto La Serena

**De:** Marjorie Castillo <marjorie.cast@gmail.com>  
**Enviado el:** lunes, 24 de enero de 2022 22:07  
**Para:** Secretaria Aeropuerto La Serena  
**CC:** vanessita34@hotmail.com; vanessatapia.v@gmail.com; contacto@velhorizonte.cl; anaaerturismo@hotmail.com; c.r.cuellobarrios@gmail.com; eliana.rocha.g@gmail.com; fernandoharley@icloud.com; franciscojtroncosom@gmail.com; franklinbrionesuc@hotmail.com; auljamett69@gmail.com; juan.jaque@taxisoldelvalle.cl; lrcarou@hotmail.com; lpizarromo@gmail.com; amanthys@gmail.com; pedro\_vergara\_g@hotmail.com; nelsonossandonvalenzuela@gmail.com; paolabeatrizmiranda@gmail.com; azulesdelelqui@gmail.com; raul.osoriolopez@gmail.com; sandracerda.sdv@gmail.com; steffanfloresmaldonado@gmail.com; trojasa@gmail.com; rafarojasv@gmail.com; albertovillegasaraya@gmail.com; ymorales@montec.cl; Daniel Victoriano; Guillermo Rivera  
**Asunto:** Re: Envía Carta GO ALFSCSA N°004/2022 Consulta Mecanismo Asignación

Estimados  
 Junto con saludarlos, con respecto a la carta enviada informo a Uds., no tener observaciones al respecto y dejar claro que se dará cumplimiento a lo solicitado  
 Atentamente  
 Marjorie Castillo


El lun, 24 ene 2022 a las 15:33, Secretaria Aeropuerto La Serena (<[secretaria.lsc@reddeaeropuertos.cl](mailto:secretaria.lsc@reddeaeropuertos.cl)>) escribió:

Junto con saludar, se remite a Uds. Carta GO ALFSCSA N°004/2022, Consulta por mecanismo de asignación, Aeropuerto La Florida de La Serena.

Cordiales saludos,



**Ximena Herrera González**  
 Secretaria Gerencia Operaciones  
 Aeropuerto La Florida

	<b>Anexo 11</b> <b>CONSULTAS MECANISMOS Y RESPUESTAS</b>	Código:
		Revisión: A
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>20 de 32</b>

**Secretaría Aeropuerto La Serena**

**De:** Marco Andrés Alegria Flores <malegriafloress@gmail.com>  
**Enviado el:** jueves, 5 de mayo de 2022 9:24  
**Para:** Secretaría Aeropuerto La Serena  
**CC:** Guillermo Rivera; Matias James  
**Asunto:** Re: Procedimiento a seguir para el uso de los espacios de estacionamientos asignados para sus vehículos de Taxi

RECIBIDO CONFORME.

El El mié, 4 de may. de 2022 a la(s) 16:54, Secretaría Aeropuerto La Serena <[secretaria.lsc@reddeaeropuertos.cl](mailto:secretaria.lsc@reddeaeropuertos.cl)> escribió:

Estimados Subconcesionarios Servicio de Transporte Público (Taxis):

Junto con saludar y en cumplimiento al Mecanismo de Asignación de la Infraestructura Asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros vigente en el Aeropuerto, mediante el presente se informa procedimiento a seguir para el uso de los espacios de estacionamientos asignados para sus vehículos de Taxi:

- Se dispone de 21 estacionamientos exclusivos para taxi concesionados frente al hall del aeropuerto, separados del camino público por barreras New Jersey, los cuales deberán ser utilizados en su totalidad por orden de llegada.
- En caso de que éstos se encuentren completamente utilizados, se dispondrá de 10 espacios dentro del estacionamiento público del Aeropuerto, reservados con barreras New Jersey ubicados al costado izquierdo de la vía de salida del estacionamiento, inmediatamente antes del validador.
- Para hacer efectivo el uso de los estacionamientos públicos, los 21 espacios frente al terminal deben estar completos, lo cual debe ser acreditado mediante una fotografía del sector (puede ser con su mismo celular), la cual deberá ser mostrada en el Mesón de Informaciones al momento de validar el ticket, dentro de los 45 minutos desde ingresado al estacionamiento.
- Con lo anterior, la persona del Mesón de Informaciones procederá a validar el ticket, permitiendo la salida del vehículo y registrando la patente del vehículo y nombre del conductor.

Para el Servicio de Transfer, se dispone de tres estacionamientos exclusivos para la empresa Triptur.


1

Se solicita a Uds. responder, si no se obtiene respuesta al final de esta semana, se entenderá que no hay observaciones al respecto.

Esperando una buena acogida, les saluda atentamente,



Ximena Herrera  
 González  
 Secretaria Gerencia  
 Operaciones  
 Aeropuerto La Florida

	<b>Anexo 11</b> <b>CONSULTAS MECANISMOS Y RESPUESTAS</b>  <b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Código:
		Revisión: A
		Página: <b>21</b> de <b>32</b>

### **Secretaria Aeropuerto La Serena**

**De:** Matias James  
**Enviado el:** martes, 10 de mayo de 2022 17:42  
**Para:** Taxis Ejecutivos Azules del Elqui  
**CC:** Guillermo Rivera; Secretaria Aeropuerto La Serena; RRHH Aeropuerto La Serena  
**Asunto:** RE: indicación al Procedimiento a seguir para el uso de los espacios de estacionamientos asignados para sus vehículos de Taxi

Estimado Patricio,

Lamentablemente la propuesta no puede ser considerada actualmente, toda vez que dicho sector está destinado para la detención rápida de vehículos para tomar y dejar pasajeros. Si es utilizada por taxis concesionados, los demás vehículos no tendrían donde detenerse más que en la vía destinada para circular, provocando aún más congestión.

Respecto a los taxis no concesionados que utilizan dicho sector, les comento que la fiscalización de ello es competencia plena de Carabineros, sin embargo se están evaluando medidas que permitan apoyar dichas labores de fiscalización tanto en el presente como para una vez que se ejecuten las obras de ampliación.

Por mientras, se deberán seguir utilizando los espacios destinados para los taxis frente al terminal y al interior del estacionamiento público.

Sin perjuicio de lo anterior, se agradece la propuesta y se insta a mantener la comunicación con esta Sociedad Concesionaria en pos de seguir buscando las alternativas que permitan mejorar los servicios a los pasajeros del Aeropuerto.

Saludos cordiales.




**Matias James López**  
 Gerente de Operaciones  
 Aeropuerto La Florida  
 Sociedad Concesionaria S.A.  
 La Serena, Chile  
 +56 9 7447 2784  
[www.aerpuertolaserena.cl](http://www.aerpuertolaserena.cl)

**De:** Taxis Ejecutivos Azules del Elqui <azulesdelelqui@gmail.com>  
**Enviado el:** domingo, 8 de mayo de 2022 22:39  
**Para:** Secretaria Aeropuerto La Serena <secretaria.lsc@reddeaeropuertos.cl>  
**CC:** Matias James <mjames@reddeaeropuertos.cl>; Guillermo Rivera <grivera@reddeaeropuertos.cl>  
**Asunto:** Re: indicación al Procedimiento a seguir para el uso de los espacios de estacionamientos asignados para sus vehículos de Taxi

Buenas noches, junto con saludarles vengo en solicitar se estudie la posibilidad de que, en vez de ocupar los espacios en el estacionamiento, cuando estemos superando los 21 espacios, el espacio a utilizar sea la isla frente al espacio subconcesionados, lugar en el que al menos se pueden utilizar 5 calzas, toda vez que dicho espacio es utilizado por los Taxis techo amarillo (quienes no pagan por ir a estacionarse en el lugar y sin embargo lo hacen pese a que existe señáletica que lo impide, incluso en presencia de carabineros).



	<b>Anexo 11</b> <b>CONSULTAS MECANISMOS Y RESPUESTAS</b>	Código:
		Revisión: A
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>22</b> de <b>32</b>

Esto además contribuiría notablemente a descongestionar el ingreso al recinto aeroportuario, ya que de seguro, al notar que no tienen un espacio al interior del aeropuerto para estacionar, se reduciría al menos al 50% el ingreso de los ya mencionados Taxis básicos.

Lo anterior también atiende a que, como es sabido por todos los subconcesionados, al menos el 70% de los pasajeros prefieren el uso de los Taxis oficiales no por ser oficiales sino por la comodidad de encontrarnos cercanos a la salida de la zona de arribo, lo que permite además de esa comodidad, la fluidez del tránsito en el lugar, cosa que no ocurriría con aquellos móviles que se encuentren en las calzas que están destinando en el estacionamiento, puesto que muchos de los pasajeros no querrán caminar hasta dicho estacionamiento y para compensar eso, nosotros tendríamos que salir del recinto aeroportuario, tomar la ruta 41 y volver a ingresar a aeropuerto, y en el intertanto de realizar ese procedimiento existe una mayor posibilidad de que se carguen con dichos pasajeros los vehículos no concesionados (sean Taxis básicos o vehículos de aplicaciones), veo en esto un importante desmedro al uso de la subconcesion, mayormente aún que, ya en la actualidad nuestras ventas se han visto notoriamente mermadas por la actual nomenclatura de ingreso al aeropuerto. (hemos visto hasta 30 Taxis básicos circulando y un número indeterminado de vehículos de aplicaciones, estos últimos no se conforman con sólo esperar a que sean llamados a través de la app, si no que además y para colmo, pasan ofreciendo servicios como taxi, e incluso cobrando con tarifario de Taxi).

Dicho todo esto, solicito se tenga a bien considerar esta propuesta, que además ya fue conversado entre los conductores de vehículos subconcesionados, los que sólo esperamos se autorice el uso de la isla, toda vez que hasta hace poco, una buena parte de nosotros creíamos que no se podía utilizar pensando que era parte de obras públicas y no una parte integral del área subconcesionada del recinto aeroportuario, ahora ya estamos completamente claros de que todo el recinto es concesionado y que por lo tanto, esta petición realmente podría usarse para el fin que ahora necesitamos.

Sin otro particular, se despide muy atentamente a ustedes


Patricio Robledo F  
Móvil 24, subconcesión aeropuerto de La Florida  
Taxis Ejecutivos Azules del Elqui  
[Azulesdelelqui@gmail.com](mailto:Azulesdelelqui@gmail.com) +56984172385  
La Serena  
Chile  
Taxis Ejecutivos Azules del Elqui

El mié., 4 may. 2022 16:54, Secretaría Aeropuerto La Serena <[secretaria.lsc@reddeaeropuertos.cl](mailto:secretaria.lsc@reddeaeropuertos.cl)> escribió:

Estimados Subconcesionarios Servicio de Transporte Público (Taxis):

Junto con saludar y en cumplimiento al Mecanismo de Asignación de la Infraestructura Asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros vigente en el Aeropuerto, mediante el presente se informa procedimiento a seguir para el uso de los espacios de estacionamientos asignados para sus vehículos de Taxi:

- Se dispone de 21 estacionamientos exclusivos para taxi concesionados frente al hall del aeropuerto, separados del camino público por barreras New Jersey, los cuales deberán ser utilizados en su totalidad por orden de llegada.

	<b>Anexo 11</b> <b>CONSULTAS MECANISMOS Y RESPUESTAS</b>	Código:
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Revisión: A
		Página: <b>23</b> de <b>32</b>

- En caso de que éstos se encuentren completamente utilizados, se dispondrá de 10 espacios dentro del estacionamiento público del Aeropuerto, reservados con barreras New Jersey ubicados al costado izquierdo de la vía de salida del estacionamiento, inmediatamente antes del validador.

- Para hacer efectivo el uso de los estacionamientos públicos, los 21 espacios frente al terminal deben estar completos, lo cual debe ser acreditado mediante una fotografía del sector (puede ser con su mismo celular), la cual deberá ser mostrada en el Mesón de Informaciones al momento de validar el ticket, dentro de los 45 minutos desde ingresado al estacionamiento.

- Con lo anterior, la persona del Mesón de Informaciones procederá a validar el ticket, permitiendo la salida del vehículo y registrando la patente del vehículo y nombre del conductor.


Para el Servicio de Transfer, se dispone de tres estacionamientos exclusivos para la empresa Triptur.

Se solicita a Uds. responder, si no se obtiene respuesta al final de esta semana, se entenderá que no hay observaciones al respecto.

Esperando una buena acogida, les saluda atentamente,



Ximena Herrera González  
 Secretaria Gerencia Operaciones  
 Aeropuerto La Florida  
 Sociedad Concesionaria S.A.  
 La Serena, Chile

 AEROPUERTO LA FLORIDA	Anexo 11 CONSULTAS MECANISMOS Y RESPUESTAS	Código:
	AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Revisión: A
		Página: 24 de 32

5) Consulta Mecanismo de Asignación Vehículos en Arriendo Rent a Car



GO ALFSCSA N°001 /2022

REF: S/N.

MAT: Consulta por mecanismo de asignación,  
Aeropuerto La Florida de La Serena

La Serena, 24 de enero de 2022

Señores  
Rent a Car  
Presente

Por medio de la presente, mí representada, Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A., tiene a bien remitir a Ud., el siguiente documento, para su pronunciamiento.

- Mecanismo de Asignación Estacionamientos Rent a Car.


Cabe tener presente que, en caso de no tener observaciones, se solicita a Ud., que también sea informado a esta Sociedad Concesionaria.

Por favor responder a la brevedad posible.

Sin otro particular, saluda atentamente.



Daniel Victoriano Krebs  
Gerente de Operaciones (I)  
Aeropuerto La Florida  
Sociedad Concesionaria S.A.

	<b>Anexo 11</b> <b>CONSULTAS MECANISMOS Y RESPUESTAS</b>	Código:
		Revisión: A
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: 25 de 32

Respuestas:

### Secretaría Aeropuerto La Serena

**De:** Javier Benavides Kuschel <jbenavides@salfa.cl>  
**Enviado el:** lunes, 24 de enero de 2022 16:07  
**Para:** Secretaría Aeropuerto La Serena  
**CC:** Daniel Victoriano; Guillermo Rivera; Valeska Lopez Tapia  
**Asunto:** RE: Envía Carta GO ALFSCSA N°001 Consulta Mecanismo de Asignación

Estimada Ximena, junto con saludar quisiera confirmar de nuestra parte que estamos OK con este proceso. Saludos.

**Javier Benavides Kuschel**  
Gerente Comercial Rent a Car  
**SALFA RENT**  
Rondizzoni # 2130  
F. +56 2 28109078 (of)  
+56 9 88041433 (cel)



**De:** Secretaría Aeropuerto La Serena <secretaria.lsc@reddeaeropuertos.cl>  
**Enviado el:** lunes, 24 de enero de 2022 15:43  
**Para:** Javier Benavides Kuschel <jbenavides@salfa.cl>; mrodriguez@mitta.cl; nmckay@econorent.cl; jberrios@tattersall.cl; giancarlo.ceron@avisbudget.cl; mprieto@westrentacar.com; Valeska Lopez Tapia <vlopezt@salfa.cl>; ecortez@econorent.cl; matias.blanc@avisbudget.cl  
**CC:** Daniel Victoriano <dvectoriano@reddeaeropuertos.cl>; Guillermo Rivera <grivera@reddeaeropuertos.cl>  
**Asunto:** Envía Carta GO ALFSCSA N°001 Consulta Mecanismo de Asignación

**PRECAUCIÓN:** Este correo electrónico se originó fuera de la organización. No haga clic en enlaces ni abra archivos adjuntos a menos que reconozca al remitente y sepa que el contenido es seguro.


Junto con saludar, se remite a Uds. Carta GO ALFSCSA N°001/2022, Consulta por mecanismo de asignación, Aeropuerto La Florida de La Serena.

Cordiales saludos,



**Ximena Herrera González**  
Secretaría Gerencia Operaciones  
Aeropuerto La Florida  
Sociedad Concesionaria S.A.  
La Serena, Chile  
+56 9 44057042  
[www.aeropuertolaserena.cl](http://www.aeropuertolaserena.cl)



	<b>Anexo 11</b> <b>CONSULTAS MECANISMOS Y RESPUESTAS</b>	Código:
		Revisión: A
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>26 de 32</b>

### Secretaria Aeropuerto La Serena

**De:** mprieto@westrentacar.com  
**Enviado el:** lunes, 24 de enero de 2022 17:32  
**Para:** Secretaria Aeropuerto La Serena  
**CC:** 'Rene Castillo'; Myriam Gallardo (LSC)  
**Asunto:** RE: Envía Carta GO ALFSCSA N°001 Consulta Mecanismo de Asignación  
**Datos adjuntos:** Mec. Asignacion Rent a Car.pdf; Carta GO ALFSCSA N°001 2022 Rent a Car.pdf

Estimada Ximena,

Acusamos recibo de la Carta GO ALFSCSA N° 001/2022 que tiene relación con el sistema de Mecanismo de Asignación de Rent a Car, al respecto no tenemos observaciones.

Saludos,  
Macarena Prieto


**De:** Secretaria Aeropuerto La Serena <secretaria.lsc@reddeeaeropuertos.cl>  
**Enviado el:** lunes, 24 de enero de 2022 15:43  
**Para:** jbenavides@salfa.cl; mrodriguez@mitta.cl; nmckay@econorent.cl; jberrios@tattersall.cl; giancarlo.ceron@avisbudget.cl; mprieto@westrentacar.com; vlopezt@salfa.cl; ecortez@econorent.cl; matias.blanc@avisbudget.cl  
**CC:** Daniel Victoriano <dvictoriano@reddeeaeropuertos.cl>; Guillermo Rivera <grivera@reddeeaeropuertos.cl>  
**Asunto:** Envía Carta GO ALFSCSA N°001 Consulta Mecanismo de Asignación

Junto con saludar, se remite a Uds. Carta GO ALFSCSA N°001/2022, Consulta por mecanismo de asignación, Aeropuerto La Florida de La Serena.

Cordiales saludos,



**Ximena Herrera González**  
 Secretaria Gerencia Operaciones  
 Aeropuerto La Florida  
 Sociedad Concesionaria S.A.  
 La Serena, Chile  
 +56 9 44057042  
[www.aeropuertolaserena.cl](http://www.aeropuertolaserena.cl)

	<b>Anexo 11</b> <b>CONSULTAS MECANISMOS Y RESPUESTAS</b>	Código:
		Revisión: A
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>27</b> de <b>32</b>

### Secretaría Aeropuerto La Serena

**De:** Nicolás McKay A. <nmckay@econorent.cl>  
**Enviado el:** martes, 25 de enero de 2022 10:42  
**Para:** Secretaria Aeropuerto La Serena; ecortez@econorent.cl  
**CC:** Daniel Victoriano; Guillermo Rivera  
**Asunto:** RE: Envía Carta GO ALFSCSA N°001 Consulta Mecanismo de Asignación

Estimada Ximena, espero que este bien.  
 Acusamos recibo de la información que hace mención en el asunto y estamos de acuerdo en la forma de proceder, sin tener mayores observaciones.  
 Atte,

**Nicolás McKay Alliende**  
 Gerente de Operaciones

Teléfono : (56) 2 2299 7135  
 E-mail : nmckay@econorent.cl  
 Av. Americo Vespucio 115  
 Huechuraba  
[www.econorent.cl](http://www.econorent.cl)



Antes de imprimir piense acerca de su responsabilidad y compromiso con el Medio Ambiente


**De:** Secretaria Aeropuerto La Serena <secretaria.lsc@reddeaeropuertos.cl>  
**Enviado el:** lunes, 24 de enero de 2022 15:43  
**Para:** jbenavides@salfa.cl; mrodriguez@mitta.cl; nmckay@econorent.cl; jberrios@tattersall.cl; giancarlo.ceron@avisbudget.cl; mprieto@westrentacar.com; vlopezt@salfa.cl; ecortez@econorent.cl; matias.blanc@avisbudget.cl  
**CC:** Daniel Victoriano <dvtoriano@reddeaeropuertos.cl>; Guillermo Rivera <grivera@reddeaeropuertos.cl>  
**Asunto:** Envía Carta GO ALFSCSA N°001 Consulta Mecanismo de Asignación

Junto con saludar, se remite a Uds. Carta GO ALFSCSA N°001/2022, Consulta por mecanismo de asignación, Aeropuerto La Florida de La Serena.

Cordiales saludos,



**Ximena Herrera González**  
 Secretaria Gerencia Operaciones  
 Aeropuerto La Florida  
 Sociedad Concesionaria S.A.  
 La Serena, Chile  
 +56 9 44057042  
[www.aeropuertolaserena.cl](http://www.aeropuertolaserena.cl)

	<b>Anexo 11</b> <b>CONSULTAS MECANISMOS Y RESPUESTAS</b>	Código:
		Revisión: A
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>28</b> de <b>32</b>

## Secretaría Aeropuerto La Serena

**De:** Giancarlo Ceron Z. <giancarlo.ceron@avisbudget.cl>  
**Enviado el:** jueves, 27 de enero de 2022 12:16  
**Para:** Secretaría Aeropuerto La Serena; Matias Blanc  
**CC:** Daniel Victoriano; Guillermo Rivera  
**Asunto:** RE: Envía Carta GO ALFSCSA N°001 Consulta Mecanismo de Asignación

Buenos días Ximena

Respecto a esta información no hay observaciones de nuestra parte.

Si nos gustaría saber si la nueva administración tendrá alguna política especial respecto a la eventual instalación de containers o caseta para uso de nuestra empresa en la zona de estacionamiento en búsqueda de mejoras en nuestra operación y servicio?

Muchas gracias

Slds,

**Giancarlo Cerón Z.**  
 Gerente Comercial  
 Calle Luz 2934, Las Condes – Santiago, Chile  
 Tel: +562 2795 3934 | Cel: +569 7969 5840  
[www.avis.cl](http://www.avis.cl) | [www.budget.cl](http://www.budget.cl)




**De:** Secretaría Aeropuerto La Serena <secretaria.lsc@reddeaeropuertos.cl>  
**Enviado el:** lunes, 24 de enero de 2022 15:43  
**Para:** jbenavides@salfa.cl; mrodriguez@mitta.cl; nmckay@econorent.cl; jberrios@tattersall.cl; Giancarlo Ceron Z. <giancarlo.ceron@avisbudget.cl>; mprieto@westrentacar.com; vlopezt@salfa.cl; ecortez@econorent.cl; Matias Blanc <matias.blanc@avisbudget.cl>  
**CC:** Daniel Victoriano <dvicctoriano@reddeaeropuertos.cl>; Guillermo Rivera <grivera@reddeaeropuertos.cl>  
**Asunto:** Envía Carta GO ALFSCSA N°001 Consulta Mecanismo de Asignación

Junto con saludar, se remite a Uds. Carta GO ALFSCSA N°001/2022, Consulta por mecanismo de asignación, Aeropuerto La Florida de La Serena.

Cordiales saludos,



**Ximena Herrera González**  
 Secretaria Gerencia Operaciones  
 Aeropuerto La Florida  
 Sociedad Concesionaria S.A.  
 La Serena, Chile  
 +56 9 44057042  
[www.aeropuertolaserena.cl](http://www.aeropuertolaserena.cl)

	<b>Anexo 11</b> <b>CONSULTAS MECANISMOS Y RESPUESTAS</b>	Código:
		Revisión: A
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>29</b> de <b>32</b>

### Secretaria Aeropuerto La Serena

**De:** Taxis Ejecutivos Azules del Elqui <azulesdelelqui@gmail.com>  
**Enviado el:** martes, 25 de enero de 2022 10:21  
**Para:** Secretaria Aeropuerto La Serena  
**CC:** Marjorie Castillo; vanessita34@hotmail.com; vanessatapia.v@gmail.com; contacto@velhorizonte.cl; anaerturismo@hotmail.com; c.r.cuellobarrios@gmail.com; eliana.rocha.g@gmail.com; fernandoharley@icloud.com; franciscojtroncosom@gmail.com; franklinbrionesuc@hotmail.com; auljamett69@gmail.com; Juan Jaque; lrcarou@hotmail.com; amanthys@gmail.com; pedro\_vergara\_g@hotmail.com; nelsonossandonvalenzuela@gmail.com; paolabeatrizmiranda@gmail.com; raul.osoriolopez@gmail.com; sandracerda.sdv@gmail.com; steffanfloresmaldonado@gmail.com; trojasa@gmail.com; rafarojasv@gmail.com; albertovillegasaraya@gmail.com; ymorales@montec.cl; Daniel Victoriano; Guillermo Rivera


**Asunto:** Re: Envía Carta GO ALFSCSA N°004/2022 Consulta Mecanismo Asignación

Junto con saludar, respecto a la asignación y mecanismo para uso de los estacionamientos subconcesionados para taxis, debo señalar que precisamente el funcionamiento es por orden de llegada y que cada vehículo va ocupando el lugar a elección, sin embargo y en perjuicio de los demás subconcesionados, algunos vehículos estacionan de forma tal que impiden el ingreso de otro vehículo delante y atrás del mismo, sería bueno ponderar esta situación para un mejor ordenamiento de las calzas en cuestión.

Así mismo, y de acuerdo con lo expuesto por don Luis Pizarro, (a quien no pude reenviar esta respuesta), antiguamente contábamos con una tarjeta liberada para ocupar estacionamientos que están tipificados incluso, respecto a cuáles son, en el contrato anterior. Sería de vital importancia contar nuevamente con dichas tarjetas ya que, aunque no he contado las calzas, en este momento y bajo ciertas condiciones, las calzas no dan abasto para los 28 móviles subconcesionados existentes.

Sin otro particular, se despide atentamente a usted

Patricio Robledo Fernández  
 Subconcesionario aeropuerto N°24  
 Taxis Ejecutivos Azules del Elqui  
[Azulesdelelqui@gmail.com](mailto:Azulesdelelqui@gmail.com) +56984172385  
 La Serena  
 Chile

	<b>Anexo 11</b> <b>CONSULTAS MECANISMOS Y RESPUESTAS</b>	Código:
		Revisión: A
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>30 de 32</b>

## Secretaria Aeropuerto La Serena

**De:** Marjorie Castillo <marjorie.cast@gmail.com>  
**Enviado el:** lunes, 24 de enero de 2022 22:07  
**Para:** Secretaria Aeropuerto La Serena  
**CC:** vanessita34@hotmail.com; vanessatapia.v@gmail.com; contacto@velhorizonte.cl; anaerturismo@hotmail.com; c.r.cuellobarrios@gmail.com; eliana.rocha.g@gmail.com; fernandoharley@icloud.com; franciscojtroncosom@gmail.com; franklinbrionesuc@hotmail.com; auljamett69@gmail.com; juan.jaque@taxisoldelvalle.cl; lrcarou@hotmail.com; lpizarromo@gmail.com; amanthys@gmail.com; pedro\_vergara\_g@hotmail.com; nelsonossandonvalenzuela@gmail.com; paolabeatrizmiranda@gmail.com; azulesdelelqui@gmail.com; raul.osoriolopez@gmail.com; sandracerda.sdv@gmail.com; steffanfloreismaldonado@gmail.com; trojasa@gmail.com; rafarojasv@gmail.com; albertovillegasaraya@gmail.com; ymorales@montec.cl; Daniel Victoriano; Guillermo Rivera  
**Asunto:** Re: Envía Carta GO ALFSCSA N°004/2022 Consulta Mecanismo Asignación

Estimados

Junto con saludarlos, con respecto a la carta enviada informo a Uds., no tener observaciones al respecto y dejar claro que se dará cumplimiento a lo solicitado

Atentamente

Marjorie Castillo


El lun, 24 ene 2022 a las 15:33, Secretaria Aeropuerto La Serena (<[secretaria.lsc@reddeaeropuertos.cl](mailto:secretaria.lsc@reddeaeropuertos.cl)>) escribió:

Junto con saludar, se remite a Uds. Carta GO ALFSCSA N°004/2022, Consulta por mecanismo de asignación, Aeropuerto La Florida de La Serena.

Cordiales saludos,




**Ximena Herrera González**  
 Secretaria Gerencia Operaciones  
 Aeropuerto La Florida  
 Sociedad Concesionaria S.A.  
 La Serena, Chile  
 +56 9 44057042  
[www.aeropuertolaserena.cl](http://www.aeropuertolaserena.cl)

	<b>Anexo 11</b> <b>CONSULTAS MECANISMOS Y RESPUESTAS</b>	Código:
		Revisión: A
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>31</b> de <b>32</b>


Re: Envía Carta GO ALFSCSA N°004/2022 Consulta Mecanismo Asignación




Eliana Rocha Garcés <eliana.rocha.g@gmail.com>

Para  Secretaria Aeropuerto La Serena

 Responder

 Responder a todos

 Reenviar



jueves 27-01-2022 16:3

 Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.



Iniciar la respuesta a todos con:     Comentarios

Estimada

Dado que el espacio destinado al estacionamiento de taxis no es suficiente para la cantidad de vehículos concesionados, es indispensable que se entregue nuevamente, y a la brevedad, la tarjeta de estacionamiento a los, las conductores.

Atentos saludos


Eliana RochaGarcés

Móvil N° 13

El lun., 24 de enero de 2022 15:33, Secretaria Aeropuerto La Serena <[secretaria.lsc@reddeaeropuertos.cl](mailto:secretaria.lsc@reddeaeropuertos.cl)> escribió:

Junto con saludar, se remite a Uds. Carta GO ALFSCSA N°004/2022, Consulta por mecanismo de asignación, Aeropuerto La Florida de La Serena.

Cordiales saludos,

 No se puede mostrar la imagen vinculada. Puede que se haya movido, cambiado de nombre o eliminado el archivo. Compruebe que el vínculo señala al archivo y ubicaciones correctos.

**Ximena Herrera González**

Secretaria Gerencia Operaciones

Aeropuerto La Florida


Sociedad Concesionaria S.A.

La Serena, Chile

+56 9 44057042

[www.aeropuertolaserena.cl](http://www.aeropuertolaserena.cl)








	<b>Anexo 11</b> <b>CONSULTAS MECANISMOS Y RESPUESTAS</b>	Código:
		Revisión: A
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>32</b> de <b>32</b>

RE: Envía Carta GO ALFSCSA N°004/2022 Consulta Mecanismo Asignación



christian cuello <c.r.cuellobarrios@gmail.com>

Para  Secretaria Aeropuerto La Serena

 Responder
  Responder a todos
  Reenviar
 


miércoles 26-01-2022 21:59

Junto con saludarlos, solo agregar y sumarme a la opinión de un par de colegas y compañeros taxistas del aeropuerto, con respecto a la capacidad de estacionamientos habilitados, ya que estos no serian suficientes, al momento de encontrarse la totalidad de los móviles, aparte de lo mencionado, no tengo mas observaciones.

Sin otro particular.  
Los saludo atentamente.

CHRISTIAN CUELLO BARRIOS

Enviado desde [Correo](#) para Windows

**De:** [Secretaria Aeropuerto La Serena](#)

**Enviado:** lunes, 24 de enero de 2022 15:33

**Para:** [vanessita34@hotmail.com](mailto:vanessita34@hotmail.com); [vanessatapia.v@gmail.com](mailto:vanessatapia.v@gmail.com); [contacto@velhorizonte.cl](mailto:contacto@velhorizonte.cl); [anaaerturismo@hotmail.com](mailto:anaaerturismo@hotmail.com); [c.r.cuellobarrios@gmail.com](mailto:c.r.cuellobarrios@gmail.com); [eliana.rocha.g@gmail.com](mailto:eliana.rocha.g@gmail.com); [fernandoharley@icloud.com](mailto:fernandoharley@icloud.com); [franciscojtroncosom@gmail.com](mailto:franciscojtroncosom@gmail.com); [franklinbrionesuc@hotmail.com](mailto:franklinbrionesuc@hotmail.com); [auljamett69@gmail.com](mailto:auljamett69@gmail.com); [juan.jaque@taxisoldelvalle.cl](mailto:juan.jaque@taxisoldelvalle.cl); [lrcarou@hotmail.com](mailto:lrcarou@hotmail.com); [lpizarromo@gmail.com](mailto:lpizarromo@gmail.com); [amanthys@gmail.com](mailto:amanthys@gmail.com); [marjorie.cast@gmail.com](mailto:marjorie.cast@gmail.com); [pedro.vergara.g@hotmail.com](mailto:pedro.vergara.g@hotmail.com); [nelsonossandonvalenzuela@gmail.com](mailto:nelsonossandonvalenzuela@gmail.com); [paolabeatrizmiranda@gmail.com](mailto:paolabeatrizmiranda@gmail.com); [azulesdelelqui@gmail.com](mailto:azulesdelelqui@gmail.com); [raul.osoriolopez@gmail.com](mailto:raul.osoriolopez@gmail.com); [sandracerda.sdv@gmail.com](mailto:sandracerda.sdv@gmail.com); [steffanfloreismaldonado@gmail.com](mailto:steffanfloreismaldonado@gmail.com); [trojasa@gmail.com](mailto:trojasa@gmail.com); [rafarojasv@gmail.com](mailto:rafarojasv@gmail.com); [albertovillegasaraya@gmail.com](mailto:albertovillegasaraya@gmail.com); [ymorales@montec.cl](mailto:ymorales@montec.cl)

**CC:** [Daniel Victoriano](#); [Guillermo Rivera](#)

**Asunto:** Envía Carta GO ALFSCSA N°004/2022 Consulta Mecanismo Asignación

Junto con saludar, se remite a Uds. Carta GO ALFSCSA N°004/2022, Consulta por mecanismo de asignación, Aeropuerto La Florida de La Serena.

Cordiales saludos,



**Ximena Herrera González**  
 Secretaria Gerencia Operaciones  
 Aeropuerto La Florida  
 Sociedad Concesionaria S.A.  
 La Serena, Chile  
 +56 9 44057042  
[www.aeropuertolaserena.cl](http://www.aeropuertolaserena.cl)



**PROGRAMA DE ASEO**  
**2022**

*Concesión Aeropuerto La Florida de La Serena*


<b>Folio N°01</b>	<b>Código</b>	: PA-ALF-002 – POGRAMA ANUAL DE ASEO.
	<b>Vigencia</b>	: 09-03-2022
	<b>Controlada (Sí/No)</b>	: Sí
	<b>Revisión</b>	: 03
	<b>Total de Páginas</b>	: 11





## Contenido

- 1. OBJETIVO** ..... 4
- 2. ALCANCE** ..... 4
- 3. RESPONSABILIDADES** ..... 5
- 4. REFERENCIAS** ..... 5
- 5. DESARROLLO** ..... 6
- 6. ANEXOS** ..... 7

 AEROPUERTO LA FLORIDA	PROGRAMA DE ASEO  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código:
		Revisión: Versión 2
		Página: 4 de 11


## **1. OBJETIVO**

El objetivo fundamental es establecer las actividades mínimas a desarrollar en el área concesionada del Aeropuerto La Florida durante etapa de operaciones de las instalaciones existentes, referentes al cumplimiento de los estándares establecidos por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A. en materia de Limpieza y Aseo. Lo anterior de acuerdo con lo definido en el Manual de Operaciones y establecido en las Bases de Licitación para la Concesión de Aeropuerto La Florida de La Serena.

Cabe destacar, que este programa es para establecer un estándar mínimo en el área de la limpieza y aseo, por lo tanto, es referencial y será redefinido de acuerdo con la contingencia diaria del Aeropuerto La Florida.

## **2. ALCANCE**

El presente documento abarca las actividades mínimas involucradas en el mantenimiento de un nivel óptimo en cuanto a la limpieza y aseo de la totalidad de las dependencias del área concesionada del Aeropuerto de La Serena.

 <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	PROGRAMA DE ASEO	Código:
		Revisión: Versión 2
		Página: 5 de 11
AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA		

### **3. RESPONSABILIDADES**

#### **3.1. Gerente de Operaciones**

Elaborar, revisar, aprobar y conocer el presente documento en su totalidad, además de verificar su eficaz cumplimiento.

#### **3.2. Supervisores**

Conocer y verificar el eficaz cumplimiento de lo señalado en el presente documento.

#### **3.3. Personal de Aseo**


Personal externo a la Sociedad Concesionaria que debe conocer y poner en práctica lo señalado en el presente documento.

### **4. REFERENCIAS**

#### **4.1. Bases de Licitación**

Bases de Licitación para la Concesión de la obra pública fiscal denominada "Aeropuerto La Florida de La Serena", Texto Refundido, agosto 2021.

4.2. Plan de Conservación de la Obra para el Aeropuerto La Florida en el Periodo comprendido entre la Puesta en Servicio de las Instalaciones Existentes y la Puesta en Servicio de la Totalidad de las Obras.

	PROGRAMA DE ASEO  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código:
		Revisión: Versión 2
		Página: <b>6</b> de <b>11</b>

4.3. Programa Anual de Conservación, para el primer año calendario de Explotación.

4.4. RSO Reglamento de Servicio de la Obra.

## **5. DESARROLLO**

### **1. Actividades a Realizar.**


Las actividades mínimas dispuestas por el Programa de Aseo Periódico se encuentran señaladas en el Anexo N° 1 del presente documento, indicando además allí su correspondiente frecuencia de ejecución. No obstante, lo anterior, la Sociedad Concesionaria podrá solicitar actividades adicionales a las mencionadas en dicho anexo, las cuales deberán coordinarse en conjunto con el personal de aseo presente en el Aeródromo. Dentro de las labores de aseo se considera también la reposición de insumos en baños públicos tales como jabón, papel higiénico, entre otros.

La Sociedad Concesionaria realizará el aseo de la Plataforma de aviación comercial, calle aeronáutica con su personal y medios propios.

### **2. Control de Ejecución.**

El servicio de Aseo de las dependencias del Aeropuerto

[AEROPUERTO LA FLORIDA SOCIEDAD CONCESIONARIA S.A.](#)

	PROGRAMA DE ASEO	Código:
	AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Revisión: Versión 2
		Página: 7 de 11

es realizado por un servicio externo, donde el Supervisor de la Empresa de Aseo, debe reportarse al Supervisor de la Sociedad Concesionaria de turno, quien verificará los registros y cumplimiento de las actividades programadas de acuerdo con lo planificado y los requerimientos especiales que se generen en el Aeródromo.

### **3. Contingencia,**


Para aquellos momentos donde por cualquier motivo la operación aeroportuaria produzca un aumento considerable en el flujo normal de usuarios del Terminal de Pasajeros, se mantendrán los servicios de aseo operativos hasta el termino o normalización de las operaciones. Se cuidará especialmente el aseo los servicios higiénicos y se actuará reactivamente en las zonas saturadas.

Adicionalmente se vigilará que los subconcesionarios se sumen con medidas de aseo que permitan la normal operación de sus servicios y áreas asociadas.

## **6. ANEXOS**

ANEXO N°1: Detalle de actividades del "Programa de Aseo Periódico".

ANEXO N°2: Programa de Actividades de Limpieza y Aseo. (Formato Excel)

 <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	PROGRAMA DE ASEO	Código:
	AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Revisión: Versión 2
		Página: <b>8</b> de <b>11</b>

## ANEXONº1

### DETALLE DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS DE ASEO PERIÓDICO ETAPA DE OPERACION

	PROGRAMA DE ASEO  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código:
		Revisión: Versión 2
		Página: 9 de 11

DETALLE DE ACTIVIDADES - PROGRAMA DE ASEO PERIÓDICO  
AEROPUERTO LA FLORIDA  
FASE DE EXPLOTACIÓN

1. Pisos

Lugar	Materialidad	Actividad	Frecuencia
Hall Publico Salas Embarque	Porcelanato	Mopa Seca/húmeda	Cada 6 horas
		Desmanchado	Semanal
Exterior	Veredas y soleras	barrido	diario
Patio Equipajes	pavimentos	barrido	diario

2. Vidrios/espejos

Lugar	Materialidad	Actividad	Frecuencia
Interior		Despolvado	Diario
		Limpieza/Lavado	Semanal
			A Requerimiento
Exterior		Limpieza	Semanal
Interior		Limpieza	Semanal
Baños	Espejos	Lavado	3 horas
	Ventanas	Limpieza	Diario
Galerías Salas de embarque	Ventanas	Limpieza	Diario

	PROGRAMA DE ASEO	Código:
		Revisión: Versión 2
		Página: <b>10</b> de <b>11</b>
AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA		

### 3. Servicios Higiénicos / Mudadores

Artefacto	Materialidad	Actividad	Frecuencia
Lavamanos		Limpieza / desinfección	3 horas
WC			
Urinarios			
Pisos			Diario
Muros /Tabiques puertas			
Cielos		Desmanchado	Semanal
Todos los Baños		Sanitización	Mensual

### 4. Ornato

Artefacto	Materialidad	Actividad	Frecuencia
Asientos	metálicos	Limpieza / desinfección	6 horas
Papeleros			Max c/6 horas
Interruptores			Diario
Pesas			Diario
Escalera /pasamanos			6 horas
Superficies y teclados Equipos Autoatención Cajero automático		Limpieza / desinfección	Cada hora (Covid)
BHS		Limpieza	Diario





## 5. Muros / Pilares /Cielos

Artefacto	Materialidad	Actividad	Frecuencia
Muros		Despolvado Desmanchar	Diario Semanal
Pilares			Max c/6 horas
Cielos		Limpieza	Mensual

## 6. Oficinas IF / Sociedad Concesionaria

Artefacto	Materialidad	Actividad	Frecuencia
Mobiliario		Despolvado Desinfectar	Diario
Pisos		Aspirado Barrido	Diario
Ventanas		Despolvado Lavado	Diario Quincenal

## 7. Plataforma de aviación Comercial (SC)

Artefacto	Materialidad	Actividad	Frecuencia
Plataforma Aviación Comercial		Limpieza por FOD	Diario a partir de aprobación del Programa

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PMAV-ALF-002
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE AREAS VERDES</b>	Vigencia : 09/03/2022
	<b>2022</b>	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : Versión 02 Página : 1 de 13



**PLAN DE MANTENIMIENTO DE AREAS  
VERDES 2022**

*Concesión Aeropuerto La Florida de La Serena*

<b>Folio Nº01</b>	<b>Código</b> : PMAV-ALF-001 – Mantenimiento de Áreas Verdes.
	<b>Vigencia</b> : 09-03-2022
	<b>Controlada (Sí/No)</b> : Sí
	<b>Revisión</b> : 03
	<b>Total de Páginas</b> : 13

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PMAV-ALF-001
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE AREAS VERDES</b>	Vigencia : 09/03/2022
	<b>2022</b>	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : Versión 02 Página : 2 de 13

## INDICE

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE .....	4
3. RESPONSABILIDADES .....	4
3.1. Gerente de operaciones.....	4
3.2. Jefe de Operaciones .....	4
3.3. Supervisor de Operaciones .....	4
4. REFERENCIAS .....	5
5. DEFINICIONES .....	5
6. DESCRIPCION.....	6
6.1. Introducción .....	6
6.2. Manejo de áreas verdes.....	6
6.3. Manejo de Residuos Orgánicos.....	

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PMAV-ALF-001
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE AREAS VERDES</b>	Vigencia : 09/03/2022
	<b>2022</b>	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : Versión 02 Página : 2 de 13

## 1. OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo establecer la metodología utilizada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A., para el mantenimiento de las áreas verdes inmersas dentro del área de concesión, durante el año 2022. Lo anterior de acuerdo con lo establecido en el artículo 1.10.9.2.3 de las Bases de Licitación.

## 2. ALCANCE

El presente documento abarca las actividades mínimas involucradas en el mantenimiento de las áreas verdes inmersas dentro del área de concesión, durante el año 2022, incluyendo actividades requeridas para hacer entrega de las áreas verdes al término de la concesión.

## 3. RESPONSABILIDADES

### 3.1. Gerente de Operaciones

- Elaborar, conocer, revisar y aprobar el presente documento en su totalidad.

### 3.2. Jefe de Operaciones

- Conocer y revisar el presente documento en su totalidad, además de verificar su eficaz cumplimiento.

### 3.3. Supervisores de Operaciones

- Conocer y verificar el eficaz cumplimiento de lo señalado en el presente documento.

## 4. REFERENCIAS

4.1. **Bases de Licitación** : Texto Refundido de las Bases de Licitación, concesión "Aeropuerto La Florida de La Serena".

4.2. **PACO 2022** : Programa Anual de Conservación de la Obra, año 2022.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: PMAV-ALF-001
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE AREAS VERDES</b>	Vigencia	: 09/03/2022
	<b>2022</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: Versión 02
		Página	: 2 de 13

4.3. **RSO** : Reglamento de Servicio de la Obra, vigente a la fecha.

4.4. **MMAV** : Manual de Manejo de Áreas Verdes para Obras Concesionadas del MOP.

4.5. **RCA N°70/2009** Resolución de Calificación Ambiental

## 5. DEFINICIONES

5.1. **ALFSCSA** : Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.

5.2. **PACO** : Programa Anual de Conservación de la Obra.

5.3. **PMAV** : Programa de Mantenimiento de Áreas Verdes.

5.4. **RSO** : Reglamento de Servicio de la Obra.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: PMAV-ALF-001
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE AREAS VERDES</b>	Vigencia	: 09/03/2022
	<b>2022</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: Versión 02
		Página	: 2 de 13

## 6. DESCRIPCIÓN

### 6.1. Introducción

El presente Programa de Mantenimiento toma en cuenta las normas generales que permitan un adecuado cuidado y un apropiado desarrollo de las diferentes especies vegetales consideradas en el Proyecto. Sin embargo, debido a las especiales condiciones de clima, algunas de éstas se han adaptado de manera tal que las áreas verdes en cuestión se desarrollen en buen estado.

### 6.2. Manejo de Áreas Verdes

Los aspectos generales considerados en la elaboración del presente Plan son los siguientes:

#### 6.2.1. Manejo de Árboles y Arbustos:

- **Condiciones Generales**

Características de los Árboles:

- Ramificación equilibrada.
- Tronco recto, sin manifestaciones de ataque de enfermedades o insectos.
- Raíces en óptimo estado sanitario.
- No presentar abultamientos, enfermedades o quemaduras.

Características de los arbustos:

- Follaje y tronco sin manifestaciones de ataque de enfermedades o insectos.
- Raíces en óptimo estado sanitario.
- No presentar abultamientos, enfermedades o quemaduras.

- **Poda**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PMAV-ALF-001
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE AREAS VERDES</b>	Vigencia : 09/03/2022
	<b>2022</b>	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : Versión 02 Página : 2 de 13

La poda tiene por finalidad controlar el desarrollo de los **árboles o arbustos**, aumentar su rendimiento y realzar su función. Hay que destacar que éstas se deben realizar con cautela y cuidado, evitando de esta manera un trauma al vegetal.

La Sociedad Concesionaria realizará esta acción cada vez que lo estime necesario y en las estaciones correctas, usando las herramientas adecuadas y teniendo el cuidado y la certeza que los cortes sean limpios y rectos, no de forma irregular que facilite la entrada y ataque de agentes patógenos, especialmente hongos.

Las podas a realizar podrán ser de tres tipos:

**Poda de Formación:** esta poda deberá ser realizada desde el momento de la plantación del ejemplar, y prolongarse durante los primeros años de existencia. Su finalidad es formar una estructura de ramas sólidas y bien distribuidas alrededor del tronco.

**Poda de Limpieza y Mantenimiento:** esta poda se realiza durante toda la vida del ejemplar, y tiene los siguientes objetivos:

- Cortar aquellos elementos indeseables tales como minas muertas, maltratadas, quebradas o enfermas.
- Reducir la copa.
- Raleo de ramas, es decir, descargar de ramaje La copa para que gane en transparencia.

**Poda Lateral o Direccional:** esta poda se aplicará tan solo a los árboles, y su objetivo es orientar el crecimiento futuro de éstos, lejos del tendido eléctrico.

Hay que destacar que en los árboles de hoja caduca, la poda de ramas mayores se deberá realizar en el periodo de receso vegetativo; en lo que respecta a podas menores, es decir, podas que involucren menos del 10% de la copa del árbol, éstas podrán ser efectuadas durante todo el año.

Por último, hay que señalar que si se tratase de un corte de más de 10 cm, se debe cubrir este con una base de fungicida para evitar el ataque de hongos. También hay que evitar días con heladas y temperaturas muy bajas, lo que puede dañar el tejido que queda expuesto.

- **Tutores**

En caso de ser necesario, se considerará la colocación de tutores tanto para cada uno de los arboles nuevos que lo necesiten y/o arboles antiguos que por su estructura lo requieran.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PMAV-ALF-001
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE AREAS VERDES</b>	Vigencia : 09/03/2022
	<b>2022</b>	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : Versión 02 Página : 2 de 13

- **Limpieza de Tazas**

El concesionario deberá realizar una mantención general del entorno directo de los árboles y arbustos que se encuentren en las áreas verdes concesionadas, que consistirá en:

- ❖ Eliminar las malas hierbas y restos de basura.
- ❖ Trabajar el suelo, para favorecer el aireo, drenaje y abonado.

### 6.2.2. Manejo de Césped

El césped debe presentar a lo largo de todo el año buenas condiciones de crecimiento, color, densidad y sanidad. Sin perjuicio de lo anterior, se exceptúa de lo anterior la temporada invernal, en la cual por condiciones climáticas es césped entra en una etapa de latencia, perdiendo color.

Las actividades a realizar para su mantención son las siguientes:

- **Corte del Césped**

El césped debe mantenerse corto, a una altura que oscile entre los 3 y 5 cm.

La periodicidad de esta acción, depende de la estación y condiciones climáticas que hacen variar ostensiblemente su velocidad de crecimiento.

En términos generales, se puede establecer como referencia las siguientes frecuencias de corte:

- ❖ Meses de primavera y verano: una vez cada quince días o más.
- ❖ Meses de otoño e invierno: una vez cada 30 días o más.

Es necesario destacar que una vez realizada esta acción, se deberá retirar de la superficie todo el material sobrante.

- **Orillado**



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PMAV-ALF-001
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE AREAS VERDES</b>	Vigencia : 09/03/2022
	<b>2022</b>	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : Versión 02 Página : 2 de 13

Esta actividad se deberá realizar durante todo el año e inmediatamente después del corte del césped, evitando de esta manera el crecimiento intensivo del césped, malezas, entre otros.

Esta labor deberá ser efectuada en torno a cada árbol y arbusto, teniendo cuidado de no dañar la corteza de éstos, también deberá ser realizada en los bordes de caminos, veredas, etc.

### 6.2.3. Manejo de Cubresuelos y Flores

El presente Plan incluye la mantención de flores y cubresuelos. Todas las plantas o cubresuelos que se encuentren secos, dañados, enfermos, se trabajará para la recuperación de las especies y en caso de ser necesario se verá la opción de reemplazar las especies no recuperadas, respetando la temporada y característica de cada especie.

### 6.2.4. Riego

Esta actividad contempla una frecuencia suficiente para mantener una hidratación óptima del suelo, la cual garantice un crecimiento y desarrollo adecuado de los distintos vegetales integrantes de las áreas verdes.

Respecto del riego propiamente tal, se debe tener en consideración lo siguiente:

- ❖ El riego debe ser abundante pero no excesivo. Por lo tanto, este debe realizarse conforme a las exigencias de los distintos sectores vegetacionales y a las condiciones particulares del suelo.
- ❖ El riego debe efectuarse en horas en las cuales la temperatura sea técnicamente apropiada, es decir, no se debe regar en horas de pleno sol o cuando la temperatura sea demasiado alta. Teniendo en cuenta esta consideración, se recomienda realizar el riego entre las 6:00 y 9:00 de la mañana y desde las 18:00 en adelante.
- ❖ Se debe procurar que el agua excedente no escurra, para evitar así la erosión en el terreno.

De acuerdo con las especificaciones del Proyecto se considera una frecuencia de riego de 2 a 3 veces a la semana por periodos de 8 a 10 minutos, entre los meses de enero y febrero. Durante el resto del año se contempla riego dosificado de acuerdo a las condiciones climáticas.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: PMAV-ALF-001
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE AREAS VERDES</b>	Vigencia	: 09/03/2022
	<b>2022</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: Versión 02
		Página	: 2 de 13

### 6.2.5. Fertilización

Se realizarán 2 fertilizaciones al año, en Otoño y en Primavera, en todos los sectores de especies vegetales. Posteriormente se realizará un riego abundante .

Esta labor se realizará en horas de la tarde, 18:00 hrs. en adelante, o en días nublados o con lluvia. Nunca con sol.

#### 6.2.5.a Mullido del terreno

Una vez al mes se picará y mullirá toda el terreno superficial de las áreas verdes, sin dañar las especies vegetales.

### 6.2.6. Control Fitosanitario

Se contempla realizar este control en árboles, arbustos, césped y cubresuelos, tanto en el ejemplar en si como en el suelo que lo circunda, sólo si se evalúa como necesario. El objetivo es mantener los ejemplares vegetales libres del ataque de plagas, insectos, enfermedades, virus, hongos o cualquier otro organismo que le genere alteración en el normal crecimiento y desarrollo.

Estas aplicaciones deberán ser realizadas en lo posible cuando no hay viento y en horario de preferencia nocturno o muy temprano en la mañana, con el fin de evitar presencia de público.

Actualmente, no se evidencia la necesidad de aplicar pesticidas en las áreas verdes del Aeropuerto, sin embargo, en caso de ser necesario aplicar productos químicos, esto será informado mediante folio al Inspector Fiscal, donde se señalará el tipo de químico, método a utilizar y empresa especializada que realizará los trabajos, acompañando documentos de respaldo de empresa autorizada y medidas de seguridad requeridas.

### 6.2.7. Control de Malezas.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: PMAV-ALF-001
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE AREAS VERDES</b>	Vigencia	: 09/03/2022
	<b>2022</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: Versión 02
		Página	: 2 de 13

Esta actividad cubre la tala de los árboles, arbustos, macizos florales, cubresuelos, zonas de áridos y en el césped. La limpieza de malezas se realizará según necesidad de manera manual o mediante aplicación de agroquímicos, utilizando tan solo productos autorizados por las autoridades correspondientes.

El trabajo consistirá inicialmente en la aplicación de herbicida no selectivo, mediante aspersor o bomba de espalda sobre las zonas de áridos, siguiendo todas las pautas necesarias para minimizar los riesgos y efectos adversos por esta actividad. Posteriormente, luego de 2 semanas de la aplicación se removerá de manera mecánica los restos de vegetales que permanezcan en el sitio.

La remoción manual (mediante pala, rastrillo, u otro medio mecánico) de malezas se realizará en el resto de los sitios o macizos con plantas.

#### **6.2.8. Aseo y Ornato**

En complemento al mantenimiento de las áreas verdes, se consideran labores de limpieza que permitan la recogida de todo elemento y material no natural, como latas, envases, plásticos, papeles, etc.

Los desechos orgánicos, residuos y basura recolectada en estas labores tendrán destino vertedero El Panul .

#### **6.2.9 Resiembra**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: PMAV-ALF-001
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE AREAS VERDES</b>	Vigencia	: 09/03/2022
	<b>2022</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: Versión 02
		Página	: 2 de 13


Se realizará en aquellas zonas donde el césped se ha dañado. Esta actividad se realizará con una previa preparación de suelo.

#### **6.2.10 Reposición**

Se restituirán los árboles y arbustos que por circunstancias diferentes se hayan estropeado o que tienen dificultad en su desarrollo por la misma especie o en su defecto cualquier cambio de especie debe contar con la aprobación del Inspector Fiscal.


#### **6.3 Manejo de Residuos Orgánicos**

Los residuos orgánicos resultantes de las labores de poda, corte de césped y otros se manejan de forma domiciliaria, parte de ellos se reutiliza como abono en la mantención de jardines.

	PROGRAMA DE GESTION DE BASURAS  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código: PGB-ALF-2022
		Revisión: Versión 02
		Página: 1 de 7




<b>Folio Nº01</b>	<b>Código</b>	: PARB-ALF-001 – POGRAMA ANUAL RETIRO BASURA.
	<b>Vigencia</b>	: 09-03-2022
	<b>Controlada (Sí/No)</b>	: Sí
	<b>Revisión</b>	: 03
	<b>Total de Páginas</b>	: 11

	PROGRAMA DE GESTION DE BASURAS	Código: PGB-ALF-2022
		Revisión: Versión 02
	AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Página: <b>3</b> de <b>7</b>

## CONTENIDO

1.	OBJETIVO .....	4
2.	ALCANCE .....	4
3.	RESPONSABILIDADES .....	4
4.	REFERENCIAS .....	5
5.	DESCRIPCIÓN .....	5
6.	ANEXO .....	6



	<p>PROGRAMA DE GESTION DE BASURAS</p> <p>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PGB-ALF-2022
		Revisión: Versión 02
		Página: 4 de 7

## 1. OBJETIVO

El objetivo fundamental es establecer las actividades mínimas a desarrollar en el área concesionada del Aeropuerto La Florida de La Serena durante la fase de operaciones de las instalaciones existentes, referentes al cumplimiento de los estándares establecidos por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A. en materia de Retiro de Basuras desde el área de concesión hasta el relleno sanitario autorizado, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1.10.9.2.4 de las Bases de Licitación y lo definido en el Manual de Operaciones.

## 2. ALCANCE

El presente documento abarca las actividades mínimas involucradas en el acopio y retiro de basuras desde el Área de Concesión del Aeropuerto La Florida de La Serena.

## 3. RESPONSABILIDADES

### Gerente de Operaciones


Elaborar, revisar, aprobar y conocer el presente documento en su totalidad, además de verificar su eficaz cumplimiento.

### Supervisor de Operaciones

Conocer y verificar el eficaz cumplimiento de lo señalado en el presente documento.

### Encargados de Aseo y Retiro de Basura (Empresas Externas).

Conocer y aplicar el presente programa, en forma correcta y oportuna.

	PROGRAMA DE GESTION DE BASURAS	Código: PGB-ALF-2022
		Revisión: Versión 02
	AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Página: 5 de 7

#### 4. REFERENCIAS

- Bases de Licitación para la Concesión de la obra pública fiscal denominada “Aeropuerto La Florida de La Serena”, Texto Refundido, agosto 2021.
- Plan de Conservación de la Obra para el Aeropuerto La Florida en el Periodo comprendido entre la Puesta en Servicio de las Instalaciones Existentes y la Puesta en Servicio de la Totalidad de las Obras.
- Programa Anual de Conservación, para etapa de Explotación.
- RSO Reglamento de Servicio de la Obra.
- Resolución de Calificación Ambiental, RCA, 70/2009
- Resolución Exenta 123/2020/618 del 13 marzo 2020, del SEA

#### 5. DESCRIPCIÓN

##### Instalaciones de Acopio de Basuras.

Se ubicarán papeleros urbanos en exteriores (donde sea aconsejable), pasillos y baños públicos para el acopio temporal de residuos sólidos domiciliarios. En el exterior del terminal se ubicarán 2 contenedores de basura de 120 lts. y 5 basureros urbanos de 10 lts. aprox. En el hall principal se ubicarán 8 contenedores urbanos de 10 lts. aprox. En la sala de embarque se ubicarán 6 papeleros urbanos y 4 en la sala de llegadas de aprox 10 lts.

Existen papeleros en todas y cada una de las oficinas y recintos de trabajo, para el acopio temporal de residuos sólidos domiciliarios.

Existe una sala basuras en el área adyacente al Terminal de Pasajeros. En ella se habilitarán contenedores para el acopio de basuras asimilable a residuos domiciliarios.

##### Tratamiento de Residuos Sólidos Domiciliarios y Reciclables. Descripción


Se consideran como fuentes generadoras de tales residuos Pasajeros y acompañantes.

Funcionarios y subconcesionarios del Aeropuerto. Aeronaves (residuos generados por la atención a bordo).

##### Acopio y Disposición Final

Los papeleros urbanos dispuestos en pasillos y baños públicos serán vaciados diariamente por el personal de limpieza y aseo y depositados en sala de basura.



	PROGRAMA DE GESTION DE BASURAS	Código: PGB-ALF-2022
		Revisión: Versión 02
	AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Página: 6 de 7

Los papeleros de todas y cada una de las oficinas de subconcesionarios deberán ser depositados en bolsas plásticas biodegradables en la sala de basura.

Para los Sub concesionarios que generan desechos orgánicos, será su responsabilidad disponer de estos en la sala de basura siempre almacenados en bolsas plásticas cerradas para evitar los derrames, se verificará constantemente que estos locales no acumulen desechos.

Se establece que existe prohibición de almacenar en la Sala de Basura del Terminal, materiales de construcción y herramientas, los que deberán ser retirados del área de concesión por los mandantes o contratistas que realicen labores en el área concesionada.

Los residuos sólidos domiciliarios generados por la operación de Líneas Aéreas (retiro de basura desde las aeronaves producto del servicio a bordo) serán depositados por personal de éstas en la sala de basuras indicada en el punto anterior.

Los residuos sólidos domiciliarios generados por el personal que utiliza las instalaciones del recinto de "apoyo losa" \ serán retirados por personal del respectivo subconcesionario y trasladados a la Sala de Basuras.


Los usuarios del área de carga podrán depositar desechos domiciliarios en los contenedores respectivos. No se incluye desechos de cajas o pallet propios de su operación, los que deberán tratar y disponer bajo su responsabilidad y sus propios medios.

El servicio de disposición final se efectuará con empresa externa, con resolución sanitaria vigente y una periodicidad de tres veces a la semana en el vertedero municipal de El Panul de la ciudad de La Serena.

La periodicidad señalada es de 3 veces por semana y se revisará de acuerdo con la carga de desechos originados por el aumento de pasajeros, post pandemia o estacionalidades.

Se estima de acuerdo con la cantidad de pasajeros que circulan por el aeropuerto, una generación de residuos diarios entre 230 y 250 KG/día, cifra que está dentro de los parámetros autorizados por la Resolución (E) N° 123/2020/618.

**6. ANEXO:** Procedimiento de Manejo de Residuos Peligrosos y no Peligrosos.


 AEROPUERTO LA FLORIDA	<b>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código: PMRP- ALFSCSA-2022
		Revisión: D
		Página: <b>1</b> de <b>30</b>

# **PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS**

**CONCESIÓN : AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA  
SERENA**


**CONCESIONARIO : AEROPUERTO LA FLORIDA SOCIEDAD  
CONCESIONARIA S.A.**

**AÑO 2022**

	<b>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código: PMRP-ALFSCSA-2022
		Revisión: D
		Página: <b>2</b> de <b>30</b>


### CONTROL DE REVISIONES

Revisión	Fecha de Elaboración
A	febrero 2022
B	marzo 2022
C	mayo 2022
D	julio 2022


	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PMRP-ALFSCSA-2022
		Revisión: D
		Página: <b>3</b> de <b>30</b>

## INDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	5
<b>2</b>	<b>OBJETIVO</b>	5
<b>3</b>	<b>ALCANCE</b>	6
<b>4</b>	<b>NORMATIVA CONSIDERADA</b>	6
<b>5</b>	<b>ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS DE MINIMIZACIÓN DE LA GENERACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS Y JUSTIFICACIÓN DE LA MEDIDA SELECCIONADA</b>	6
5.1	Personal dedicado al tema de Residuos	6
5.2	Segregación de Residuos	6
<b>6</b>	<b>DETALLE DE LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS PARA TRANSPORTAR, RECOGER, EMBALAR, ETIQUETAR Y ALMACENAR RESIDUOS</b>	7
6.1	Procedimientos de Transporte, Carga y Descarga	7
6.2	Requisitos para la Empresa de Transporte y los Conductores	7
6.3	Requisitos para los Vehículos de Transporte	8
6.4	Consideraciones Generales para la Carga	8
6.5	Operaciones de Carga de Sustancias a Granel previas a la Carga	9
6.6	Durante la Carga	9
6.7	Al Terminarse la Carga	9
6.8	Para la Descarga	10
6.9	Operaciones de Carga de producto en Envases	10
6.10	Al Cargar	10
6.11	Antes de proceder a la Descarga	11
6.12	Durante la Descarga	11
6.13	Al Terminar la Carga	11
6.14	Contenedores y Etiquetado	11
<b>7</b>	<b>ETIQUETADO DE CONTENEDORES DE RESIDUOS PELIGROSOS</b>	15
<b>8</b>	<b>ESPECIFICACIONES PARA LUGAR DE ALMACENAMIENTO O BODEGA</b>	20
<b>9</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA Y ALMACENAMIENTO</b>	21
<b>10</b>	<b>ENTREGA DE RESIDUOS EN DESTINO FINAL</b>	22
<b>11</b>	<b>DEFINICIÓN DEL PERFIL DEL PROFESIONAL RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y ENCARGADO DE OPERARLO</b>	23
11.1	Perfil del responsable de la Ejecución del Procedimiento	23
11.2	Perfil Encargados de Operar el Procedimiento	24
<b>12</b>	<b>EQUIPOS MECANICOS Y DE PROTECCIÓN PERSONAL</b>	25
<b>13</b>	<b>SEÑALIZACIONES</b>	26
<b>14</b>	<b>HOJAS DE SEGURIDAD PARA LOS RESIDUOS PELIGROSOS</b>	27
<b>15</b>	<b>CAPACITACIÓN SOBRE RESIDUOS PELIGROSOS</b>	27
15.1	Capacitación al Encargado de Ejecutar el Procedimiento y Supervisores	27

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PMRP-ALFSCSA-2022
		Revisión: D
		Página: <b>4</b> de <b>30</b>

15.2	Capacitación para los Encargados de Operar el Procedimiento	28
<b>16</b>	<b>PLAN DE CONTINGENCIA</b>	28
<b>17</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE ELIMINACIÓN A LOS CUALES SERÁN SOMETIDOS LOS RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS</b>	28
<b>18</b>	<b>SISTEMA DE REGISTRO DE LOS RESIDUOS PELIGROSOS</b>	29

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PMRP-ALFSCSA-2022
		Revisión: D
		Página: <b>5</b> de <b>30</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

La operación del aeropuerto en su área concesionada, está a cargo de Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A., la cual ha definido gestionar los Residuos Peligrosos que se generan producto de la mantención de los equipos que permiten el funcionamiento del aeropuerto y la atención a la aeronave, además de la carga y descarga de equipajes, por esta razón y para mantener un mejor control interno de las cantidades y disposiciones temporales, es que se presenta el siguiente Procedimiento.


Conforme al artículo 25 del decreto 148/03 del Ministerio de Salud Reglamento Sanitario sobre manejo de residuos peligrosos, algunos generadores, establecimientos o actividades que anualmente den origen a más de 12 kilogramos de residuos tóxicos agudos o a más de 12 toneladas de residuos peligrosos que presenten cualquier otra característica de peligrosidad deberán contar con un Procedimiento de Manejo de Residuos Peligrosos presentado ante la Autoridad Sanitaria.

El Generador deberá presentar dicho Procedimiento ante la respectiva Autoridad Sanitaria. Las instalaciones, establecimientos o actividades que se encuentren en esta situación serán identificados por dicha Autoridad mediante un número identificador.

El Procedimiento deberá ser diseñado por un profesional e incluirá todos los procedimientos técnicos y administrativos necesarios para lograr que el manejo interno y la eliminación de los residuos se hagan con el menor riesgo posible.

## 2. OBJETIVO

El objetivo del presente Procedimiento es proporcionar los procedimientos técnicos y administrativos necesarios para lograr que el manejo interno y la eliminación de los residuos peligrosos generados en la operación de Aeropuerto La Florida de La Serena, para que se realicen con el menor riesgo posible, incluyendo aspectos de generación, clasificación, almacenamiento diferenciado, transporte, tratamiento y disposición final.

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PMRP-ALFSCSA-2022
		Revisión: D
		Página: <b>6</b> de <b>30</b>

### **3. ALCANCE**

La aplicación de este Procedimiento alcanza a todos los procesos operacionales del Aeropuerto La Florida de La Serena.

### **4. NORMATIVA CONSIDERADA**

La normativa considerada en la elaboración del presente Procedimiento de Manejo de Residuos Peligrosos es la siguiente:

- D.S. 148/2003 de MINSAL
- D.S. 298/1994. Reglamento de Transporte de Sustancias Peligrosas por Calles y Caminos del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- NCh 2190 Of.2003. Sustancias Peligrosas, Marcas para Información de Riesgos.
- NCh. 2245 Of.2003 “Sustancias químicas - Hojas de datos de seguridad – Requisitos”
- NCh. 382 Of.2004 “Sustancias Peligrosas - Clasificación general”.

### **5. ANALISIS DE ALTERNATIVAS DE MINIMIZACIÓN DE LA GENERACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS Y JUSTIFICACIÓN DE LA MEDIDA SELECCIONADA.**


#### **5.1 Personal dedicado al tema de Residuos**

La correcta aplicación del presente Procedimiento estará a cargo del Supervisor de Operaciones. Éste debe difundir a los trabajadores las mejores prácticas de trabajo reforzando la difusión de la minimización de residuos peligrosos y no peligrosos.

#### **5.2 Segregación de Residuos**

Todos los residuos con potencial uso, es decir, para donación, re-uso, reciclaje u otras actividades de minimización (“comercializables”), será segregados en origen y posteriormente gestionados de



	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PMRP-ALFSCSA-2022
		Revisión: D
		Página: <b>7</b> de <b>30</b>

manera ambientalmente segura, cuidando que el destinatario final haga una gestión adecuada y avalada por las Autoridades Ambientales y Sanitarias.

## **6. DETALLE DE LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS PARA TRANSPORTAR, RECOGER, EMBALAR, ETIQUETAR Y ALMACENAR RESIDUOS.**

### **6.1 Procedimientos de Transporte, Carga y Descarga.**

El transporte de los residuos hacia su destino final deberá ejecutarse según la normativa vigente en la materia, en particular el D.S. N° 298 del 25.11.1994, modificado por el D.S. N° 235 del 04.09.1995, ambos del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que reglamenta el Transporte de Cargas Peligrosas por Calles y Caminos, así como del D.S. N° 148/03 del Ministerio de Salud.


### **6.2 Requisitos para la Empresa de Transporte y los Conductores**

El transporte de los residuos se ajustará a la legislación vigente y a las exigencias que aplicará el Titular a contratistas y transportistas.

Las empresas transportistas deben contar con los permisos correspondientes otorgados por la autoridad competente en cada caso, entre ellos estar autorizado por la Autoridad Sanitaria y Medio Ambiental si corresponde.

La empresa que preste el servicio de transporte deberá cumplir los requisitos establecidos en el presente Procedimiento de Manejo de residuos para evitar cualquier situación de riesgo durante el transporte a sitios de disposición final o tratamiento. Ello debe quedar registrado en el contrato de servicios. Sin perjuicio de ello, las empresas contratistas deben contar con un Programa de Seguridad y Prevención de Riesgos adicional que se ajuste a la normativa vigente.




	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PMRP-ALFSCSA-2022
		Revisión: D
		Página: <b>8</b> de <b>30</b>

### **6.3 Requisitos para los Vehículos de Transporte**

- Que los vehículos que utilizará la empresa a cargo del transporte se incluyan en la autorización de la Autoridad Sanitaria, Medio Ambiente y Autoridad marítima si corresponde.
- Contar con todas sus revisiones y permisos al día.
- Ser adecuados para el tipo, características y estado físico de los residuos a transportar.
- Transportar las sustancias en contenedores o camiones que impidan derrames o voladuras de material.
- Tener identificados, marcados y etiquetados todos los productos transportados en estanques, cajas y envases, de acuerdo con la correspondiente clasificación, mediante los rótulos a que se refiere la Norma Chilena Oficial NCh 2190/Of.93 durante las operaciones de carga, transporte, descarga, trasbordo y limpieza.
- Contar con sistema de comunicación por teléfono celular, equipo de primeros auxilios y equipos de emergencia (elementos absorbentes, extintores de fuego, elementos de protección personal como guantes, antiparras, casco, etc.).

### **6.4 Consideraciones Generales para la Carga**

- El personal transportista que participe en las labores de carga y descarga de residuos peligrosos utilizará los elementos necesarios para prevenir riesgos, como son: casco, guantes, antiparras, zapatos de seguridad y ropa de trabajo adecuada para este tipo y condiciones de trabajo.
- Los contenedores para transportar deberán estar debidamente identificados mediante etiquetas y marcas.
- Los residuos peligrosos serán adecuadamente acondicionados al interior del contenedor, de forma de soportar los riesgos de carga, transporte, descarga y trasbordo.
- Las cargas deberán ir bien estibadas para disminuir el ruido y el riesgo de derrame generado por el movimiento en tolvas y acoplados.
- El motor del vehículo deberá estar detenido mientras se realizan las operaciones de carga y descarga.

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PMRP-ALFSCSA-2022
		Revisión: D
		Página: <b>9</b> de <b>30</b>

### **6.5 Operaciones de Carga de Sustancias a Granel previas a la Carga**

El personal que realiza las operaciones de carga y descarga debe:


- Conocer las características del residuo.
- Contar con experiencia en tareas de carga y/o descarga.
- Conocer los sistemas de seguridad y, en su caso, los sistemas contra incendio y contar con entrenamiento para su funcionamiento.
- Estar instruido en el uso de equipo de protección personal (EPP) requeridos en la instalación.
- Todas las operaciones deberán ser efectuadas por personal de carga con experiencia.
- El conductor o conductores del camión no deberán permanecer en la cabina del camión mientras se hace la carga /descarga.
- Se comprobará que las válvulas de carga, el sistema de estanqueidad y cierre estén en adecuadas condiciones.
- Que el camión se disponga en el área definida para tal efecto.

### **6.6 Durante la Carga**

- Al comenzar la carga y a intervalos regulares se comprobará la hermeticidad de válvulas, y manguera de carga, asegurándose de que no hay desbordamientos.
- La carga / descarga deberá ser realizada por una persona calificada adecuadamente.
- Esta persona deberá estar lo suficientemente cerca del lugar donde se realice la operación para poder tornar, en caso de requerirse, acciones inmediatas de corrección.
- Se evitará que existan tensiones en las conexiones de llenado, o desgaste producidas por el descenso de la cisterna por el peso que se va cargando.
- Se comprobará que no se rebasa la carga máxima admisible.

### **6.7 Al Terminarse la Carga**

- Se cerrarán las válvulas de carga, asegurando el cierre y su estanquidad.
- Se colocarán la tapa gorros en las válvulas de carga.
- Se contendrán, si existen vertidos, la bandeja de recogida de derrames y goteos.

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PMRP-ALFSCSA-2022
		Revisión: D
		Página: <b>10</b> de <b>30</b>

### **6.8 Para la Descarga**


Habrá que tener en cuenta las consideraciones indicadas anteriormente, que puedan aplicarse a esta operación.

### **6.9 Operaciones de Carga de producto en Envases**

Verificar el estado y condición de estos con el objeto de asegurarse que estos no presenten problemas para su traslado.

### **6.10 Al cargar**

- El vehículo se cargará siempre que sea posible en terreno llano y teniendo aplicado el freno de mano. Es obligatorio además ponerle cuñas en las ruedas.
- Los envases deberán quedar convenientemente estibados, sobre sus bases más estables y seguras, sin que nunca sobresalgan por encima de las paredes laterales del vehículo.
- Cuando la carga no ocupe toda la capacidad del vehículo, y los envases puedan desplazarse por efecto de aceleraciones o fuerzas bruscas, deberán ser inmovilizados mediante cuñas u otros dispositivos, que resistan a los citados efectos dinámicos.
- La disposición de los envases en las zonas próximas a las puertas de la caja del vehículo deberá ser tal que impida su posible desplazamiento durante el transporte para evitar que lleguen a su destino apoyados sobre las puertas y que al abrir éstas pueda caer y romperse algún envase.
- No se cargarán envases que presenten fugas.
- Para el caso específico de los estanques, éstos deberán ser amarrados sobre el camión en forma segura y de manera que no exista movimiento de este sobre el camión. El amarre se realizará con cuerdas en buenas condiciones, no unidas entre sí, las que deberán ser de un único tramo.

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PMRP-ALFSCSA-2022
		Revisión: D
		Página: <b>11</b> de <b>30</b>

#### **6.11 Antes de Proceder a la Descarga**

- Se observará si hay derrames y, si los hubiere, se tomarán las acciones oportunas.
- Se comprobará que la carga no esté apoyada sobre las puertas. En cualquier caso, al abrirlas se tomarán precauciones en previsión de que el material pueda venir apoyado contra ellas.

#### **6.12 Durante la Descarga**

Habrá que tener en cuenta los peligros de la desestiba (desequilibrados, obstáculos, barreras).

#### **6.13 Al Terminar la Carga**


- Se retirará la madera u otros materiales que hayan servido para la estiba (si eventualmente, se han empleado en la carga).
- Se aseará la caja, dejándola limpia y totalmente lista para una nueva carga.

#### **6.14 Contenedores y Etiquetado**

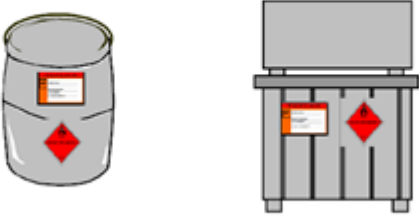
Los contenedores de residuos peligrosos de Almacenamiento de Respel deberán:

- a) Tener un espesor adecuado y estar contruidos con materiales que sean resistentes al residuo almacenado y a prueba de filtraciones.
- b) Estar diseñados para ser capaces de resistir los esfuerzos producidos durante la carga y descarga y el traslado de los residuos, garantizando en todo momento que no serán derramados.
- c) Estar en todo momento en buenas condiciones, debiéndose reemplazar todos aquellos contenedores que muestren deterioro.
- d) Los contenedores sólo podrán ser movidos manualmente si su peso total incluido el contenido, no excede de 30 kilogramos. Si dicho peso fuere superior, se deberán mover con equipamiento mecánico.

Sólo se podrán reutilizar contenedores cuando no se trate de residuos incompatibles, a menos que hayan sido previamente descontaminados.

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PMRP-ALFSCSA-2022
		Revisión: D
		Página: <b>12</b> de <b>30</b>

Como norma general, los residuos deberán en la Figura 1:

	<b>(Residuos Peligrosos en Frentes de Trabajo y Sector de Bodega)</b>
<b>Ejemplo</b>	 <p style="text-align: center;">El Rombo de Seguridad de acuerdo a la NCh 2190 depende del tipo de residuo peligroso.</p>

En el caso de depositar pilas o baterías, se utilizar el sector de bodega.

Los aceites (y en general los residuos líquidos) deberán mantenerse envasados en contenedores en buen estado. No se mantendrá debido a que aumenta el riesgo de derrames. El Tipo de contenedor será de acuerdo con la siguiente figura:


	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PMRP- ALFSCSA-2022
		Revisión: D
		Página: <b>13</b> de <b>30</b>

Figura N°2: Contenedor residuo Líquido.




Letrero para identificación de Bodega y retiro

El sitio de almacenamiento de residuos peligrosos deberá tener señaléticas indicando:

- Identificación como sitio de almacenamiento de residuos peligrosos.
- Identificación de tipos de residuos y los contenedores correspondientes.
- Número de teléfono (o equivalente) del responsable tanto para consultas como para denuncias de anomalías.

Con periodicidad adecuada (del orden de una vez por mes) se realizará una visita de control interno para verificar el estado de cada punto de almacenamiento. Se generará un documento de respaldo de esta actividad (tipo libro de obra) el cual estará en la instalación y podrá ser consultado por la Autoridad Sanitaria cuando lo desee.

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PMRP-ALFSCSA-2022
		Revisión: D
		Página: <b>14</b> de <b>30</b>

El lugar de almacenamiento se identificará con los siguientes letreros, aplicando todas las características indicadas.

Figura N°3: Letrero para identificar Lugar o sitio de almacenamiento de residuos peligrosos.

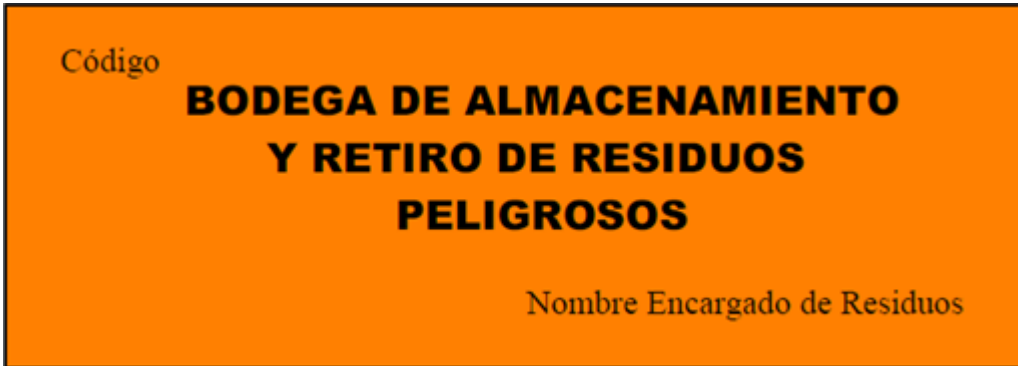
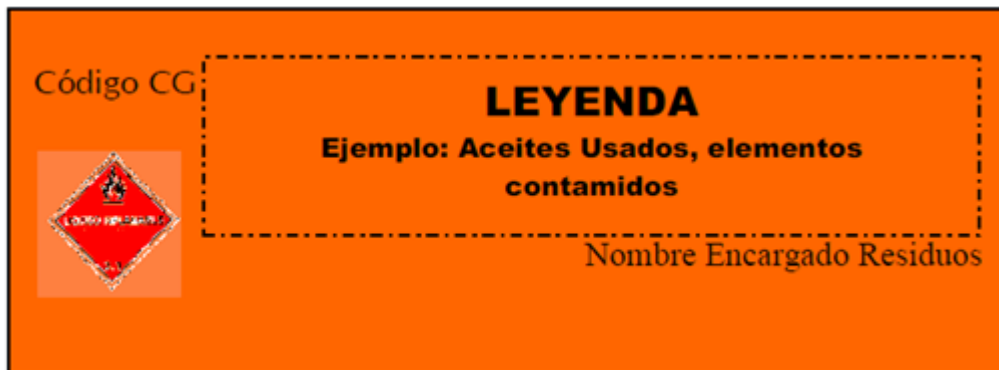


Figura N°4: Leyenda para identificar tipo de residuo




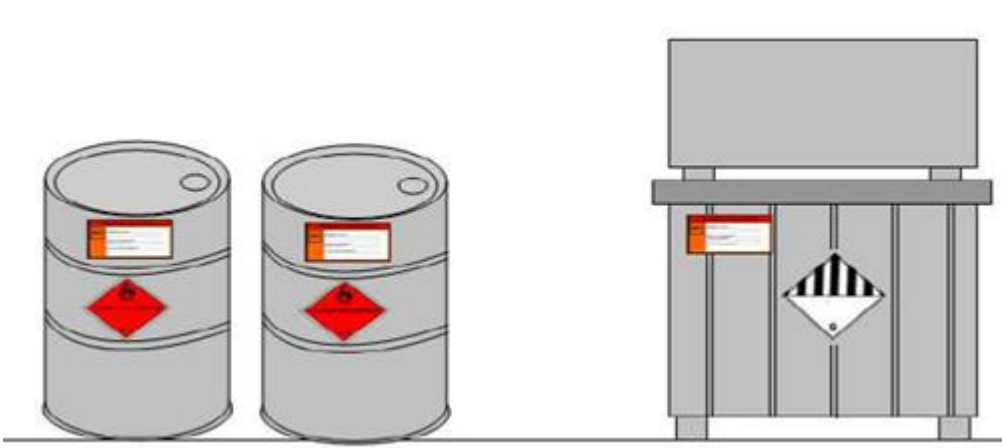
	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PMRP-ALFSCSA-2022
		Revisión: D
		Página: <b>15</b> de <b>30</b>



Figura 5: Ejemplo de Ubicación de los letreros en el sector de bodega de residuos peligrosos



## 7. ETIQUETADO DE CONTENEDORES DE RESIDUOS PELIGROSOS

El objetivo de los distintivos es informar sobre los riesgos inherentes a los residuos peligrosos y promover la segregación de los residuos, en especial la separación de los residuos peligrosos y no peligrosos.

- a) Los distintivos deben ser fácilmente reconocibles a distancia con leyendas escritas en español, resistentes a la acción del tiempo, sin deteriorarse y sin perder legibilidad por exposición a las condiciones del medio en que se deban encontrar.




b) Se debe realizar una inspección permanente del estado de los distintivos, y en aquellos casos que exista deterioro, deben ser reparados o reemplazados

c) La forma, calidad, colores, tamaños y estado de los distintivos ubicados en los contenedores deberán ajustarse a lo descrito en la NCh 2190

Para el manejo de RI peligrosos los contenedores deberán ser identificados y etiquetados según la clase de riesgo definida en la norma chilena NCh 2190 of. 93 (Sobre Marcas para la información de riesgos), utilizando el rótulo que sea aplicable a la característica de peligrosidad del residuo según las siguientes tablas:

Figura 6: Etiquetas según NCh 2190 de acuerdo con característica de peligrosidad.

ROTULACIÓN	CARACTERÍSTICA DE PELIGROSIDAD
	Residuos Tóxicos Agudos
   	Residuos Reactivos
	Residuos Corrosivos
  	Residuos Inflamables
	Residuos Tóxicos Extrínsecos y Residuos Tóxicos Crónicos



	<b>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS</b>	Código: PMRP-ALFSCSA-2022
		Revisión: D
		Página: <b>17</b> de <b>30</b>
AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA		

Tabla N°1, tabla tipo para código general.

NOMBRE DEL RESIDUO	Código	Caract. De Peligrosidad	Rombo de Seguridad (NCh. 2190)
Baterías de Ni-Cd y NIMH	19.5	TE	 <p style="text-align: center;"><b>Sustancias Varias (9)</b></p>
Filtros de Aceite	19.9	TE	
Pilas	19.7	TE	
Elementos de Protección Personal Contaminados	6	TE	
Huaípe Contaminado	17.1	TE	
Trapos Contaminados	17.2	TE	
Ropa de Seguridad Contaminada	17.3	TE	
Tambores Metálicos Contaminados	1	TE	
Tambores Plásticos Contaminados	2	TE	
Gomas Contaminadas	8	TE	
Chatarra de hierro y Acero Contaminadas	11	TE	
Chatarra de Zinc Contaminada	12.4	TE	
Residuos de Papel y Cartón Contaminados	13.3	TE	
Chatarra eléctrica y electrónica	21	TE	
Residuos de Cerámica Contaminados	23.3	TE	
Ampolletas de Na y/o Hg	18.2	TE	
Borras Plomadas	16.9	TE	
Grasas	16.7	TE	
Tubos Fluorescentes	18.4	TE	
Baterías sin Electrolito Ácido	19.19	TE	
Residuos de Pintura	16.41	TE	
Creosota	16.48	TC	
Alquitrán	31.1	TC	
Rocagil	16.49	TC	
Toners y Cartuchos de Tinta	25	TC	
Residuos de Asbesto	5	TC	
Envases Contaminados	32	TE	







	<b>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS</b>	Código: PMRP-ALFSCSA-2022
		Revisión: D
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>18</b> de <b>30</b>

Tabla N°2, Tabla tipo para condiciones de inflamable, corrosiva, veneno

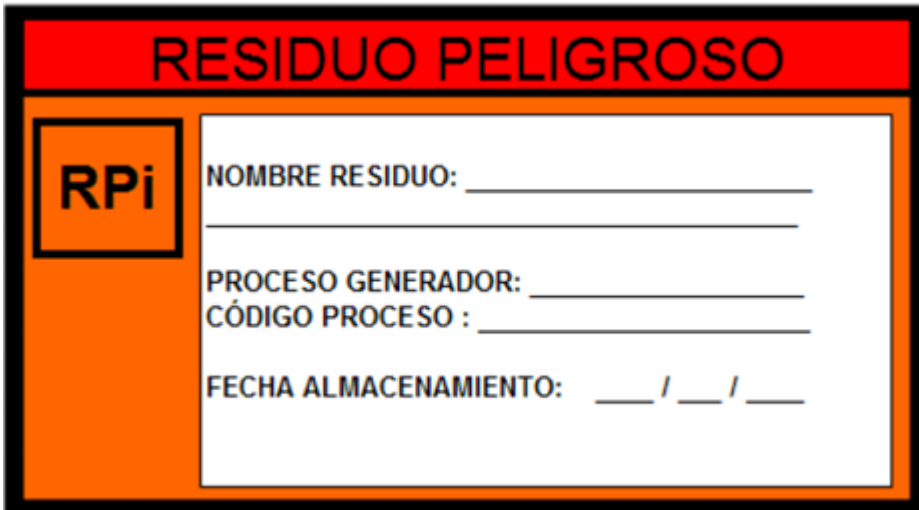
Cilindro de gas comprimido (cloro)	4(1)	C	 <b>Corrosivo (8)</b>
Crud	16.8	C	
Soluciones ácidas (incluye Electrolito Ácido de Baterías de plomo), (Baterías con Electrolito Ácido)	16.1	C	
Polvos de Cal	15.25	C	
Petróleo Usado	16.35	I	 <b>Líquido inflamable (3.1)</b>
Aceite Usado	3	I, TE	
Solventes Orgánicos No Halogenados	16.3	I, TE	
Cilindro de gas comprimido (acetileno)	4(2)	I	 <b>Gas comprimido inflamable (2)</b>
Tricloroetileno	16.4	TE	 <b>Veneno (6)</b>

El contenedor de residuos peligrosos deberá incluir información respecto del proceso que originó el residuo, el código de identificación y la fecha de su ubicación en el sitio de almacenamiento, para lo cual se empleará la etiqueta de la Figura siguiente, de acuerdo con instrucciones de llenado. El cuadrado “RPI” indica el Código corporativo de Identificación del residuo; el dato “Nombre de Residuo” corresponde a la denominación dada en la Tabla anterior; el dato de “proceso Generador” corresponde al nombre del Centro Generador y “Código de Proceso” al código respectivo; la “Fecha

	<b>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código: PMRP-ALFSCSA-2022
		Revisión: D
		Página: <b>19</b> de <b>30</b>

de Almacenamiento” corresponde a la fecha en que se almacena el contenedor en el sitio de acopio y recolección (se renueva luego de cada descarga).

Figura N°7, Rotulado de Identificación.



Los recipientes o envases que contengan residuos peligrosos estarán etiquetados de forma clara, legible e indeleble.

La etiqueta deberá estar firmemente fijada sobre el envase y siempre visible, debiendo ser anuladas, si fuera necesario, indicaciones o etiquetas anteriores, de forma que no induzcan a error o desconocimiento del origen y contenido del envase en operaciones posteriores del residuo.


	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PMRP-ALFSCSA-2022
		Revisión: D
		Página: <b>20</b> de <b>30</b>


Figura N°8, localización de etiquetado



## 8. ESPECIFICACIONES PARA LUGAR DE ALMACENAMIENTO O BODEGA

Los sitios donde se almacenen residuos peligrosos deberán cumplir las siguientes condiciones:

- a) Tener una base continua, impermeable y resistente estructural y químicamente a los residuos.
- b) Contar con un cierre perimetral que impida el libre acceso de personas y animales.
- c) Estar techados y protegidos de condiciones ambientales tales como humedad, temperatura y radiación solar.
- d) Garantizar que se minimizará la volatilización, el arrastre o la lixiviación y en general cualquier otro mecanismo de contaminación del medio ambiente que pueda afectar a la población.
- e) Tener una capacidad de retención de escurrimientos o derrames no inferior al volumen del contenedor de mayor capacidad ni al 20% del volumen total de los contenedores almacenados.
- f) Contar con señalización de acuerdo con la Norma Chilena NCh 2.190 Of. 93.
- g) Contar con acceso restringido.

	<b>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código: PMRP-ALFSCSA-2022
		Revisión: D
		Página: <b>21</b> de <b>30</b>

h) Disponer de extintores de fácil acceso.

Los lugares de almacenamiento temporal habilitados para los residuos peligrosos deberán contemplar todas aquellas medidas necesarias para evitar que la descarga accidental de éstos signifique una contaminación del suelo o que pongan en riesgo la salud de las personas y el medio ambiente, la ubicación temporal de estos sitios se encuentra identificada en el Plano Ubicación de Instalaciones de Manejo Residuos Peligrosos.

#### **9. PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA Y ALMACENAMIENTO (DESDE CENTRO GENERADOR A BODEGA DE ALMACENAMIENTO)**


Este procedimiento tiene por objeto, establecer y mantener un sistema de manejo de los residuos generados para controlar los riesgos ambientales asociados a éstos, y establecer los controles internos necesarios para su buen funcionamiento.

El alcance de este procedimiento es aplicable, para todos los puntos generadores, para la bodega de almacenamiento temporal y para todo el personal interno y externo que trabaje en estas.

En todo Punto o Centro Generador de residuos peligrosos se deberá establecer una clasificación diferenciada de éstos, no permitiéndose la mezcla entre ellos. Tampoco se permitirá mezclar residuos peligrosos con distinta naturaleza de compatibilidad.

Una vez llenos los tambores deben ser cerrados herméticamente para su retiro y sólo podrán ser recogidos manualmente si su peso no excede de 25 kilogramos. Si el peso del contenedor fuera superior, se deberá contar con equipamiento mecánico para su manipulación.

Los contenedores deberán trasladarse desde los puntos o centros generadores al lugar de almacenamiento o cumpliendo con las condiciones establecidas en el presente apartado y los apartados C), D) y E) indicados anteriormente.

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PMRP-ALFSCSA-2022
		Revisión: D
		Página: <b>22</b> de <b>30</b>

No se recolectarán residuos desde lugares que no estén autorizados a funcionar como tal, salvo eventualidades debidamente justificadas. Tampoco se hará el retiro de residuos a los CG que no tengan bien segregados estos desechos, hasta que se regularice la situación.

En cualquier etapa de manejo de residuos peligrosos, queda expresamente prohibida la mezcla de éstos con residuos que no tengan ese carácter, o con otras sustancias o materiales cuando dicha mezcla tenga como fin diluir o disminuir su concentración. Si por cualquier circunstancia ello ocurriese, la mezcla completa deberá manejarse como RP. Sólo se podrán poner en contacto entre si RP cuando sean de naturaleza similar, pero manteniéndose en sus respectivos contenedores y claramente identificados.


En la Bodega de Acopio y retiro, los residuos peligrosos no podrán mantenerse acumulados por un período mayor a 6 meses. Sin embargo, en casos justificados se solicitará a la Autoridad Sanitaria una extensión de dicho período hasta por un lapso igual al anterior, para lo cual se presentará un Informe Técnico.

Cada vez que se retiren residuos peligrosos del centro generador se deberán dejar contenedores de similar naturaleza en su reemplazo.

## **10. ENTREGA DE LOS RESIDUOS EN DESTINO FINAL**

Los residuos peligrosos serán dispuestos según se indica en el Apartado Identificación de los procesos de eliminación a los que serán sometidos los residuos peligrosos, flujos y procesos de reciclaje y/o reuso de los residuos peligrosos generados

El Servicio de Recolección y Transporte deberá retirar Residuos Peligrosos sólo desde la Bodega de Almacenamiento o Acopio Temporal autorizada y cada embarque deberá ir acompañado de un Documento de Declaración y Seguimiento de Residuos Peligrosos.

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PMRP-ALFSCSA-2022
		Revisión: D
		Página: <b>23</b> de <b>30</b>

Con el propósito de registrar y controlar la naturaleza y cantidades de residuos trasladados desde la Bodega de Acopio Temporal, se completará el apartado “Generador” del "Documento de Declaración y Seguimiento de Residuos Peligrosos".

A continuación, deberá requerir al Transportista el llenado del apartado “Transportista” del mismo documento, con el cual este último acepta la carga de Residuo a transportar.

Para la manipulación y transporte de los residuos peligrosos, se deberá hacer uso de las Hojas de Seguridad para el Transporte. En caso de no existir las HDS se podrá solicitar la información que proporcionan de sustancias peligrosas.

## **11. DEFINICIÓN DEL PERFIL DEL PROFESIONAL RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y ENCARGADO DE OPERARLO.**

### **11.1 Perfil del Responsable de la Ejecución del Procedimiento**

La responsabilidad de la gestión y de la correcta aplicación del Procedimiento de Manejo de Residuos Peligrosos el Encargado, quien conocerá y controlará los aspectos asociados al manejo de residuos.


El profesional encargado del Procedimiento de Manejo tendrá el siguiente perfil:

- Profesional del área de la ingeniería (Deseable Área Ambiental) y tener 2 años de experiencia.

Las funciones que debe cumplir son las siguientes:

- Capacitación: Una de las claves para implementar y mantener en el tiempo el Procedimiento de Manejo de residuos, es la capacitación permanente del personal relacionado con el manejo de los residuos.



	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PMRP-ALFSCSA-2022
		Revisión: D
		Página: <b>24</b> de <b>30</b>

- Inspecciones de terreno: Con el objetivo de controlar el manejo de los residuos, el profesional deberá ser capaz de planificar y coordinar actividades de auditoría interna, para así identificar falencias del sistema. El alcance de la supervisión será “desde la cuna a la tumba”, es decir, desde que se generan los residuos hasta su disposición final en empresas autorizadas.


Esta Tarea será realizada por un Externo especialista en el Área Ambiental.

- Informes: El profesional deberá ser capaz de generar informes técnicos, ya sean para uso interno de la empresa, o bien, para cumplir con disposiciones legales de la autoridad sanitaria u otro organismo externo que lo solicite.
- Proyectos innovativos: Basado en el principio del mejoramiento continuo, la empresa deberá implementar mejoras ambientales basadas en la minimización, reutilización u otros conceptos innovativos. El profesional deberá ser capaz de visualizar oportunidades de mejoras que permitan a la empresa economizar recursos y mejorar su gestión ambiental.
- Temáticas relacionadas: El profesional deberá poseer conocimientos específicos en temas tales como “Sustancias Peligrosas”, “Residuos Industriales Sólidos Peligrosos y No Peligrosos”, “Residuos Industriales Sólidos Urbanos” y “Legislación Ambiental”, entre otros.

### **11.2 Perfil Encargados de Operar el Procedimiento**

Los trabajadores encargados de desarrollar actividades relacionadas al Procedimiento de Manejo de Residuos Peligrosos deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Debe ser capaz de comprender y seguir los procedimientos definidos en el Procedimiento de manejo de residuos peligrosos, y saber cómo actuar ante situaciones de emergencia.
- Capacitación especializada: Los trabajadores deberán contar con una capacitación suficiente que les permita desenvolverse con seguridad en las actividades relacionadas al manejo de residuos peligrosos.

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PMRP-ALFSCSA-2022
		Revisión: D
		Página: <b>25</b> de <b>30</b>

- Compromiso ambiental: Los trabajadores deberán contar con una especial afinidad con el tema ambiental, de tal manera de lograr un compromiso real con su trabajo.

## **12. EQUIPOS MECANICOS Y DE PROTECCIÓN PERSONAL**

Los equipos de apoyo existentes en la Bodega de Acopio Temporal de Residuos Peligrosos son los que se presentan a continuación:

Sistemas de extinción de incendio, para el combate inmediato de eventuales amagos de incendio, a la espera de la llegada de la brigada de incendios.

Medios de control y contención de residuos, que consiste en un stock de tambores vacíos para el envasado de eventuales derrames de residuos (además del pretil), escobillones, pala y cinta para delimitar el área.

Medios de soporte de envases, consistente en un stock de pallets (1,2 m x 1,2 m) como medios de soporte, que permiten el almacenamiento y apilamiento seguro y ordenado de los tambores.

Material absorbente para la contención de eventuales derrames: Se contará con, al menos, un tambor de 200 litros de material para la contención de derrames (oclansorb, arena, cal).

Sistema de comunicación interna y externo: capaz de entregar instrucciones de emergencias, por ejemplo, altoparlantes, radio transmisor, equipo habilitado u otros.

Equipo de protección personal: Se utilizarán elementos de protección personal de acuerdo con los riesgos, asociados a la clase de cada residuo y lo establecido en el D.S. Nº 594.


	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PMRP-ALFSCSA-2022
		Revisión: D
		Página: <b>26</b> de <b>30</b>

Figura N°9: EPP




### 13. SEÑALIZACIONES

Las señalizaciones de las vías internas donde se transporten y almacenen temporalmente residuos, y aquellas asociadas a cualquier actividad dentro de los predios donde se realiza la mantención de equipos estarán debidamente señalizadas de acuerdo con la normativa nacional vigente, algunas de estas son las siguientes:

- Identificación de Vías de Evacuaciones de emergencia
- Identificación de Equipos de lucha contra incendios
- Planos de evacuación
- Señalizaciones especiales

En el Apartado 6.14 se pueden apreciar las etiquetas de identificación de las características de peligrosidad establecidas por NCh 2190 of 93. Además, en dicho apartado se indica la forma de letreros de identificación del Sector de Almacenamiento Temporal.

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PMRP-ALFSCSA-2022
		Revisión: D
		Página: <b>27</b> de <b>30</b>

#### **14. HOJAS DE SEGURIDAD PARA LOS RESIDUOS PELIGROSOS**

En bodega de acopio temporal de residuos peligrosos se deberá mantener una carpeta con las Hojas de datos de Seguridad de cada uno de los residuos peligrosos que se generan. Esta información se debe encontrar en un sitio de rápido acceso y disponibles para todo el personal que se desempeñe en la bodega.


#### **15. CAPACITACIÓN SOBRE RESIDUOS PELIGROSOS**

El programa de entrenamiento o inducción del personal será relevante para conseguir un buen manejo y evitar accidentes asociados a estos residuos que puedan producir daños a las personas o al medio ambiente.

Esta inducción estará enfocada a entregar conocimientos sobre el manejo de los residuos industriales líquidos y sólidos. Además de temas referentes al manejo interno, con el fin de generar un entendimiento de los procedimientos operativos asociados al manejo de residuos peligrosos.

##### **15.1 Capacitación al Encargado de Ejecutar el Procedimiento y Supervisores**

- Introducción a la gestión ambiental
- Consideraciones de la legislación nacional vigente asociada a los residuos (principalmente del D.S. N° 148/04.)
- Definición de residuos peligrosos, riesgos asociados y medidas de protección laboral
- Gestión de residuos peligrosos, clasificación, almacenamiento, transporte y otros.
- Índices para la evaluación de la gestión del manejo de residuos
- Etapas del manejo, desde la generación hasta la disposición final
- Costos asociados al manejo adecuado de residuos
- Infraestructura asociada al manejo de residuos
- Ejemplos prácticos en la manipulación de residuos

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PMRP-ALFSCSA-2022
		Revisión: D
		Página: <b>28</b> de <b>30</b>

- Alternativas de gestión
- Relación con la autoridad.

#### **15.2 Capacitación para los Encargados de Operar el Procedimiento (Personal Propio y Contratistas)**

- Definición de residuos peligrosos, riesgos asociados y medidas de protección laboral.
- Nociones básicas de higiene, salud y seguridad y procedimientos operativos relacionados.
- Manejo de equipos, rutas y señalizaciones que deberán emplearse en el manejo interno.
- Aplicación de los sistemas de registros a utilizar.

#### **16. EN CASO DE ACCIDENTES**


En caso de accidente (inflamación o derrame) durante el manejo de los residuos, en el terreno y/o durante el transporte, se dará inicio al Plan de Control de Accidentes.

Tanto el personal transportista como el personal operario en terreno deberán estar capacitados y en conocimiento de dicho Plan durante toda la actividad de manejo y transporte del material.

#### **17. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE ELIMINACIÓN A LOS CUALES SERÁN SOMETIDOS LOS RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS.**

Los residuos peligrosos generados pueden ser sometidos a diferentes procesos de eliminación. En el mercado nacional existen diferentes empresas dedicadas al rubro de tratamiento y disposición de residuos peligrosos.

Los residuos peligrosos ya sean líquidos o sólidos serán trasladados a una Planta o sitio autorizado para la realización de los procesos de eliminación correspondientes.

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PMRP-ALFSCSA-2022
		Revisión: D
		Página: <b>29</b> de <b>30</b>

A continuación, se presenta una breve descripción de las técnicas de tratamiento y disposición a las cuales se podrían someter los residuos:

- Depósitos para residuos industriales.
- Inertización de residuos sólidos, polvos y fangos.
- Recuperación y reciclaje.
- Tratamiento Físico – Químico.
- Procesos de revalorización.
- Procesos de Incineración.
- Minimización
- Confinamiento
- Incorporación de materias primas alternativas al proceso.


Con respecto a la eliminación de tubos fluorescentes, a la hora del descarte deben ser gestionados como residuos peligrosos debido a su contenido en mercurio y otros metales pesados:

- Se almacenarán en el lugar de almacenamiento de residuos peligrosos.
- Se deben almacenar y manipular con cuidado para evitar que se rompan.
- Su eliminación se hará por intermedio de transporte de terceros de acuerdo con procedimiento RESPEL.

## **18. SISTEMA DE REGISTRO DE LOS RESIDUOS PELIGROSOS**

Los residuos peligrosos generados y que son llevados a los sitios de disposición final, deberán ser cuantificados y registrados de acuerdo con el formato indicado en la Resolución Exenta N° 359, del 23 de junio de 2005: “Documento de Declaración Seguimiento de Residuos Peligrosos”.

Además, el Sistema de Registro de los residuos peligrosos generados por la empresa, contiene los siguientes puntos:

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PMRP-ALFSCSA-2022
		Revisión: D
		Página: <b>30</b> de <b>30</b>

- Cantidad en peso y/o volumen e identificación de las características de peligrosidad de los residuos peligrosos generados diariamente (equivalente a los residuos ingresados a la bodega de residuos peligrosos).
- Cantidad en peso y/o volumen e identificación de las características de peligrosidad de los residuos peligrosos reusados y/o reciclados y los procesos correspondientes (no se reusarán y/o reciclarán residuos peligrosos).
- Cantidad en peso y/o volumen e identificación de las características de peligrosidad de los residuos peligrosos enviado a terceros para su eliminación (equivalente a los residuos que egresan de la bodega de residuos peligrosos).

<b>PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA ETAPA DE EXPLOTACIÓN</b>			
PPREX	Fecha Vigencia 01-02-2022	Versión 03	Página 1 de 11



AEROPUERTO LA FLORIDA

# PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS ETAPA EXPLOTACIÓN

*AEROPUERTO LA FLORIDA SOCIEDAD CONCESIONARIA S.A*

*"Aeropuerto La Florida de La Serena"*



**PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA ETAPA DE EXPLOTACIÓN**

PPREX

Fecha Vigencia 01-02-2022

Versión 03

Página 2 de 11

**CONTROL DE REVISIONES**

<b>Revisión</b>	<b>Fecha</b>
00	Febrero 2022
01	Marzo 2022
02	Mayo 2022
03	Julio 2022

**CONTROL DE DISTRIBUCIÓN**

<b>Folio</b>	<b>Destinatario</b>	<b>Fecha</b>
01	Inspección Fiscal	julio 2022
02	Archivo de Libro de Explotación (ALFSCSA)	julio 2022

<b>PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA ETAPA DE EXPLOTACIÓN</b>			
PPREX	Fecha Vigencia 01-02-2022	Versión 03	Página 3 de 11

INDICE

1	Objetivo	4
2	Alcance	4
3	Responsabilidades	4
3.1	Gerente de Operaciones	4
3.2	Asesor en Prevención de Riesgos	5
3.3	Supervisores	6
3.4	Colaboradores	6
4	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional	6
5	Equipo de Protección Personal	7
6	Programa de Seguridad y Salud Ocupacional	7
7	Informe e Investigación de Accidentes	8
8	Horarios de Funcionamiento	9
9	Medidas de Seguridad y Vigilancia	10
10	Medidas de Prevención de Incendio y Otros	10
11	Dotación Mínima de Personal	10
12	Medidas de Mantenimiento y Aseo	10
13	ANEXOS	11

<b>PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA ETAPA DE EXPLOTACIÓN</b>			
PPREX	Fecha Vigencia 01-02-2022	Versión 03	Página 4 de 11

## **1. Objetivo**

Establecer las directrices de seguridad requeridas para proteger de las personas y salvaguardar la infraestructura y el medio ambiente, además de dar cumplimiento a las bases de licitación para la etapa de explotación.

## **2. Alcance**

El plan aplicará para todo el personal de la Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A., las instalaciones de implicancia de esta concesión y todo personal contratista y/o externo.

## **3. Responsabilidades**

### **3.1 Gerente de Operaciones.**

#### Reuniones de gestión

En forma mensual debe reunir con la línea de mando operativa, es decir con el jefe de supervisión, con el objetivo de dar la dirección de funcionamiento de la organización el control de avance y cumplimiento de las actividades.

El temario mínimo de la reunión debe ser el siguiente: cumplimiento del programa de gestión de riesgos, análisis de accidentes, cumplimiento de medidas correctivas.

#### Liderazgo Visible

De acuerdo con programa debe realizar un liderazgo visible en forma periódica.

#### Investigación y análisis de Accidentes.

Cada vez que ocurra un accidente, debe formar parte y dirigir la comisión que investigue el evento, que haga el análisis de causas y que determine las medidas de prevención.

#### Charlas técnicas de Salud y Seguridad al Personal

Debe realizar charla técnica preventiva al personal propio y del contratista.

PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA ETAPA DE EXPLOTACIÓN			
PPREX	Fecha Vigencia 01-02-2022	Versión 03	Página 5 de 11

### 3.2 Asesor en Prevención de Riesgos

#### Liderazgo Visible

De acuerdo con programa debe realizar un liderazgo visible en forma periódica.

#### Investigación y análisis de Accidentes.

Cada vez que ocurra un accidente, debe formar parte y dirigir la comisión que investigue el evento, que haga el análisis de causas y que determine las medidas de prevención.

#### Charlas técnicas de Salud y Seguridad al Personal

Debe realizar charla técnica preventiva al personal propio y del contratista.

#### Inspecciones Planeadas a Instalaciones, Equipos y herramientas.

Debe realizar inspecciones mensuales. La actividad debe considerar instalaciones y equipos.

#### Observaciones Planeadas (Conducta y Desempeño)

De acuerdo con un programa y a un formato establecido, el asesor de prevención de riesgos debe realizar observaciones planeadas en forma Bimensual.

#### Inspecciones al Equipo de Protección Personal

De acuerdo con un calendario pre - establecido se realizarán inspecciones al equipo de protección personal. El objetivo de esta actividad es verificar que estos equipos no pierdan su efectividad en la protección contra los riesgos de lesiones o enfermedades. (El calendario se encuentra en anexo Programa de Inspecciones Mensuales)

#### Programa de Higiene Industrial y Salud Ocupacional

Será responsabilidad del asesor en prevención de riesgos la coordinación de las actividades y el control de la ejecución del Programa de Higiene Industrial y Salud Ocupacional de AEROPUERTO LA FLORIDA SOCIEDAD CONCESIONARIA S.A.

- Exámenes pre ocupacionales para personal que ejecute trabajos en altura.
- Exámenes Ocupacionales para personal que ejecute trabajos en altura.
- Evaluación lugares y puestos de trabajo con Dpto. Higiene Industrial de mutual IST

### 3.3 Supervisores

#### Difusión de los procedimientos.

Los procedimientos de trabajo seguro (PTS), deben permanentemente ser difundidos por el supervisor a sus trabajadores. La frecuencia de esta actividad es trimestral.

PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA ETAPA DE EXPLOTACIÓN			
PPREX	Fecha Vigencia 01-02-2022	Versión 03	Página 6 de 11

#### Revisión de procedimiento

En forma bimensual cada supervisor, debe revisar un procedimiento de trabajo seguro (PTS) de las tareas de su responsabilidad. El propósito es de desarrollar un mejoramiento continuo en los aspectos de seguridad, salud, medio ambiente y calidad.

#### Charlas operativas (Charla de 5 minutos)

Deben realizar cada vez o al inicio del turno una charla a su personal a cargo. Esta actividad tiene por objeto entregar información sobre las tareas a realizar y las condiciones en que se ejecutarán, ya sea del entorno u otra información necesaria para que los trabajadores realicen sus trabajos en forma segura.

#### Charlas técnicas de Salud y Seguridad al Personal

Realizar al menos una charla mensual, técnica de Salud y Seguridad al personal

### **3.4 Colaboradores**

Participar activamente en la confección de las ART (análisis de riesgo del trabajo)  
Participar activamente en las charlas de 5 minutos y capacitaciones.

## **4. SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

AEROPUERTO LA FLORIDA SOCIEDAD CONCESIONARIA S.A. en base al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional; propone un Programa de Seguridad y Salud Ocupacional de modo tal, que esté de acuerdo con las políticas declaradas por la gerencia, considerando los siguientes aspectos fundamentales:

- a) Se realiza un **Diagnóstico** de la situación actual.
- b) Luego se procede a la identificación de los peligros, evaluación y control de los riesgos, de las distintas actividades, procesos y subprocesos, a través de un **Inventario o Matriz de Riesgos**.
- c) Qué es lo que desea mejorar y plantean los **Objetivos Específicos**.

Con lo anterior AEROPUERTO LA FLORIDA SOCIEDAD CONCESIONARIA S.A genera un Plan y Programa de Seguridad y Salud Ocupacional, que básicamente es una serie de actividades ordenadas, con plazos y responsables definidos, que, si se llevan a cabo correctamente, permitirán que la empresa cumpla con los objetivos planteados. Además, la empresa debe evaluar periódicamente su desempeño, es decir, contrastar los resultados, con las acciones que está llevando a cabo.

PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA ETAPA DE EXPLOTACIÓN			
PPREX	Fecha Vigencia 01-02-2022	Versión 03	Página 7 de 11

#### 4. EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL

Durante el desarrollo de este programa de gestión se ocupará de analizar si el equipamiento que utiliza el personal tiene la efectividad deseada para actuar frente a los peligros identificados en las tareas. Esta acción permitirá revisar y establecer nuevos estándares para asegurar la salud y la seguridad del personal.

En el plan de instrucción al personal se considerará en forma específica capacitar sobre el uso adecuado, recambio de EPP, además de entregar conocimientos que permitan a los trabajadores aceptar por convencimiento que estos elementos permiten cuidar su salud e integridad frente a riesgos que entrañan sus labores.

EPP estándar proporcionados a los trabajadores, sería:

- ✓ Casco de seguridad con Barboquejo.
- ✓ Gorro Liniero
- ✓ Anteojos de seguridad, con protección UV.
- ✓ Chaleco tipo geólogo con reflectante.
- ✓ Protector facial.
- ✓ Overol.
- ✓ Zapatos de seguridad.
- ✓ Guantes de cabritilla.
- ✓ Protector auditivo tipo fono y tapón desechable.
- ✓ Protección para radiación solar (viseras para casco, gorro tipo monja o cubre nuca, bloqueador solar mínimo factor 50)
- ✓ Ropa de acuerdo con las condiciones climáticas del lugar y estación del año.
- ✓ Otros que sean necesarios para la ejecución "preventiva" de un trabajo o servicio.

#### 6. PLAN Y PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

El Sistema de Gestión será plasmado en un Plan y Programa de Seguridad y Salud Ocupacional, evaluando periódicamente su desempeño, es decir, contrastar los resultados, con las acciones que está llevando a cabo. Las actividades mínimas que debe tener el programa son:

##### ACTIVIDADES

- ✓ **Liderazgo**
  - Compromiso Directivo (proporcionar medios y recursos)
  - Liderazgo Visible

PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA ETAPA DE EXPLOTACIÓN			
PPREX	Fecha Vigencia 01-02-2022	Versión 03	Página 8 de 11

- ✓ **Entrenamiento y capacitación del personal**
  - Comunicaciones Grupo // Cursos y Talleres
  - Charlas de cinco minutos (inicio de turno)
- ✓ **Inspección de las condiciones físicas**
  - Inspecciones planeadas y no planeadas
- ✓ **Observación de conductas**
  - No sabe, No quiere, No puede
  - Observaciones planeadas y no planeadas de tareas
- ✓ **Control de emergencias operacionales**
  - Procedimiento emergencia
  - Simulacro
- ✓ **Investigación de incidentes y pérdidas operacionales**
  - Según modelo causal (causas inmediatas y básicas + la fuente)
  - Acciones correctivas
- ✓ **Análisis y procedimientos de tareas críticas**
  - Inventario tareas críticas (identificación de riesgos)
  - Confección de procedimientos de trabajo seguro
- ✓ **Control de salud ocupacional e higiene**
  - Exámenes Pre ocupacionales y Ocupacionales
  - Medición de Agentes Ambientales
- ✓ **Evaluación de la efectividad de la gestión**
  - Auditorios documentales
  - Entrevista y observación en terreno

## 7. INFORME E INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES

Todos los incidentes de seguridad serán, investigados analizados y difundidos. Las acciones correctivas o preventivas serán adquiridas, concluidas y compartidas las experiencias.

Los Incidentes son tratados de acuerdo con el procedimiento documentado "Investigación y Análisis de Incidentes" el cual determina la metodología a seguir cada vez que ocurre un evento en dependencias de esta concesión.

El objetivo es identificar las causas básicas que dan origen a un evento que resultó en un cuasi accidente o en un accidente, con el objeto de buscar las mejores formas

<b>PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA ETAPA DE EXPLOTACIÓN</b>			
PPREX	Fecha Vigencia 01-02-2022	Versión 03	Página 9 de 11

de control para evitar su recurrencia.

AEROPUERTO LA FLORIDA SOCIEDAD CONCESIONARIA S.A. deberá investigar todos los accidentes. La comisión de investigación deberá ser liderada en forma obligatoria por el responsable de algún nivel de la organización, dependiendo de las consecuencias del evento a investigar. El asesor en prevención de riesgos participará como asesor técnico en todos los equipos de investigación.

## **8. HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO**

AEROPUERTO LA FLORIDA SOCIEDAD CONCESIONARIA S.A. mantendrá en funcionamiento el aeropuerto durante las 24 horas en los siguientes horarios. Se deja establecido que la empresa se encuentra exceptuada de conceder el descanso en domingo y festivo de acuerdo con el artículo 38 N°2 del Código del Trabajo, debiendo conceder el descanso compensatorio correspondiente.

La jornada ordinaria (no es excepcional) de trabajo de los trabajadores (Supervisores, Ejecutivos(as) de Informaciones y Primeros Auxilios), tendrá una duración de 45 horas semanales, distribuida en 5 días, con dos (2) domingos libres al mes en turnos rotativos de lunes a domingo de la siguiente forma:

Turno 1: de 07:30 a 16:00 horas

Turno 2: de 15:30 a 24:00 horas

La jornada ordinaria (no es jornada excepcional) de trabajo de los trabajadores de mantención, tendrá una duración de 45 horas semanales, en turnos rotativos de lunes a domingo de la siguiente forma:

Turno 1: de 07:30 a 16:00 horas

Turno 2: de 15:30 a 24:00 horas

Turno 3: de 07:30 a 12:30 horas



<b>PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA ETAPA DE EXPLOTACIÓN</b>			
PPREX	Fecha Vigencia 01-02-2022	Versión 03	Página 10 de 11

## **9. MEDIDAS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA**

En todas las dependencias de administración de esta sociedad concesionaria se mantendrá una empresa contratista la cual prestará el servicio de guardias de seguridad privada durante el funcionamiento del aeropuerto en horario normal y extraordinario.

## **10. MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS Y OTROS**

Existen apostados en diferentes puntos del aeropuerto extintores para uso del personal contratado por esta concesión, los cuales se encuentran debidamente señalizados, certificados, libres de obstáculos para ser utilizados en cualquier momento que se requieran.

De igual manera las dependencias cuentan con sistema de protección contra incendios, de red húmeda y seca, las cuales son mantenidas e inspeccionadas de manera anual.

## **11. DOTACIÓN MÍNIMA DE PERSONAL**

En la distribución de los turnos antes mencionados el personal que se mantendrá en las instalaciones será el siguiente, contando este como mínimo para poder operar en el establecimiento:

- 1er turno: 7 personas.
- 2do turno: 5 personas.
- 3er turno: 3 personas.

## **12. MEDIDAS DE MANTENCIÓN Y ASEO**


Se realizarán de manera permanente las siguientes actividades que tiene como propósito mantener en estado operativo toda la instalación que sean de responsabilidad exclusiva de esta sociedad concesionaria:

- Obras civiles.
- Grupos Electrónicos.
- Camino aeronáutico.
- Equipos electromecánicos.
- Puertas de acceso a las diferentes áreas.
- Mantenimiento de estacionamiento, entre otras.

<b>PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA ETAPA DE EXPLOTACIÓN</b>			
PPREX	Fecha Vigencia 01-02-2022	Versión 03	Página 11 de 11

### **13. ANEXOS**

- Plan y Programa de Seguridad y Salud Ocupacional
- Programa de Higiene Industrial y salud Ocupacional
- Programa de Liderazgo Visible y Ejecución
- Programa de Inspecciones Mensuales (Incluye calendario pre-establecido de Inspecciones de EPP)
- Formato de Observaciones Planeadas
- Procedimiento de Trabajo en Altura
- Procedimiento Investigación y Análisis de Incidentes
- Programa de Capacitación


 AEROPUERTO LA FLORIDA	<b>PLAN Y PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código:
		Revisión: A
		Página: <b>1</b> de <b>30</b>

# **PLAN Y PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

**CONCESIÓN : AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA  
SERENA**


**CONCESIONARIO : AEROPUERTO LA FLORIDA SOCIEDAD  
CONCESIONARIA S.A.**

**AÑO 2022**

	<b>PLAN Y PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código:
		Revisión: A
		Página: <b>2</b> de <b>30</b>


### CONTROL DE REVISIONES

Revisión	Fecha de Elaboración
A	Julio 2022

	<b>PLAN Y PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código:
		Revisión: A
		Página: <b>3</b> de <b>30</b>

## INDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	4
<b>2</b>	<b>COMPROMISO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	5
<b>3</b>	<b>OBJETIVO</b>	5
<b>4</b>	<b>ALCANCE</b>	5
<b>5</b>	<b>DISPOSICIONES LEGALES APLICABLES AL ALCANCE DEL PROYECTO</b>	6
<b>6</b>	<b>PRIORIDADES Y PLANIFICACIÓN</b>	6
6.1	Identificación de Peligros	6
<b>7</b>	<b>RESPONSABILIDADES</b>	7
7.1	Del cargo que desempeña	7
7.2	Calificación del Personal	11
<b>8</b>	<b>ENTRENAMIENTO Y EDUCACIÓN</b>	11
8.1	Detección de Necesidades	11
<b>9</b>	<b>COMUNICACIÓN Y REPORTE</b>	12
9.1	Aspectos Generales	12
9.2	Planificación de la Comunicación	13
9.3	Comunicación Interna y Externa	13
9.4	Comunicaciones Específicas	13
9.5	Gestión de Comunicación Interna	13
9.6	Gestión de Comunicación Externa	14
<b>10</b>	<b>CONTROL DE DATOS</b>	14
10.1	Registro de la Información	14
<b>11</b>	<b>CONTROL OPERACIONAL Y GESTIÓN DEL CAMBIO</b>	15
11.1	Programa Personalizado de Actividades de Seguridad	15
<b>12</b>	<b>PREPARACIÓN ANTE EMERGENCIAS</b>	16
<b>13</b>	<b>INVESTIGACIÓN Y REPORTE DE ACCIDENTE</b>	17
<b>14</b>	<b>OBSERVACIONES E INSPECCIONES</b>	17
14.1	Observación	17
<b>15</b>	<b>ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL</b>	21
<b>16</b>	<b>PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL</b>	22
16.1	Objetivos	22
16.2	Exposición al Riesgo	23
<b>17</b>	<b>PROGRAMA DE VIGILANCIA MÉDICA</b>	23
17.1	Vigilancia Ambiental	23
17.2	Vigilancia Específica por puesto de trabajo	23
17.3	Vigilancia Médica	24
17.4	Capacitación	24
<b>18</b>	<b>PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE</b>	25
<b>19</b>	<b>INFORMACIÓN ESTADÍSTICA</b>	25
<b>20</b>	<b>ALCOHOL Y DROGAS</b>	26
<b>21</b>	<b>PLAN DE ACCIÓN Y BASES LEGALES</b>	26
<b>22</b>	<b>INGRESO NUEVO PERSONAL</b>	27
<b>23</b>	<b>PROGRAMA DE ACTIVIDADES Y DESIGNACIÓN RESPONSABILIDADES DEL PROGRAMA</b>	28
<b>30</b>	<b>ANEXOS</b>	30

	<b>PLAN Y PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código:
		Revisión: A
		Página: <b>4</b> de <b>30</b>

## 1. INTRODUCCIÓN


La Gerencia de Operaciones de Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A., declara que la Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, es un pilar fundamental que contribuye al cumplimiento de la misión trazada por dicha Gerencia.

Para el desarrollo de esta estrategia, la incorporación de un Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo se considera como un requisito ineludible durante todas las etapas de ejecución de la Concesión del Aeropuerto La Florida de La Serena IV región de Coquimbo.

Por otra parte, el cumplimiento de los requisitos exigidos en el presente programa involucra a diversas unidades que son parte de la organización cuyo propósito común es la gestión exitosa del “Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo”, en sus diversos aspectos.

El presente Programa esta conceptualizado bajo la férrea convicción que, al generar una herramienta sólida, estructurada, documentada, difundida y retroalimentada, se minimizarán los impactos que producen los incidentes.

Para Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A., el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo es un instrumento que permite la organización y diseño de procedimientos y mecanismos dirigidos al cumplimiento estructurado y sistemático de todos los requisitos establecidos en la legislación nacional aplicable vigente, como también las normativas internas aplicables al contrato. El Programa está compuesto por un conjunto de elementos o subsistemas interrelacionados o interactivos que tienen como objeto establecer directrices, objetivos y metas en cuanto a seguridad y salud en el trabajo, que luego deben ser evaluados sistemáticamente para contrastar su cumplimiento o desempeño en forma periódica.

	<b>PLAN Y PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código:
		Revisión: A
		Página: <b>5</b> de <b>30</b>

## 2. COMPROMISO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A. se compromete a implementar y mantener un programa de salud ocupacional, con el fin de salvaguardar la integridad física y la vida de sus trabajadores. Para ello se han considerado e implementado las medidas exigidas por la normativa legal vigente en Chile y además se cuenta con la asesoría de un profesional del área preventiva para mantener un alto estándar de seguridad laboral según actividades propuestas y seguimiento de éstas.

## 3. OBJETIVO


El presente documento tiene como objetivo evitar la ocurrencia de accidentes mediante el control efectivo descrito en éste, en el que se establecen actividades específicas y responsabilidades para las distintas actividades a ejecutarse durante la Concesión del Aeropuerto La Florida de La Serena. La empresa hace propio el compromiso de Cero incidentes y velará por que en cada trabajo que ejecute se cumplan los objetivos y metas específicas, se mantenga control sobre aquellos riesgos identificados y por ende, se asegure la gestión en seguridad y salud en el trabajo en beneficio de los trabajadores.

### Objetivos Específicos:

- Lograr la meta de Cero incidentes
- Mantener índices de frecuencia (If) y gravedad (Ig) menor a uno
- Mantener controlados los aspectos e impactos ambientales. (No registrar incidentes ambientales)
- Lograr una conducta preventiva referida a Seguridad y Salud ocupacional.
- Cumplimiento 100% del programa de Seguridad y Salud Ocupacional.

## 4- ALCANCE

El alcance de este Programa cubre a todas las Unidades Organizacionales que interactúan con la Concesión Aeropuerto La Florida de La Serena, tales como Gerencia de Operaciones, Prevención de

	<b>PLAN Y PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código:
		Revisión: A
		Página: <b>6</b> de <b>30</b>

Riesgos, Recursos Humanos, Operación y Mantenimiento y Empresas Contratistas y Subcontratistas según corresponda.

## **5. DISPOSICIONES LEGALES APLICABLES AL ALCANCE DEL PROYECTO**

Normativa de Carácter General:

- Leyes de la República de Chile (Ley 16.744, Código Civil, Código del Trabajo).
- Decretos Supremos de la República de Chile (DS 594)
- Decretos de Fuerza de Ley de la República de Chile
- Resoluciones sobre seguridad y salud en el trabajo de organismos fiscalizadores.
- Reglamento de Higiene y Seguridad de Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria

## **6. PRIORIDADES Y PLANIFICACIÓN**

### **6.1 Identificación de Peligros**


El Supervisor en conjunto con los trabajadores involucrados y la participación del Asesor en Prevención de Riesgos, deben identificar peligros sobre la base de condiciones o acciones subestándares existentes de accidentes ocurridos en cada uno de los lugares de trabajo, procesos, tareas rutinarias y no rutinarias, materiales, equipos y herramientas involucradas.

La identificación de los peligros y evaluación de los riesgos se deben presentar en la “Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos”, para esto se generará un Procedimiento que permitirá mantener una estructura de Identificación de los Peligros.

Para confeccionar la matriz, se debe tener información tal como:

- Las características de las operaciones y las etapas que lo componen, equipos, herramientas y sustancias presentes, identificación de las energías presentes, su cantidad y ubicación.



	<b>PLAN Y PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código:
		Revisión: A
		Página: <b>7</b> de <b>30</b>

También conviene obtener información acerca de la ocurrencia de accidentes e inventarios de peligros en la organización.

- Establecer si se presentan actividades no rutinarias dentro de los procesos y actividades e identificar los peligros asociados a estas actividades. Esto es el complemento de la identificación de peligros en actividades rutinarias.


Una vez identificados los peligros que se pueden presentar en cada una de las actividades, esto con la participación de trabajadores, supervisión y con la guía del Asesor en Prevención de Riesgos de la empresa, se traspasan a la matriz, del mismo modo, se procede a la evaluación del riesgo, anotando el valor de la probabilidad de ocurrencia y el valor de la consecuencia para obtener la evaluación del riesgo (ER).

## **7. RESPONSABILIDADES**

### **7.1 Del cargo que desempeña:**

#### **Gerente de Operaciones**

- Gestionar los recursos que permitan la implementación y cumplimiento de este programa.
- Liderar el mejoramiento continuo de la Seguridad y salud Ocupacional.
- Asegurar el cumplimiento de los requerimientos legales en materias de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Asegurar que la política de Seguridad y Salud Ocupacional sea difundida, entendida y aplicada por la supervisión y trabajadores.
- Liderar la implementación y administración del Programa.
- Dar pleno cumplimiento al iniciar los trabajos y/o servicios, a todas las disposiciones legales que aplican en materias de Seguridad y Salud en el Trabajo, especialmente las que se relacionan con la Ley N°16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales y sus Decretos relacionados, Decreto N°594


	<b>PLAN Y PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>  <b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Código:
		Revisión: A
		Página: <b>8</b> de <b>30</b>

Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los lugares de trabajo.

- Hacer cumplir la obligación de informar a todos sus trabajadores los riesgos laborales a los que se verán expuestos durante el desarrollo de la Concesión, a través de una capacitación.
- Disponer de supervisión calificada (profesionales de nivel técnico o universitario) para el control del desarrollo de los trabajos, los que representarán a la empresa y serán responsables por la seguridad e integridad de sus trabajadores y por la correcta ejecución de las obras contratadas.
- Controlar que la instalación cumpla las exigencias legales aplicables, especialmente lo relacionado con el almacenamiento y disposición de materiales y sustancias peligrosas, materias definidas en el Decreto N°594, Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los lugares de trabajo.
- Entregar a todos los trabajadores los Elementos de Protección Personal necesarios para proteger su integridad física, en los términos exigidos por la legislación vigente.
- Reportar todos los incidentes y accidentes informados por los trabajadores, determinando las acciones correctivas pertinentes y entregando los recursos necesarios para su implementación.
- Garantizar la correcta ejecución de los trabajos, de tal forma que se realicen sin accidentes, impactos adversos y/o daños.

Experto en Prevención de Riesgos


- Asesorar en los procesos de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos manteniendo actualizados los inventarios de Tareas Críticas.
- Asesorar, apoyar y difundir las iniciativas que la organización acepte desarrollar con propósitos de mejoramiento en materias de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Desarrollar sus funciones, de acuerdo con lo dispuesto en las exigencias contractuales, en las disposiciones legales y las directrices dispuestas en el Programa de Seguridad y Salud Ocupacional.

	<b>PLAN Y PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código:
		Revisión: A
		Página: <b>9</b> de <b>30</b>

- Asesorar y apoyar en las materias de su competencia al Gerente de Operaciones y a todo el personal.
- Indicar las medidas tendientes a evitar los incidentes que afecten la integridad y salud de los trabajadores, los daños a las instalaciones y medio ambiente.
- Asesorar y participar en la preparación de los documentos que permitan la Identificación de Peligros, Evaluación de los Riesgos y Medidas de Control pertinentes.
- Asesorar en la preparación de los Procedimientos de Trabajo y controlar que se difundan entre el Personal de la Empresa.
- Asesorar en cuanto a la entrega, el buen uso y estado de los elementos de protección personal a todos los trabajadores en sus actividades diarias.
- Preparar listados de chequeo para el mejor resultado de las inspecciones planeadas de la línea de supervisión.
- Controlar que se cumplan las acciones correctivas ordenadas por el Gerente de Operaciones y los organismos fiscalizadores.
- Asesorar y participar en la investigación de los incidentes ocurridos.
- Entregar oportunamente la información para realizar una efectiva investigación de accidentes.
- Realizar revisiones del presente programa para controlar su avance.

Supervisor:


- Cumplir y hacer cumplir el Programa de Seguridad y salud Ocupacional.
- Dar a conocer, respetar y aplicar los Reglamentos de la empresa.
- Participar activamente en actividades de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Participar en inspecciones y observaciones de seguridad para mantener el liderazgo y compromiso con la seguridad y salud de los trabajadores.
- Verificar el buen estado de los Elementos de Protección Personal de los trabajadores a su cargo y de proveer reemplazo de estos si fuese necesario.

	<b>PLAN Y PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código:
		Revisión: A
		Página: <b>10</b> de <b>30</b>

- Verificar el correcto uso y funcionamiento de equipos y maquinarias a cargo de sus trabajadores.
- Mantener las áreas de trabajo limpias y ordenadas.
- Capacitar en el uso de herramientas al personal a su cargo dejando registro escrito de ello.
- Efectuar las actividades que el programa describe para su cargo.

#### Trabajadores:

- Participación proactiva en la difusión y aplicación de procedimientos y estándares del programa de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Responsables de informar de toda acción y condición subestándar detectada en su área de trabajo.
- Conocer, respetar y aplicar los reglamentos establecidos por la empresa.
- Preservar su seguridad y la de sus compañeros.
- Asistir a las actividades de capacitación programadas por la empresa, en cumplimiento de las exigencias del contrato.
- Utilizar en todo momento los Elementos de Protección Personal.
- Operar los equipos sólo para los cuales este calificado y/o autorizado.
- Informarse acerca de las instrucciones de seguridad relacionadas con su trabajo y cumplirlas.
- Abstenerse de toda práctica y actos de negligencia o imprudencia que puedan ocasionar incidentes.
- Trabajar manteniendo el orden y aseo en sus lugares de trabajo.
- Permanecer sólo en lugares o áreas específicas en donde realiza su trabajo.
- Informar los incidentes inmediatamente a su ocurrencia.

	<b>PLAN Y PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código:
		Revisión: A
		Página: <b>11</b> de <b>30</b>

## 7.2 Calificación del Personal

Para aquellas labores en las que se requiera calificación, el personal demostrará su competencia mediante la presentación de un certificado que lo acredite como tal y el cual debe estar reconocido por un organismo certificador.

## 8. ENTRENAMIENTO Y EDUCACIÓN

Tiene como objetivo instruir al personal que intervendrá en los diferentes trabajos. La fundamentación de estas se realizará a través del “Programa de capacitaciones”.

Las actividades de capacitación deben dar respuesta a lo establecido en la legislación vigente y a las necesidades de la Concesión.


### 8.1 Detección de Necesidades

- Requerimientos provenientes del desarrollo del trabajador: Actividades dirigidas al desarrollo y reducción de brecha entre las competencias actuales del trabajador y el cargo actual y/o expectativa.
- Requerimiento de la unidad organizacional: Actividades propias de cada gerencia, administración de planta, jefe de área, que considera capacitación propia de su negocio y las específicas de cada unidad operativa.

El Gerente de Operaciones detalla las necesidades de capacitación, según su propio criterio, tomando en cuenta la experiencia y conocimiento que tiene de la operación y de las habilidades y aptitudes de los trabajadores, que están bajo su cargo.

Si por excepción se detectan necesidades de capacitación o entrenamiento que no hayan sido consideradas en el Cronograma de Capacitación o Entrenamiento, deben solicitarlas en forma directa al gerente de Operaciones o Asesor en Prevención de Riesgos.

En ambos casos, cuando corresponda, si la nueva actividad reemplaza a otra(s) actividad(es) que se encuentre(n) dentro del Cronograma de Capacitación, se actualizará dicho cronograma y será difundido a la supervisión y trabajadores.

	<b>PLAN Y PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>  <b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Código:
		Revisión: A
		Página: <b>12</b> de <b>30</b>


El programa de capacitación contempla lo siguiente:

Seguridad y Salud Ocupacional		PROGRAMA CAPACITACIÓN 2022		Nombre	Jaime Garmendia Marin													
		<b>AEROPUERTO DE LA SERENA- LA FLORIDA</b>		Cargo	Asesor SSO													
				Firma														
				Fecha:	01-07-2022													
N°	TEMA	OBJETIVO	IMPARTE	A QUIENES APLICA	2022												OBSERVACIONES	
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
<b>I.- CURSOS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>																		
1	Política de seguridad y salud ocupacional	Dar a conocer la Política cada vez que se realice un cambio o actualización a todo el personal.	Asesor SSO - Jefe de operaciones	Todo el personal													X	1 vez al año o cada vez que se actualice
2	Curso ODI Obligación de Informar para todo el personal nuevo que ingresa.	Dar a conocer los conceptos de exposición al riesgo de las actividades generales y específicas de cada puesto, teniendo en consideración los adelantos o innovaciones tecnológicas que crea o adquiere la empresa.	Asesor SSO - Jefe de operaciones	Todo el personal	<b>CADA VEZ</b>												Cada vez que ingresen personal nuevo a faena	
3	Curso Inducción Específica al Aeropuerto	Entregar los detalles específicos del funcionamiento del aeropuerto y la forma de abordar los riesgos más críticos al interior de las instalaciones.	Asesor SSO - Jefe de operaciones	Todo el personal	<b>CADA VEZ</b>												Cada vez que ingresen personal nuevo a faena	
4	Primeros Auxilios.	Preparar a los trabajadores a través de conocimientos básicos para actuar como personal de primera intervención ante una emergencia de accidente.	MUTUALIDAD	Todo el personal												X		Capacitación Online y en terreno.
5	Mantenimiento de Extintores y Combate de Incendios.	Proporcionar a los trabajadores conocimientos básicos para actuar como personal de primera intervención ante una emergencia de incendio.	MUTUALIDAD	Todo el personal										X				La parte práctica puede ser entregada en terreno.
6	Mantenimiento Manual de Cargas	Apropiar los técnicas que permitan realizar los esfuerzos sin correr riesgos habiéndose de fuerza y lesiones a la columna.	Asesor SSO/ Jefe de operaciones	Personal de mantención												X		Este curso puede ser capacitado en faena o en la inducción ODI.
7	Técnicas de aislación y bloqueo y permiso de trabajo.	Identificar los riesgos de las fuentes de energía (mecánicas, eléctricas) y las formas de control. Conocer y aplicar el reglamento de Aislación y Bloqueo y permisos de trabajo vigentes en su respectiva área de trabajo.	Asesor SSO	Mantención												X		Este curso puede ser capacitado en faena o en la inducción ODI.
8	Procedimientos de trabajo específicos.	Comprende el análisis de los diferentes procedimientos operacionales que serán utilizados de acuerdo al tipo de perforación contratada por el Cliente.	Jefe de Operaciones / Asesor SSO	Todo el personal	<b>CADA VEZ</b>												Este curso puede ser capacitado en faena o en la inducción ODI.	

## 9. COMUNICACIÓN Y REPORTE

### 9.1 Aspectos Generales

La difusión y comunicación de los aspectos de interés de la Empresa: peligros, consideraciones al Reglamento de Orden Higiene y Seguridad, elecciones de representantes de los trabajadores, constitución y funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (cuando corresponda), situaciones de crisis o emergencias), hacia o desde las partes interesadas externas y/o dentro de la organización, son efectuadas a través de cartas o notas internas oficiales, correo electrónico, teléfono, radio u otros medios.

	<b>PLAN Y PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código:
		Revisión: A
		Página: <b>13</b> de <b>30</b>

## 9.2 Planificación de la Comunicación

La Planificación de la comunicación se realizará de acuerdo con las necesidades administrativas y operativas, con el objeto de revisar las materias a informar a las partes interesadas, priorizar los temas y resolver los medios y contenidos.

## 9.3 Comunicación Interna y Externa

La administración respectiva informará a través de la línea de jefaturas, los temas de interés o publicarán las Notas Internas de la Administración u otras áreas.

Los departamentos respectivos mantienen archivo de sus Notas Internas, actas de las reuniones y registro de las actividades de comunicación a los trabajadores.

## 9.4 Comunicaciones Específicas


La planificación de las comunicaciones específicas se efectúa entre el Gerente de Operaciones, Prevención de Riesgos y Supervisores, cada vez que se requiera, por ejemplo: Información de resultados, nuevos requisitos legales, nominación de representantes ante el Comité Paritario (cuando corresponda), consultas sobre desarrollo y revisión de políticas, accidentes relevantes, campañas, etc.

## 9.5 Gestión de Comunicación Interna

- **Consulta desde los Trabajadores a la Administración.**

Todo trabajador propio, colaborador o visita, puede solicitar información relacionada con Seguridad y Salud Ocupacional, a través de los canales disponibles (por ejemplo, notas, correo electrónico, sistema de reporte de incidentes, etc.), en el evento de no disponer de acceso a los medios señalados, podrá hacerlo a través del supervisor, administrador de obra o prevención de riesgos.

Las respuestas son elaboradas por el supervisor, administrador de contrato o prevención de riesgos, según corresponda y por los medios que cada vez se establezcan y que respaldan el sistema.

	<b>PLAN Y PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código:
		Revisión: A
		Página: <b>14</b> de <b>30</b>

- **Consulta desde la Administración a los Trabajadores**

Quando haya que efectuar cambios en el sitio de trabajo que puedan tener impacto en la Seguridad y Salud de los trabajadores, la supervisión del área involucrada deberá crear un equipo de trabajo con personal con experiencia en el tema, para analizar y proponer las mejoras necesarias que permitan cautelar la Seguridad y salud de los trabajadores.

## 9.6 Gestión de Comunicación Externa

Toda comunicación externa que llegue a la organización y que se relaciones con temas de Seguridad y Salud en el Trabajo, cuando corresponda, debe ser enviada a Prevención de Riesgos, quien registra la recepción de la comunicación y de acuerdo con lo requerido por la parte interesada, se generará la respuesta. Esta debe ser emitida como máximo a los 10 días hábiles siguientes de recibida la comunicación, cuando no se establezca una fecha perentoria de respuesta. En caso de que la respuesta requiera de un plazo mayor, se dará acuse de recibo de la comunicación a la parte interesada externa.


## 10. CONTROL DE DATOS

El propósito fundamental es mantener un ordenamiento de la documentación generada durante la Concesión, lo que permitirá un acceso rápido a la información que se desea revisar o analizar, dando respuesta a los requerimientos del Reglamento especial de Seguridad para Contratistas y Sub-Contratistas.

### 10.1 Registro de la Información

- Se debe mantener en forma permanente la información de la Concesión, es decir, el respaldo correspondiente de todas las actividades que se realicen.
- Toda la información debe ser firmada por quienes corresponda.
- Todas las actividades deben estar cerradas.
- Se debe mantener registro fotográfico de aquellos documentos publicados.
- Realizar reuniones mensuales para verificar el cumplimiento de Programas y planes.




	<b>PLAN Y PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código:
		Revisión: A
		Página: <b>15</b> de <b>30</b>

## **11. CONTROL OPERACIONAL Y GESTIÓN DEL CAMBIO**

Detectar la existencia de condiciones físicas y/o operación por debajo de los estándares de seguridad requeridos en las áreas durante la vida de la Concesión. Para esto, se han determinado las actividades básicas que debe efectuar la Línea de Supervisión de la empresa, y el formato que deben utilizar para efectuar las Inspecciones de Seguridad que buscan corregir desviaciones tanto en condiciones como en acciones inseguras detectadas en terreno y efectuar un seguimiento a las medidas de control indicadas para asegurar que sean corregidas y evitar efectivamente riesgos en las áreas de trabajo. Cada inspección realizada deberá quedar registrada en el formulario correspondiente.

### **11.1 Programa Personalizado de Actividades de Seguridad**

- Liderazgo Visible: Realizada por el Gerente de Operaciones, Jefe de Operaciones y Supervisores mediante actividades preventivas en terreno.
- Inspecciones Planeadas: Efectuadas por la Línea de Supervisión, buscan corregir n forma inmediata condiciones subestándares detectadas en las áreas de operación.
- Capacitaciones: Efectuadas por la Línea de Supervisión con objeto de informar oportunamente de los riesgos asociados a las actividades que se desarrollan o de capacitar sobre temas diversos de interés para la ejecución del proyecto.
- Reporte de Seguridad y salud en el Trabajo: Actividad cuyo objetivo es verificar en terreno que las actividades del Programa de Actividades de Seguridad, así como la comprensión de los temas tratados con la Línea de Supervisión, han sido entregados en forma oportuna y correcta.
- Programa de Inspección de Herramientas, Vehículos y Equipos: Se efectuará un programa de inspección con cronograma de revisión de herramientas de mano, eléctricas, vehículos, maquinaria y equipos con el objeto de mantener en obra solo aquellos que se encuentran en buenas condiciones de uso y seguridad, verificando el inmediato retiro y reparación o baja según corresponda de aquellos que no cumplan los estándares o condiciones requeridas.

	<b>PLAN Y PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código:
		Revisión: A
		Página: <b>16</b> de <b>30</b>

## 12. PREPARACIÓN ANTE EMERGENCIAS

Es fundamental el difundir y entrenar a los trabajadores sobre procedimientos a ejecutar en caso de encontrarse en una situación de emergencia, ya sean incendios o siniestros por fuerza mayor a causa de la naturaleza, que les permitan enfrentar adecuadamente estas situaciones críticas y procedan a evacuar y desplazarse con rapidez hacia áreas seguras.

En caso de ser testigo de una situación de emergencia que afecte a personas, bienes y/o al medio ambiente, debe informar de inmediato a su supervisor directo, de acuerdo con lo indicado en el Plan de Emergencias.


Al reportar o informar la emergencia, se debe entregar la mayor cantidad de información relacionada como, por ejemplo:

- Naturaleza de la emergencia – lesionados, muertos, múltiples afectados, incendio, derrames, colapsos estructurales, emisiones de gases, humos, vapores, vapor de agua, los colores de estos, olores en particular.
- Se debe identificar el lugar con la mayor cantidad de referencias.
- Si hay víctimas, se debe identificar la cantidad de personas afectadas, lesiones o estado de conciencia; vehículo(s), otros bienes, suelo, aguas, en general las condiciones que observe.

Una vez informada la emergencia, el Gerente de Operaciones o quien lo reemplace, dará el aviso de emergencia e informará a los responsables de acuerdo con lo señalado al Plan de Respuestas a Emergencias de la Sociedad Concesionaria.

Aquella persona que reciba el primer aviso y no tenga responsabilidad directa con el lugar o actividad donde haya ocurrido u ocurre la emergencia, y no logre ubicar al Gerente de Operaciones, Jefe de Operaciones o el Asesor en Prevención de Riesgos, éste asumirá la responsabilidad general de dar aviso a las entidades correspondientes (Inspección del Trabajo, Seremi de Salud e IST), respecto de la emergencia.

En este sentido se dará aplicación al Plan de Emergencias de la Sociedad Concesionaria.

	<b>PLAN Y PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código:
		Revisión: A
		Página: <b>17</b> de <b>30</b>

Siempre que se declare y califique una emergencia en cualquiera de sus fases, el responsable del área o actividad donde ocurre la emergencia, será quien asuma las intervenciones de respuesta en terreno y se subordinarán a él todos los servicios y apoyos que estén disponibles o se coloquen a disposición para atender la emergencia.

Se debe capacitar a los trabajadores respecto a cómo actuar frente a una situación de emergencia, para poder minimizar los daños ocasionados por el suceso (capacitación sobre Plan de Emergencias).

### **13. INVESTIGACIÓN Y REPORTE DE ACCIDENTE**

El propósito de la investigación de las pérdidas cualquiera que éstas sean, tales como: incidentes, accidentes con o sin tiempo perdido, cuasi pérdidas, lesiones menores, daños materiales, etc. Es contar con la información completa, precisa y oportuna, respecto de cada pérdida o incidente ocurrido en el desarrollo de las operaciones, permitiendo a la Línea de Supervisión aplicar medidas correctivas definitivas para evitar que la situación incidental se repita.

Cada vez que ocurra un accidente en el área de trabajo, es obligación de todo el personal a informar lo ocurrido, ya sea como accidentado o como testigo. Para esto, es importante que se dirija a la Línea de Supervisión, para dar aplicación al proceso de investigación del accidente, lo cual permitirá descubrir cuales fueron las fallas que determinaron la ocurrencia del accidente y así determinar acciones que eviten su repetición.

Prevención de Riesgos realizará capacitación al personal, en la aplicación de la metodología de como realizar una investigación de accidente.


La ejecución de la capacitación en estas materias se realizará de acuerdo con las necesidades que presente cada área.

Se generará un flujograma donde se indicará la forma de comunicación en caso de ocurrencia.

### **14. OBSERVACIONES E INSPECCIONES**

#### **14.1 Observación**

La mejor manera para averiguar como una persona ejecuta su trabajo o tarea en particular es por medio de la observación. A esto se reduce la observación de trabajo/tarea (u observación del

	<b>PLAN Y PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código:
		Revisión: A
		Página: <b>18</b> de <b>30</b>

desempeño): observar personalmente el desempeño de su gente. Es un modo seguro de saber si los trabajos críticos se están ejecutando a o no de acuerdo con las normas, o si existen métodos mejores que todos debieran estar empleando.


Jamás se exagerará demasiado la importancia de identificar y evaluar los cambios en la forma en que la gente realiza los trabajos/tareas críticas. Existe abundante evidencia en el sentido que los cambios no detectados en el lugar de trabajo son una fuente importante de factores causales que contribuyen a un alto porcentaje de accidentes. Estos cambios pueden introducirse en el sitio de trabajo sin ser advertidos o evaluados sino hasta cuando resultan problemas derivados de ellos. Asimismo, se producen cambios beneficiosos a medida que la gente descubre mejores métodos para hacer las cosas. La clave esta en asegurarse de que el cambio sea advertido y evaluado, a fin de determinar todo su potencial para Benicio o perjuicio.

La observación planeada es un instrumento para observar condiciones y prácticas de una manera organizada y sistemática. Permite:

- Identificar con precisión las prácticas que pudieran provocar accidentes, lesiones, daño, ineficiencia y derroche.
- Determinar las necesidades específicas de entrenamiento.
- Aprender más acerca de los hábitos de trabajo de su gente.
- Verificar lo adecuado de los métodos y procedimientos de trabajo/tareas existentes.
- Determinar la efectividad del entrenamiento reciente.
- Impartir correcciones adecuadas y constructivas en el lugar.
- Destacar los comportamientos específicos para el reconocimiento y reforzamiento.


La inspección es uno de los mejores instrumentos disponibles para descubrir los problemas y evaluar sus riesgos antes que ocurran los accidentes y otras pérdidas. Un programa de inspecciones bien dirigido puede llegar a cumplir metas como las siguientes:

- Identificar los problemas potenciales que no se previeron durante el diseño o el análisis de tareas. Las normas que no se tomaron en cuenta durante el diseño, y los peligros que no se

	<b>PLAN Y PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>  <b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Código:
		Revisión: A
		Página: <b>19</b> de <b>30</b>

descubrieron durante el análisis del trabajo o la tarea, se hacen más aparentes, cuando se inspecciona el lugar de trabajo y se observa a los trabajadores.


- Identificar las deficiencias de los equipos, entre las causas básicas de los problemas, están el uso y desgaste normal, así como el abuso o maltrato de los equipos. Las inspecciones ayudan a los administradores a descubrir si el equipo se ha desgastado hasta llegar al límite de una condición subestándar; si su capacidad es deficiente o si se ha usado en forma inadecuada.
- Identificar acciones inapropiadas de los trabajadores. Puesto que las inspecciones cubren tanto las condiciones del lugar como las prácticas de trabajo, ellas ayudan a los administradores a detectar los métodos y las prácticas subestándares que poseen un potencial de pérdida.
- Identificar el efecto que producen los cambios en los procesos o los materiales. Los procesos generalmente cambian, en relación con su diseño original. A medida que se dispone de diferentes materiales o en la medida que se restringen los materiales originales, se originan los cambios. Los cambios se producen en forma gradual y sus efectos totales, acumulativos, pueden pasar inadvertidos. Las inspecciones les brindan a los administradores, constantes oportunidades para fijarse en los materiales actuales y en los problemas habituales, para darse cuenta de que es lo está sucediendo.
- Identificar las deficiencias de las acciones correctivas. Generalmente, se toman acciones correctivas para un problema bien específico. Si no se aplican en la forma apropiada, pueden llegar a causar otros problemas. Si no se ponen en práctica en la forma adecuada, el problema original se vuelve a producir. Las inspecciones permiten el seguimiento y facilitan la retroalimentación en relación con la eficiencia de las medidas correctivas.
- Entregar una autoevaluación de la Gerencia. La Inspección es una excelente oportunidad para evaluar el desempeño de la administración. Es un medio para hacer un examen ordenado de la forma como se están mejorando las cosas, entregándole un panorama de:
  - Los equipos en buenas condiciones o de los elementos críticos que están a punto de fallar.
  - La disposición eficiente de los equipos, o bien la congestión y el uso deficiente del espacio.

	<b>PLAN Y PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código:
		Revisión: A
		Página: <b>20</b> de <b>30</b>

- Las herramientas que se encuentran en orden o dispersas en diferentes lugares donde deben buscarse en caso de ser necesarias.
- Los materiales que se encuentran listos para ser usados o que se encuentran enterrados ya sea debajo o detrás de las cosas, donde será necesario escarbar para encontrarlos.
- Las áreas de trabajo que son seguras, o las áreas con peligros de resbalones y tropiezos, los puntos de operación sin protecciones, las puntas o bordes agudos, los riesgos para la salud, etc.
- Las áreas de trabajo que se encuentran limpias o las áreas que requerirán ser paralizadas y sometidas a limpieza para la próxima vez en que un ejecutivo o algún cliente tenga planificado hacer una visita.
- Demostrar el compromiso asumido por la administración a través de una actividad visible para la seguridad y la salud. El Supervisor o Gerente deberá realizar revisiones periódicas para garantizar que el personal tenga las cosas que necesita para efectuar su trabajo. Comúnmente, estas “cosas” corresponden al conocimiento del trabajo, a los equipos y materiales, como también a un lugar de trabajo saludable y seguro.

Las actividades de inspección, de detección y de corrección, se transforman en la mejor manera de demostrar a los trabajadores que su seguridad y su salud son importantes. Cuando el ejecutivo realiza un recorrido de seguridad, cuando la administración media practica inspecciones generales y cuando el supervisor ejecuta inspecciones formales e informales, los trabajadores se dan cuenta que existen personas que se preocupan de ellos. Esto los predispone a cumplir con su propia tarea, a comprometerse en el programa de seguridad y a enorgullecerse del trabajo que realizan, tanto como de su seguridad y productividad.

El objetivo de este capítulo es ayudar a que los administradores, a todo nivel, puedan cumplir con efectividad estas siete metas.

	<b>PLAN Y PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código:
		Revisión: A
		Página: <b>21</b> de <b>30</b>

## 15. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

Para prevenir la ocurrencia o repetición de lesiones al personal por accidentes de trabajo. El equipo o elemento de protección personal será utilizado sólo cuando las condiciones lo requieran, cuidando de optar por aquellos que cubran las necesidades de acuerdo con el trabajo que se requiera realizar.

La Sociedad Concesionaria proporcionará a todo el personal, los equipos de protección personal necesarios, de acuerdo con la naturaleza de los trabajos, los riesgos y la legislación vigente.

De acuerdo con el análisis de riesgos realizado y expresado en el inventario de tareas críticas se ha considerado lo siguiente:

Como equipo básico para el desarrollo del presente contrato se considera obligatoria la utilización de los siguientes Elementos de Protección Personal:


- Zapatos de Seguridad
- Overol
- chaleco reflectante

Para trabajos específicos se agregarán según el riesgo al cual se exponen los trabajadores:

- Casco de seguridad
- Anteojos de seguridad
- Guantes
- Protector auditivo
- Cualquier otro de acuerdo con los Procedimientos de Trabajos y de Seguridad asociados a actividades de mantención.

Trabajos en Altura Física:

Para todo trabajo que se realice sobre 1,80 metros de altura, debe utilizarse arnés de cuerpo completo certificado, de cuatro puntas con doble línea de vida con amortiguador que absorba el impacto de caída.

	<b>PLAN Y PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código:
		Revisión: A
		Página: <b>22</b> de <b>30</b>

La reposición de todos los elementos de protección personal será solicitada por el Supervisor, quien será responsable de la seguridad de los trabajadores.

Se realizará capacitación a todos los trabajadores sobre el uso correcto, mantenimiento y normas de reposición de los elementos de protección personal que se entreguen.

Toda la supervisión de ALFSCSA será responsable de controlar en forma permanente el uso correcto de los elementos de protección personal por parte de los trabajadores, ya que se establece que estos equipos son de uso obligatorio y cualquier trabajador que no acate esta norma será retirado del proyecto y sancionado de inmediato, ya sea según lo que establece el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.


Se mantendrá en bodega la cantidad de EPP necesarios para implementar a trabajadores nuevos y reposición de éstos, contando con un registro actualizado de entrega de equipos de protección personal asignados a cada uno de los trabajadores.

## **16. PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL**

### **16.1 Objetivos**

- Velar y promover un adecuado nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de la empresa, en el desempeño de sus funciones laborales.
- Detectar, eliminar, minimizar y/o controlar las condiciones ambientales que afecten la salud del trabajador.
- Dar cumplimiento a lo estipulado en el Decreto Supremo N°594, que reglamenta las condiciones sanitarias y ambientales básicas de los lugares de trabajo.
- Analizar y clasificar los puestos de trabajo para valorizar los requerimientos de las tareas en relación con los riesgos químicos, físicos y biológicos al que están expuestos los trabajadores.
- Promover buenos hábitos y conservar las buenas condiciones sanitarias en servicios higiénicos y casa de cambio.
- Estudiar e informar sobre nuevos trabajos y procesos con el propósito de instruir a las personas respecto a exposiciones a nuevos riesgos higiénicos.



	<b>PLAN Y PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código:
		Revisión: A
		Página: <b>23</b> de <b>30</b>

## 16.2 Exposición al Riesgo

Área:	
N° Trabajadores totales:	22
Agente de Riesgo	N° Trabajadores Expuestos
<b>Ruido</b>	Por definir
<b>Radiación Solar (RS)</b>	Por definir
<b>Riesgos Psicosociales</b>	Por definir
<b>Trastornos Musculo Esqueléticos</b>	Por definir

## 17. PROGRAMA DE VIGILANCIA MÉDICA

### 17.1 Vigilancia Ambiental:


La realización de las mediciones ambientales de Ruidos y Radiación Solar será de responsabilidad de ALFSCSA con IST, una vez al año y en base a los resultados comunicados por dicha empresa, se definirán los trabajadores expuestos en cada una de las áreas, para su incorporación a los Programas de Vigilancia Médica.

### 17.2 Vigilancia Específica por puesto de trabajo

Se realizará un programa de evaluaciones de acuerdo con el programa del IST de puestos de trabajo expuestos a Ruidos y Exposición a Radiación UV, para los trabajadores expuestos en cada una de las áreas, para su incorporación a los Programas de Vigilancia Médica.

### 17.3 Vigilancia Médica

Los Programas de Vigilancia Médica se realizarán de acuerdo con los protocolos establecidos por el IST, para cada uno de los riesgos.


	<b>PLAN Y PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código:
		Revisión: A
		Página: <b>24</b> de <b>30</b>

#### 17.4 Capacitación

Educar a los trabajadores es la manera más efectiva de prevenir riesgos por sobreexposición. Por tanto, se efectuarán capacitaciones sobre:

- Uso correcto de los elementos de protección personal e indicación de las áreas en las cuales existen contaminantes por sobre el límite permisible, según Decreto Supremo N°594.
- Capacitación interna sobre la obligación de informar (“Obligación de Informar los Riesgos Laborales Art.21 D.S.40”) que ayude a identificar peligros y entregue recomendaciones preventivas para los trabajos. Formulario tipo de registro en Anexo 5.
- Capacitación AST (Análisis de Trabajo Seguro) para describir los pasos y riesgos asociados a los trabajos.
- Capacitación sobre manejo de residuos peligrosos, enfocada a entregar conocimientos sobre el manejo de los residuos industriales líquidos y sólidos.
- Otras Capacitaciones que pueda entregar la institución de Mutualidad respectiva o aquéllas que sean pertinentes para el caso de trabajos específicos descritos en el punto 7.
- Charlas técnicas de salud y seguridad al personal propio y contratistas que serán realizadas al menos una vez al mes.
- Charlas operativas (Charlas de 5 minutos), que serán realizadas cada vezo al inicio de turno. Esta charla tiene por objetivo entregar información sobre las tareas a realizar y las condiciones en que se ejecutarán, ya sea del entorno u otra información necesaria para que los trabajadores realicen sus labores de forma segura.

Las actividades descritas anteriormente se planificarán, ejecutarán y controlarán en coordinación con el Departamento de Prevención de Riesgos del IST.

	<b>PLAN Y PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código:
		Revisión: A
		Página: <b>25</b> de <b>30</b>

AGENTE	EXAMENES DE SALUD			MONITERO AMBIENTAL	
	EXAMEN	FRECUENCIA	CICLO	FRECUENCIA	CAPACITACIÓN
RUIDO	Examen Médico General Audiometría	Anual	Anual	Anual	Anual
RADIACION SOLAR UV	Examen Médico General Audiometría	Anual	Anual	Anual	Anual
RIEGOS PSICOSOCIALES	SUSESO ISTAS-21	Anual	Anual	Bianual	Bianual

## 18. PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE

Es de vital importancia proporcionar a los trabajadores un lugar de trabajo limpio y ordenado, ya que la falta de orden y aseo, y otras deficiencias similares disminuyen el rendimiento, la eficiencia y la imagen de la Sociedad Concesionaria ante la comunidad en general, además puede significar la causal de incidentes. Para ello se deberá cumplir a cabalidad los estándares vigentes.


Se mantendrá un programa de aseo, que sea permanente y riguroso en el tiempo y aplicación, a fin de que éste dé los resultados esperados.

Especial atención se debe dar en bodega, ya que el desorden y el desaseo en estos lugares pueden ser causal de incidentes, mala imagen ante nuestros Clientes, desmotivación, etc.

Residuos: Todos los residuos se depositarán en aquellos receptáculos definidos cumpliendo con la Normativa Nacional vigente.

## 19. INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Prevención de Riesgos entregará los reportes de Seguridad y Salud Ocupacional, debidamente firmadas por el Experto Asesor o quien lo subrogue en esos momentos; en el documento se incluirán los Parámetros de Riesgo Laboral, tales como: Índice de Frecuencia, Índice de Gravedad y Horas Hombre de Exposición al Riesgo, de acuerdo con los trabajos ejecutados por los trabajadores.

	<b>PLAN Y PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código:
		Revisión: A
		Página: <b>26</b> de <b>30</b>


## 20. ALCOHOL Y DROGAS

La Sociedad Concesionaria mantiene un estricto control del uso, consumo y porte de alcohol y drogas, cuyo objetivo es detectar si existen trabajadores que se presentan a sus labores bajo la influencia del alcohol o consumen drogas durante la jornada de trabajo. Ello con el propósito de prevenir cualquier incidente en las áreas de trabajo por causas del consumo de alcohol o drogas por parte del personal.

## 21. PLAN DE ACCION Y BASES LEGALES

Los planes de acción del Plan de Prevención de Riesgos se fundamentan esencialmente en las disposiciones contenidas en los siguientes cuerpos legales:

N°	Cuerpo Legal
1	Ley N° 16.744.- Accidente y Enfermedades Profesionales
2	D.S. N° 40 Reglamento de Prevención de Riesgos Profesionales
3	D.S. N° 594 Condiciones Sanitarias y Ambientales en Lugar de Trabajo
4	D.S N° 109 Calificación y evaluación de los accidentes y enfermedades profesionales.
5	Ley N° 20.123 de Subcontratación.
6	D.S. N°76 Aprueba reglamento para la aplicación del artículo 66 bis de la ley n°16.744 sobre la gestión de la seguridad y salud en el Trabajo en obras, faenas o servicios que indica.
7	Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad Aeropuerto de la Serena – La Florida.

	<b>PLAN Y PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código:
		Revisión: A
		Página: <b>27</b> de <b>30</b>

## 22. INGRESO DE NUEVO PERSONAL

Al ingreso de cada trabajador nuevo, se mantendrá registro de la siguiente documentación:

Documento	Cantidad
-Contrato de Trabajo y documentos Administrativos.	1 Archivado en carpeta personal de cada trabajador
-Registro Charlas Inducción trabajador nuevo o reubicado.	1 Archivado en carpeta personal de cada trabajador
-Registro O.D.I específico por cada especialidad -Registro O.D.I Covid-19	1 Archivado en carpeta personal de cada trabajador
-Difusión Protocolos MINSAL (Cuando Aplique)	1 Archivado en carpeta personal de cada trabajador
-Registro de Entrega de Elementos de Protección Personal	1 Archivado en carpeta personal de cada trabajador
-Registro Entrega de Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad	1 Archivado en carpeta personal de cada trabajador
-Exámenes Pre Ocupacionales cuando corresponda	1 Archivado en carpeta personal de cada trabajador

## 23. PROGRAMA DE ACTIVIDADES Y DESIGNACIÓN RESPONSABILIDADES DEL PROGRAMA



PLAN Y PROGRAMA DE SEGURIDAD  
Y SALUD OCUPACIONAL

AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA

Código:

Revisión: A

Página: **28** de **30**

ACTIVIDADES	CANTIDAD	RESPONSABLE(S)
<p>Charla de Inducción a Trabajadores Nuevos (ODI) En conformidad con los Requisitos Legales, en particular con la ley 16.744, D.S. N°40, Art. 21, deberá contemplar como mínimo los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Política de SSO de la empresa</li><li>• Aspectos de Prevención de Riesgos</li><li>• Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.</li><li>• Uso de E.P.P.</li><li>• Riesgos específicos asociados a las áreas de trabajo.</li><li>• Instrucción e información sobre los trabajos a desempeñar, peligros y medidas de control asociados.</li></ul>	<p>Cada vez que se contrate un trabajador</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Asesor en Prevención de Riesgos o en su ausencia</li><li>2. El administrativo en ausencia de este.</li><li>3. el jefe directo.</li></ol>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Procedimiento en caso de Emergencias.</li><li>• Prohibiciones y sanciones</li><li>• Funcionamiento Comité Paritario de Higiene y Seguridad. (Cuando aplique)</li><li>• Legislación Aplicable</li></ul>	<p>Semestral</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Asesor SSO</li></ol>
<p>Elaboración de Estadística de Accidentes</p>	<p>Anual</p>	<p>Asesor en Prevención de Riesgos</p>



**PLAN Y PROGRAMA DE SEGURIDAD  
Y SALUD OCUPACIONAL**


AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA

Código:

Revisión: A

Página: **29** de **30**


Investigación de Accidentes	Cada vez que ocurra	-Asesor en Prevención de Riesgos. -C.P.H.S. -Supervisor
Inspecciones Planeadas (CheckList)	1 Semanal	Supervisores y Jefes de área
Charla de Seguridad	Diario	Supervisores Jefe directo
Confección de Análisis Seguro de Trabajo	Diario	Supervisores Jefe directo
Revisión, promoción y exigencia sobre el uso de E.P.P.	Diario	Supervisores
Capacitaciones Externas e Internas Se desarrollará un Plan de Capacitación (Anual) para reforzar las competencias en términos de educación, reforzamiento y adiestramiento para actividades que producen mayor impacto en la faena o con mayor potencial de Riesgos.	Cada vez que se requiera o según programación	Organismo Administrador Asesor en Prevención de Riesgos. OTEC
Confección y/o revisión de Matriz IPER	Cuando corresponda	Asesor en Prevención de Riesgos
Evaluación de Procedimientos de Trabajo	1 semestral	Asesor en Prevención de Riesgos

 AEROPUERTO LA FLORIDA	PLAN Y PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código:
		Revisión: A
		Página: <b>30</b> de <b>30</b>

#### 24. ANEXOS

- Matriz o Inventarios de Riesgos
- Procedimiento Identificación peligros y riesgos



 AEROPUERTO LA FLORIDA	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACION DE PELIGROS Y CLASIFICACION DE RIESGOS	Código:
	AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Revisión: A
		Página: <b>1</b> de <b>15</b>

# **PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACION DE PELIGROS Y CLASIFICACION DE RIESGOS**


**CONCESIÓN : AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA**

**CONCESIONARIO : AEROPUERTO LA FLORIDA SOCIEDAD  
CONCESIONARIA S.A.**

**AÑO 2022**


**CONTROL DE REVISIONES**

Revisión	Fecha de Elaboración
A	Julio 2022

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACION DE PELIGROS Y CLASIFICACION DE RIESGOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código:
		Revisión: A
		Página: <b>3</b> de <b>15</b>

**INDICE**

<b>1</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>ALCANCE</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>REFERENCIAS</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>DEFINICIONES</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>RESPONSABILIDADES</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>6</b>
<b>7</b>	<b>ANEXOS</b>	<b>10</b>

	<b>PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACION DE PELIGROS Y CLASIFICACION DE RIESGOS</b>	Código:
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Revisión: A
		Página: <b>4</b> de <b>15</b>

## 1. OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es establecer, implementar y mantener la metodología para identificar continuamente los peligros y evaluar los riesgos asociados a la SSO, en cumplimiento con la legislación aplicable.

## 2. ALCANCE

Aplica para todos los miembros de la organización y todos los individuos que sean susceptibles del SSO. Las disposiciones de este procedimiento se aplican a todos los lugares y puestos de trabajo de la empresa. Será de aplicación a toda evaluación de riesgos que se lleve a cabo en la empresa, ya sea inicial, adicional o de revisión.

## 3. REFERENCIA

-Decreto Supremo N° 594, “*Aprueba reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo*”, Ministerio de Salud.

-Ley 16.744.

## 4. DEFINICIONES

**Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial, o cualquier otra situación potencial indeseable.

**Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener “evidencias de la Auditoría” y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los “Criterios de Auditoría”.

**Deterioro de la Salud:** Condición física o mental identificable y adversa que surge y/o empeora por la actividad laboral y/o situaciones relacionadas con el trabajo.


**Documento:** Información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografías o muestras patrón o una combinación de éstos.

**Evaluación de Riesgos:** Proceso de evaluar el riesgo o riesgos que surgen de uno o varios peligros teniendo en cuenta lo adecuado de los controles existentes, y decidir si el riesgo o riesgos son o no aceptables.

**Identificación de Peligros:** Proceso mediante el cual se reconoce que existe un peligro y se definen sus características.

**Incidente:** Suceso o sucesos relacionados con el trabajo en el cual ocurre o podría haber ocurrido un daño, o un deterioro de la salud (sin tener en cuenta la gravedad), o una fatalidad.

**Mejora continua:** Proceso de intensificación del sistema de gestión de la SST, para alcanzar mejoras en el desempeño general en cuanto a la Seguridad y Salud en el Trabajo, en línea con la política de SST.

	<b>PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACION DE PELIGROS Y CLASIFICACION DE RIESGOS</b>	Código:
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Revisión: A
		Página: <b>5</b> de <b>15</b>

**Peligro:** Fuente o situación potencial de daño en términos de lesiones o efectos negativos para la salud de las personas, daños a la propiedad, daños al entorno del lugar de trabajo o una combinación de éstos.

**Riesgo:** Combinación de la probabilidad y la(s) consecuencia(s) que se derivan de la materialización de un suceso peligroso especificado

**Evaluación de riesgos:** Proceso general de estimación de la magnitud del riesgo y decisión sobre si ese riesgo es tolerable o no


**Seguridad:** Ausencia de riesgos de daño inaceptables.

**Riesgo tolerable:** Riesgo que ha sido reducido a un nivel que puede ser asumido por la organización teniendo en cuenta sus obligaciones legales y su propia política de SST.

**Sitio de trabajo:** Cualquier locación física en la que las actividades relacionadas con el trabajo son realizadas bajo el control de la organización.

## 5. RESPONSABILIDADES

RESPONSABLE	RESPONSABILIDAD	REVISA	APRUEBA
<b>GERENTE DE OPERACIONES</b>	Los objetivos, metas, política y valores del sistema de Gestión en Salud, Seguridad e Higiene en el Trabajo. Aprobar las matrices de identificación de peligros, evaluación y control de riesgos	Gerente General	Gerente General
<b>JEFES DE DEPARTAMENTOS</b>	Promover y participar activamente cuando se le requiera del SSO	Gerente de Operaciones	Gerente de Operaciones
<b>DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS</b>	Coordinar el proceso de identificación de peligros, evaluación y control de riesgos con jefaturas y expertos en prevención de riesgos cuando el ámbito a considerar sea Seguridad y/o Salud en el Trabajo.	Gerente de Operaciones	Gerente de Operaciones
<b>TRABAJADORES</b>	-Informar y aportar sugerencias respecto a los peligros y/o riesgos existentes en el lugar de trabajo. -Informar cualquiera actividad o tarea que pudiese generar riesgos.	Jefe del departamento de prevención de riesgos.	Gerente General

	<b>PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACION DE PELIGROS Y CLASIFICACION DE RIESGOS</b>	Código:
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Revisión: A
		Página: <b>6</b> de <b>15</b>

## 6. DESCRIPCION.

La identificación de peligros y evaluación de riesgos se basará en las disposiciones legales vigentes. Con el fin de gestionar los riesgos asociados a seguridad y salud en el trabajo en los procesos desarrollados en el Aeropuerto de la Florida y así poder tener controlado la mayor cantidad de riesgos, la cual se verá expresada en una matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos.

### 6.1 Generalidades previas a la confección de la matriz

El proceso de evaluación se inicia con la identificación de peligros presentes en cada puesto de trabajo e instalaciones. Los riesgos que se identifican son de diferente naturaleza, dependiendo de la causa que la origina y sus consecuencias para la salud.

#### 6.1.1 Definir Contexto

Para definir el contexto en el cual se desarrollará la identificación de peligro, evaluación y control de riesgos es necesario establecer:

#### 6.1.2 Alcance

Determinar cuáles serán las áreas a analizar y sus responsables. Se deben especificar claramente inclusiones y exclusiones.

#### 6.1.3 Equipo de Trabajo

Constituir el equipo de trabajo donde participa el jefe de área, departamento o sección, supervisores, comité paritario de higiene y seguridad y trabajadores que tengan directa relación con el ámbito de acción, además del asesor en prevención de riesgos. En aquellas áreas en que trabajen contratistas se recomienda integrarlos a los equipos de trabajo.

Conformado el equipo éste debe ser capacitado en el Procedimiento de Identificación de Peligro, Evaluación y Control de Riesgos.

Para cada reunión, ya sea de conformación de equipo de trabajo u otra, dejar registro en minuta de reunión con todos los temas tratados y compromisos adquiridos.

#### 6.1.4 Inventario de Procesos

Es necesario confeccionar un inventario detallado de los procesos que se analizaran para lo cual se recomienda lo siguiente:

##### 6.1.4.1 Identificación Proceso

Pueden existir varios procesos interrelacionados entre sí, en donde el resultado de uno constituye el elemento de entrada de otro.

##### 6.1.4.2 Reconocimiento de Actividades


Por cada uno de los procesos identificados, se debe determinar cuáles son las actividades que lo componen e indicar a qué tipo corresponde: rutinaria; no rutinaria o de emergencia. Para lo anterior, hay que considerar que una actividad es un conjunto de tareas necesarias para la obtención de un resultado.

##### 6.1.4.3 Determinar Cantidad de Personas

Para cada actividad se debe establecer cuál es la cantidad de personas necesarias para su ejecución.

##### 6.1.4.4 Reconocimiento de Tareas que se Ejecutan en cada Actividad

Para cada actividad se debe listar las tareas que se deben ejercer para su cumplimiento, en donde tarea es la unidad mínima de división del trabajo que se puede alcanzar manteniendo el fin en sí.

	<b>PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACION DE PELIGROS Y CLASIFICACION DE RIESGOS</b>	Código:
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Revisión: A
		Página: <b>7</b> de <b>15</b>

#### **6.1.4.5 Distinguir Máquinas, Equipos y/o Materiales utilizados en cada Tarea**

Para cada tarea se debe identificar cuáles son las máquinas, equipos y/o materiales que se utilizan en su ejecución.

### **6.2 Identificación de Peligro**

De cada proceso, actividad y tarea identificada en el inventario debe quedar registro en la Matriz de Identificación de Peligro, Evaluación y Control del Riesgo.

Con el fin de efectuar el proceso de identificación de peligros de forma exhaustiva y sistemática.

#### **6.2.1 Individualización de cada incidente por tarea**

Por cada una de las tareas señaladas en el inventario de procesos, reconocer posibles incidentes que podrían acontecer durante su ejecución. Para ello se debe preguntar ¿Qué incidente podría ocurrir?, utilizando como referencia el “Anexo N°1”.

### **6.3 Análisis del Riesgo**

Proceso que permite comprender la naturaleza del riesgo y determinar el nivel o severidad de éste. Para ello es necesario determinar la probabilidad de ocurrencia del incidente producto del peligro y el impacto o consecuencia que podría generar la ocurrencia del incidente.

#### **6.3.1. Determinar la Probabilidad de Ocurrencia**

Se establece cuál es la posibilidad de que el incidente se concrete producto del peligro. Para esto hay que tener en consideración 3 variables.

##### **6.3.1.1 Índice de frecuencia de aparición o exposición del riesgo (E):**

En el caso de la frecuencia de aparición, solo aplicara solo en los casos en el que el riesgo no esté relacionado con algún tipo de agente presente dentro de las actividades (Ruido, Iluminación y Vibración Mano-Brazo). De no ser así se distinguirán 3 grados de frecuencia de carácter temporal, las cuales están ordenadas por mensual, semanal y diario. Utilizando como referencia el “Anexo N°2”.

En el caso de que existiese la presencia de algún agente se hablará de exposición la cual estará graduada en 3 niveles, donde el nivel “1” será aquel que no tiene la potencialidad de causar daño a la salud de los trabajadores.

Mientras que el nivel “2” requerirá de medidas control sobre el puesto de trabajo y tiene la potencialidad de generar daños a la salud de los trabajadores y el nivel “3” es aquel donde se sobrepasan los límites permisibles establecidos en el **D.S N° 594** y por consecuencia si tiene una afectación directa a la salud de los trabajadores.

Para describir los criterios para cada agente se utilizarán las tablas descritas en el “Anexo N° 8”

##### **6.3.1.2 Índice de cantidad de Personas Expuestas (Pe)**


Entendiendo la magnitud de la empresa y la cantidad de personas, se ordena desde 1 a 3 personas, 4 a 12 personas y sobre 12 personas expuestas al riesgo. Utilizando como referencia el “Anexo N°3”.

##### **6.3.1.3 Índice de Capacitación (C)**

Se verifica el número de capacitaciones de cada trabajador, poniendo 3 escenarios posibles; el trabajador tiene 3 o más capacitaciones, al menos 1 y ninguna capacitación. Utilizando como referencia el “Anexo N°4”.

#### **6.3.2 Determinar la probabilidad**

Determinar la Probabilidad de Ocurrencia, estableciendo cuál es la posibilidad de que el incidente se concrete producto del peligro, esto se realiza con la suma de los 3 índices establecidos

	<b>PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACION DE PELIGROS Y CLASIFICACION DE RIESGOS</b> <b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Código:
		Revisión: A
		Página: <b>8</b> de <b>15</b>

anteriormente en el apartado **6.3.1**. De este procedimiento. Utilizando como referencia el “**Anexo N°5**”.

$$(C)+ (PE)+ (CE)= P$$

El valor obtenido fluctuara entre 1 a 9, lo que definirá la frecuencia con la que puede ocurrir dicho peligro, este valor (**P**) se utilizara en el apartado **6.4**

### **6.3.3 Determinar la severidad**

Establece el daño que puede sufrir un trabajador en términos de Seguridad/Salud Ocupacional, que tendría la concreción del peligro identificado. Utilizando como referencia el “**Anexo N°6**”.

### **6.4 Magnitud del Riesgo (MR=P\*S)**

Una vez obtenida la Probabilidad (P) y la Severidad(S). Estos valores se multiplican y se obtiene la Magnitud del Riesgo. La cual será cotejada con los niveles establecidos en el apartado **6.5.1**.

$$MR=P*S$$

## **6.5 Evaluación y Tratamiento del Riesgo**

La Evaluación del Riesgo corresponde al proceso de comparación del nivel de riesgo con respecto al grado de prioridad de las medidas de control definidas por el Aeropuerto de la Florida.

### **6.5.1 Clasificación del Riesgo**

Para ello se debe utilizar la tabla del **Anexo N°7** Que establece el Nivel de Riesgo, estableciendo si corresponde a:

- Aceptable (1 a 6).
- Moderadamente aceptable (7 a 11).
- Moderado (12 a 16).
- Critico (17 a 22).
- Inaceptable (23 a 27).

En el caso en que la tarea demuestre alguna exposición a agentes químicos o físicos.

Independiente del valor numérico que haya arrojado, si se han sobrepasado los límites permisibles del Decreto Supremo n°594 los cuales están descritos en el **Anexo N°8**. Sera evaluado como un riesgo inaceptable.

### **6.5.2 Verificar medidas de control existentes**


Verificar la existencia de medidas de control existentes para dicha tarea.

### **6.5.3 Control operacional**

El tratamiento de los riesgos es el proceso que permite modificarlos mitigándolos. Para ello se deben seleccionar una o más medidas de acción que tengan objetivos de mitigación. Una vez que dichas medidas son implementadas serán consideradas como Controles del Riesgo.

En el ámbito operativo, las estrategias genéricas más utilizadas para controlar los riesgos de Seguridad/Salud Ocupacional son: Evitar el Riesgo y/o Reducir el Riesgo. Para determinar cuáles son las acciones más adecuadas a implementar, a continuación, se presenta la Tabla del **Anexo N°9**: Jerarquía de Medidas y/o Controles, cuyo orden es de mayor a menor eficiencia.



	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACION DE PELIGROS Y CLASIFICACION DE RIESGOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código:
		Revisión: A
		Página: <b>9</b> de <b>15</b>

## **6.6 Seguimiento y Revisión**

### **6.6.1 Revisión y Aprobación de Matriz**

Una vez desarrollada la Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación y Control de Riesgos, ésta debe ser revisada por la jefatura del área conjuntamente con el experto en prevención de riesgos. Posteriormente la Gerencia general y Supervisor en Prevención de Riesgos, deben aprobar los resultados de la Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación y Control de Riesgos.

### **6.6.2 Generación de Medidas de Control**

A partir de las medidas preventivas y/o de mitigación determinadas en la Matriz, se debe generar un Registro de Acciones Correctivas y Preventivas, que permita el seguimiento de éstas para su correcta implementación, permitiendo además gestionar de forma sistemática y exhaustiva su cumplimiento.

### **6.6.3 Riesgos residuales**

Una vez aplicada las medidas de control se debe reevaluar el riesgo que quedara, bajo el mismo la misma metodología utilizada en este procedimiento, siempre y cuando el riesgo sea “crítico o inaceptable”.

### **6.6.4 Actualizar Matrices de Identificación de Peligros, Evaluación y Control de Riesgos**


La actualización de matrices de identificación de peligros, evaluación y control de riesgos se debe realizar una vez al año o cada vez que ocurra un cambio relevante, ya sea tecnológico, de procesos, servicios, de legislación, incidentes, accidentes.

Cada vez que se realice la actualización de la información levantada por medio de la matriz, se debe registrar en el campo de observación la fecha, el nombre de quién lo realizó y comentarios.

## 7. ANEXOS

### Anexo 1: Listado de posibles incidentes.

<b>Potenciales Incidentes</b>			
<b>Atrapamiento</b>	Atrapamiento por objeto fijo o en movimiento	Exposición	Exposición a polvo
	Atrapamiento entre objetos en movimiento o fijo.		Exposición a gases, humos, vapores
<b>Caídas</b>	Caída a distinto nivel		Exposición a calor
	Caída al mismo nivel		Exposición a frío
<b>Contacto</b>	Contacto con objetos calientes		Exposición a Rayos UV
	Contacto con fuego (llama abierta)		Exposición a nieblas
	Contacto con electricidad		Exposiciones a radiaciones
	Contacto con objetos cortantes		Exposición a agentes biológicos
	Contacto con objetos punzantes		Exposición a ruido
	Contacto con sustancias químicas		Exposición a vibraciones
<b>Choque o Colisión</b>	Choque por otro vehículo	Otros	Exposición a presiones anormales
	Choque contra vehículos o equipos móviles		Incendio / Explosión
	Choque contra objetos o estructuras fija		Causados por terceras personas
<b>Golpeado</b>	Golpeado con objeto o herramienta		Causado por animal o insecto
	Golpeado contra vehículos o equipos		Atropello
<b>Sobreesfuerzo</b>	Sobreesfuerzo por manejo manual e materiales		Intoxicación por alimentos
	Sobreesfuerzo por movimiento repetitivo		Inmersiones

	<b>PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACION DE PELIGROS Y CLASIFICACION DE RIESGOS</b>	Código:
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Revisión: A
		Página: <b>11</b> de <b>15</b>

**Anexo 2: Índice de frecuencia de aparición o exposición del riesgo (E)**


ÍNDICE	FRECUENCIA DE APARICIÓN
1	OCASIONAL (MENOS DE UNA VEZ AL MES)
2	FRECUENTE (AL MENOS UNA VEZ AL MES)
3	PERMANENTE (AL MENOS UNA VEZ AL DÍA)

**Anexo 3: Índice de cantidad de Personas Expuestas (Pe)**

INDICADOR	Nº DE PERSONAS EXPUESTAS
1	DE 1 A 3
2	DE 4 A 12
3	MÁS DE 12

**Anexo 4: Índice de Capacitación (C)**

INDICADOR	CAPACITACIÓN
1	PERSONAL ENTRENADO, QUE TIENE MÁS DE 3 CAPACITACIONES RELACIONADAS CON EL RIESGO.
2	PERSONAL PARCIALMENTE ENTRENADO, QUE TIENE A LO MENOS UNA CAPACITACIÓN RELACIONADA CON EL RIESGO.
3	PERSONAL NO ENTRENADO, NO HA REALIZADO NINGUNA CAPACITACIÓN RELACIONADA CON EL RIESGO.

	<b>PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACION DE PELIGROS Y CLASIFICACION DE RIESGOS</b>	Código:
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Revisión: A
		Página: <b>12 de 15</b>

#### Anexo 5: Probabilidad

PROBABILIDAD	
INDICE	DESCRIPCIÓN
3 a 4	BAJA. PUEDE OCURRIR UNA VEZ AL AÑO.
5 a 6	MEDIA. PUEDE OCURRIR UNA VEZ AL MES.
7 a 8	ALTA. PUEDE OCURRIR UNA VEZ AL DIA O EN EL TRANCURSO DE UNA SEMANA
9	MUY ALTA. PUEDE OCURRIR VARIAS VECES AL DIA.

#### Anexo 6: Severidad(S)

INDICADOR	SEVERIDAD
1	SIN TIEMPO PERDIDO
2	ACCIDENTES CON TIEMPO PERDIDO (INCAPACIDAD TEMPORAL)
3	ACCIDENTES CON TIEMPO PERDIDO (INCAPACIDAD PERMANENTE)

#### Anexo 7: Nivel de Riesgo

Clasificación del Riesgo	Puntaje
Aceptable	1 a 6
Moderadamente aceptable	7 a 11
Moderado	12 a 17
Critico	18 a 23
Inaceptable	23 a 27

**Anexo 8: Nivel de exposición a los agentes:**

**Ruido:**


Criterio	Condición	Nivel de Exposición
1	Inferior a 82 dB(A)	Bajo
2	Sobre 82 dB(A) y Bajo_85 dB(A)	Moderado
3	Sobre 85 dB(A)	Critico

**Deficiencia en Iluminación:**

Criterio	Lux	Nivel de Exposición
1	300	Bajo
2	200	Moderado
3	100	Critico

**Vibraciones Mano-Brazo:**

Criterio	Vibracion	Nivel de Exposición
1	Bajo las 2,5 m/s <sup>2</sup>	Bajo
2	Sobre las 2,5 m/s <sup>2</sup> y bajo 5 m/s <sup>2</sup>	Moderado
3	Sobre las 5 m/s <sup>2</sup>	Critico

	<b>PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACION DE PELIGROS Y CLASIFICACION DE RIESGOS</b> <b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Código:
		Revisión: A
		Página: <b>14</b> de <b>15</b>

### Anexo 9: Nivel de Riesgo

JERARQUÍA DE MEDIDAS Y/O CONTROLES	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO
<b>1° Eliminación</b>	Eliminar por completo el peligro.	Instalar un sistema de supresión de polvo para eliminar la exposición de los trabajadores.
<b>2° Sustitución</b>	Reemplazar el material, equipo o proceso por uno de menor riesgo.	Se podría utilizar un químico de menor toxicidad en lugar de uno de mayor toxicidad.
<b>3° Controles de Ingeniería</b>	Rediseñar los equipos o procesos de trabajo.	Instalar ventilación de escape local, utilizar máquinas con guarda protectora, instalar plataformas y barandas de seguridad.
<b>4° Control Administrativo, Señalización / Advertencia</b>	Controlar administrativamente mediante el control del comportamiento humano. Implementar controles del tipo entrenamiento, procedimiento. Señalizar o aislar el riesgo mediante barreras.	Procedimientos; instructivos; inspecciones; observaciones; permisos de trabajo; control de acceso; diagramas de flujos; capacitación; inducción; entrenamiento; planificación de la tarea; rotación de trabajadores. Señalizar mediante señalética y/o aislar el peligro mediante barreras y/o confinamiento.
<b>5° Elementos de Protección Personal</b>	Entregar y controlar el uso de EPP adecuados para reducir la exposición al peligro y/o minimizar el impacto del riesgo.	Casco; calzado de seguridad dieléctrico; guantes; lentes de seguridad; tapones auditivos; arneses de seguridad; etc.

## 10.- Matriz de Riesgos

Matriz de Riesgos		Severidad.				
		1 Insignificante	2 Menor	3 Moderado	4 Mayor	5 Catastrófico
		Exposición menor a Riesgos para la Salud - Primeros Auxilios	Exposición mayor a Riesgos para la Salud - Tratamiento Médico	Impacto reversible para la Salud - Lesión con tiempo Perdido	Impacto irreversible para la Salud - Fatalidad o Pérdida de Calidad de vida	Impacto para la Salud con consecuencia de Muerte - Múltiples Fatalidades
Probabilidad		Evaluación del Nivel de Riesgo				
5 (Casi seguro Ocorre)	El incidente ha ocurrido frecuentemente, ocurre de orden de una o más veces en el periodo de un año. Las Medidas de control y Req. Legales no se cumplen	11 (M)	16 (A)	20 (A)	23 (EX)	25 (EX)
4 (Probable)	El incidente ha ocurrido pocas veces dentro de un periodo de 5 años. (menos de 1 por año). Las Medidas de control y Req. Legales se cumplen parcialmente	7 (M)	12 (M)	17 (A)	21 (EX)	24 (EX)
3 (Posible)	El incidente ha ocurrido alguna vez, o podría ocurrir en los próximos 10 años. Las Medidas de control y Req. Legales se cumplen parcialmente	4 (B)	8 (M)	13 (A)	18 (A)	22 (EX)
2 (Improbable)	El incidente ha ocurrido alguna vez, o podría ocurrir en los próximos 20 años	2 (B)	5 (B)	9 (M)	14 (A)	19 (A)
1 (Rara vez Ocorre)	No se conoce registro del incidente y es improbable de que ocurra dentro de un periodo de 20 años o más	1 (B)	3 (B)	6 (M)	10 (M)	15 (A)

Evaluación del Riesgo	Nivel de Riesgo.	Acciones a considerar con el objeto de disminuir el resultado del Riesgo. <i>Medidas de Control</i> = Eliminar, Sustituir, Controles de Ingeniería, Control Administrativo (Procedimiento, Señalización, etc...), EPP <i>Actividades de Seguimiento</i> = Listas de chequeo, Inspecciones, Observaciones, Auditorías, etc.	Grado de Atención	Frecuencia de Atención
21 a 25	(EX) - Extremo / No Aceptable	Implementar nuevas medidas de control priorizando ELIM o SUST del Peligro, si esto no es posible en primera instancia, se deben aplicar el resto de las medidas de control (ING, ADM, EPP), e implementar métodos seguros de trabajo actividades de seguimiento	Continua	Diario
13 a 20	(A) - Alto / No Aceptable	Implementar nuevas medidas de control (ELI, SUST, ING, ADM, EPP), implementar métodos seguros de trabajo con sus respectivas actividades de seguimiento	Frecuente	Semanal
6 a 12	(M) - Medio / Moderadamente Aceptable	Implementar medidas de control o métodos seguros de trabajo con sus respectivas actividades de seguimiento	Ocasional	Mensual
1 a 5	(B) - Bajo / Aceptable	Mantener Medidas de Control existentes	Distante	Trimestral


Nota (1): Al evaluar los riesgos se debe considerar tanto la historia como los controles actuales y la potencialidad utilizando para ello la información existente y el juicio profesional de acuerdo a la experiencia del evaluador.

Nota (2): Si al momento de evaluar los riesgos se determina que un requisito legal aplicable u otro requisito no se cumple en su totalidad, se asignará un nivel de riesgo (Ex/Extremo), sin necesidad de evaluar. Se realizará una nueva evaluación cuando dichos requisitos se estén cumpliendo, determinándose el nuevo nivel de riesgo.


		Programa de implementación de Radiación																								PROGRAMA DE HIGIENE INDUSTRIAL			
		RESPONSABLE		ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN		JUL		AGO		SEP		OCT		NOV		DIC		CONSOLIDADO	
				P	S	P	S	P	S	P	S	P	S	P	S	P	S	P	S	P	S	P	S	P	S	P	S	% CUMPLIMIENTO	
Difusión de guía técnica de exposición solar radiación uv	empleador																		X										
Acta timbrada Y firmada por organismo fiscalizadores	empleador																		X										
Identificar el riesgo de exposición a Radiación UV en los puestos de trabajo	mutualidad																			X									
Revisar y si es necesario actualizar programa de actividades de exposición a radiaciones UV	empleador																				X								
Difusión del Programa de control por exposición a radiación UV recomendadas por Mutual	empleador																					X							
Realizar inspecciones mediante un Check List de control de radiación UV, en los sectores donde se realicen trabajos con exposición solar	empleador																						X						
Generar un registro para el control de entrega de EPP	Experto en prevención de riesgos																							X					
Capacitar a trabajadores sobre los efectos en la salud debido a la exposición a radiaciones UV																									X				
solicitud de cualitativa																										X			
evaluación cuantitativa																											X		

Elaborado por :	JAIME GARMENDIA
Fecha de inicio del programa	01-07-2022
Fecha de término de programa	15-07-2023




		Programa de implementación de Prexor												PROGRAMA DE HIGIENE INDUSTRIAL														
	RESPONSABLE	ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN		JUL		AGO		SEP		OCT		NOV		DIC		CONSOLIDADO		
		P	S	P	S	P	S	P	S	P	S	P	S	P	S	P	S	P	S	P	S	P	S	P	S			% CUMPLIMIENTO
		Elaboración Cronograma actividades	EMPLEADOR																	X								
Difusión Protocolo Normas Mínimas para el desarrollo del programa de vigilancia	EMPLEADOR																		X									
Envío Carta de divulgación Protocolo a SEREMI e Inspección del trabajo.	EMPLEADOR																			X								
Insertar actividades control Hipoacusia a programa CPOHS	EMPLEADOR																				X							
Informar los riesgos de exposición a ruido,	MUTUALIDAD																					X						
Capacitación Ruido: Conceptos básicos de ruido ocupacional. Efectos en la audición producto de la exposición a ruido. Niveles sonoros en sus lugares de trabajo.	EMPLEADOR																					X						
Verificación de ingreso de trabajadores de contratistas y sub contratistas a programa de vigilancia	EMPLEADOR																						X					
Instalación señalización uso protección auditiva	EMPLEADOR																							X				

Elaborado por :	JAIME GARMENDIA
Fecha de inicio del programa	01-07-2022
Fecha de termino de programa	15-07-2023


		Programa de implementación de Psicosocial														PROGRAMA DE HIGIENE INDUSTRIAL											
		TRIMESTRE I						TRIMESTRE II				TRIMESTRE III			TRIMESTRE IV			CONSOLIDADO									
RESPONSABLE		ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN		JUL		AGO		SEP		OCT		NOV		DIC		% CUMPLIMIENTO	
		P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E				
Elaboración Cronograma actividades																						X					
Difusión Protocolo Normas Mínimas para el desarrollo del programa de vigilancia																								X			
Envío Carta de divulgación Protocolo a SEREMI e Inspección del trabajo.																											
Revisión, actualización y Divulgación del Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial con la normatividad vigente y enfocada al cumplimiento de la Resolución 2646																											
Acciones de sensibilización: acciones de comunicación, difusión y sensibilización hacia la aplicación de la prueba																											
Charla explicativa del instructivo para la aplicación de la batería de riesgo psicosocial y diligenciamiento del consentimiento informado																											
APLICACIÓN ISTA 21																											

Elaborado por :	JAI ME GARMENDIA
Fecha de inicio del programa	01-07-2022
Fecha de termino de programa	15-07-2023



		Programa de implementación de Planesi												PROGRAMA DE HIGIENE INDUSTRIAL													
		TRIMESTRE I			TRIMESTRE II			TRIMESTRE III			TRIMESTRE IV			CONSOLIDADO													
RESPONSABLE	ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN		JUL		AGO		SEP		OCT		NOV		DIC		P	E	% CUMPLIMIENTO
	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E			
Definición de objetivos del programa y la aplicación del protocolo	Empleador / mutualidad																	X									
Difusión Protocolo Normas Mínimas para el desarrollo del programa de vigilancia	Empleador																	X									
Envío Carta de divulgación Protocolo a SEREMI e Inspección del trabajo.	Empleador																		X								
Identificación de puestos de trabajo expuestos	Empleador																			X							
Solicitud de cualitativa	Empleador																				X						
Análisis de informe técnico con los resultados de las mediciones realizadas por la mutual	Mutualidad																					X					
Definir el protocolo de vigilancia del ambiente de trabajo y de salud de los trabajadores con exposición a sílice	Mutualidad																						X				
Adherir a trabajadores expuestos a sílice a un plan de vigilancia de salud	Mutualidad																							X			
Difusión del protocolo con ficha técnica	Empleador																										
Difusión del reglamento interno de Higiene y Seguridad en el trabajo	Empleador																										
Capacitaciones a los trabajadores sobre los riesgos a exposición a sílice	Empleador																										
Capacitar a los trabajadores con la prevención de la silicosis para los trabajadores expuestos a sílice	Empleador																										
Capacitar a los trabajadores en los medios y equipos de protección personal para exposición a sílice	Empleador																										
Capacitación a los trabajadores para el correcto uso y mantenimiento de los equipos de protección respiratoria junto a las condiciones básicas de higiene para su utilización	Empleador																										
Exámenes preocupacionales a trabajadores expuestos	mutualidad																										
Aplicar plan de acción	mutualidad																										
Inspecciones en terreno para comprobar el correcto uso de los elementos de protección personal	mutualidad / empleador																										
Evaluaciones en terreno a los equipos de protección respiratorias para verificar su correcto uso y mantenimiento de parte de los trabajadores	Mutualidad																										
Actualizar registro de trabajadores expuestos	Empleador																										
Actualizar registro de puesto de trabajo expuestos luego de la aplicación del plan de acción	Empleador																										

Elaborado por :	JAIME GARMENDIA
Fecha de inicio del programa	01-07-2022
Fecha de término de programa	15-07-2023

		Programa de implementación de Manejo Manual de Carga												PROGRAMA DE HIGIENE INDUSTRIAL														
		RESPONSABLE	ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN		JUL		AGO		SEP		OCT		NOV		DIC		CONSOLIDADO	
			P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E
Elaboración Cronograma actividades	Empleador																X											
Difusión Protocolo Normas Mínimas para el desarrollo del programa de vigilancia	Empleador																X											
Envío Carta Protocolo a SEREMI e Inspección del trabajo.	Empleador																	X										
Solicitar evaluación a mutualidad	Empleador																		X									
Identificar si en los procesos de la empresa existen tareas de MMC, tareas de levantamiento, descenso, transporte de objetos o personas que requieran el uso de fuerza humana	Mutualidad / empleador																			X								
Implementación del protocolo de MMC	Empleador																			X								
Capacitar a los trabajadores con los riesgos asociados con el Manejo manual de carga	Empleador																				X							
Controlar los factores de riesgos asociados al manejo manual de carga mencionados en la guía técnica para la evaluación y control de los riesgos asociados al MMC	Empleador																											
Evaluación de los puestos de trabajo Expuestos	Mutualidad / empleador																					X						
Realizar procedimientos de trabajo seguro con la información recopilada con la información obtenida después de las evaluaciones	Empleador																								X			
Inspecciones en terreno para observar condiciones y actos inseguros	Empleador																									X		
Evaluar el nivel de riesgos de las tareas identificadas utilizando el método MAC	Empleador																											
Implementar el plan de acción con las medidas propuestas por el organismo administrador	Empleador																											
Capacitar a los trabajadores en la forma correcta de trasladar y manejar cargas pesadas	Empleador																											
Capacitar a los trabajadores e informar sobre los límites de cargas permisibles	Empleador																											
Capacitar a los trabajadores sobre las exigencias de orden y limpieza de los puestos de trabajo	Empleador																											
Capacitar a los trabajadores sobre el correcto uso de los implementos de seguridad para las tareas asociadas al manejo manual de carga	Empleador																											
Inspecciones en terreno para observar uso adecuado de los elementos de protección personal	Empleador																											

Elaborado por :	JAIME GARMENDIA
Fecha de inicio del programa	01-07-2022
Fecha de termino de programa	15-07-2023

<b>PROGRAMA DE LIDERAZGO VISIBLE</b>			
PLV	Fecha Vigencia 06-08-2022	Versión 02	Página 1 de 13



# PROGRAMA DE LIDERAZGO VISIBLE

*AEROPUERTO LA FLORIDA SOCIEDAD CONCESIONARIA S.A*

*"Aeropuerto La Florida de La Serena"*

<b>PROGRAMA DE LIDERAZGO VISIBLE</b>			
PLV	Fecha Vigencia 06-08-2022	Versión 02	Página 2 de 13

CONTROL DE REVISIONES

<b>Revisión</b>	<b>Fecha</b>
01	15 julio 2022
02	29 julio 2022

<b>PROGRAMA DE LIDERAZGO VISIBLE</b>			
PLV	Fecha Vigencia 06-08-2022	Versión 02	Página 3 de 13

INDICE

1	Objetivo	4
2	Alcance	4
3	Responsabilidades	4
4	Registros VFL	4
5	Planificación y Seguimiento	14



<b>PROGRAMA DE LIDERAZGO VISIBLE</b>			
PLV	Fecha Vigencia 06-08-2022	Versión 02	Página 4 de 13

## **1. Objetivo**

El objetivo del Programa de Liderazgo Visible es crear una mejor responsabilidad individual en cada nivel organizacional para garantizar un nivel de atención más consistente a la seguridad y construir el compromiso de los supervisores y gerentes con la seguridad.

## **2. Alcance**

El programa aplicará para todo el personal del Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A., y todo personal contratista y/o externo.

## **3. Responsabilidades**

Asesor en Prevención de Riesgos

- Elaborar el presente documento.
- Aplicar y velar por el cumplimiento de lo establecido en el presente plan.

Gerente de Operaciones

- Conocer y revisar el presente documento en su totalidad.
- Aplicar y velar por el cumplimiento de lo establecido en el presente plan.

Jefe de Operaciones

- Conocer, elaborar y revisar el presente documento, además de verificar su eficaz cumplimiento.

Supervisor de Operaciones

- Conocer y verificar el eficaz cumplimiento de lo señalado en el presente documento.

## **4. REGISTROS VFL**

Para ejecutar el Programa de Liderazgo Visible, se utilizarán los siguientes Registros, que se anexan:

1. Cartilla VFL
2. Registro de Observación
3. Cartilla de los 5 Puntos del Supervisor
4. Check List Herramientas
5. Check List Maquinaria
6. Formulario VFL

# Cartilla de Ejecución de Liderazgo Visible VFL en Áreas de Operación

Fecha: \_\_\_\_\_

<b>NOMBRE:</b>	<b>CARGO:</b>
<b>EQUIPO / ÁREA:</b>	<b>TIEMPO (min):</b>
<b>Nº TRABAJADORES:</b>	<b>FIRMA:</b>

*El VFL (Liderazgo Visible en Campo) es una actividad que busca producir un cambio en el comportamiento del manejo de riesgos y seguridad de las personas en el trabajo. La herramienta busca también demostrar el compromiso de los líderes de la operación con la mejora continua, mentalidad de cero daños y con el cumplimiento de los objetivos de prevención de riesgos ocupacionales.*

1. **Observe una situación de trabajo desde cerca o de lejos**
2. **Asegúrese siempre ser visto por el equipo de trabajo**
3. **Observe el cumplimiento de procedimientos, estándares y coordinaciones del trabajo**
4. **Identifique fortalezas y debilidades en los controles de riesgos y otros que afecten la seguridad de la operación observada**
5. **Reúnase con el equipo de trabajo en un lugar seguro y cómodo para la actividad**

<i>Fortalezas del trabajo observado:</i>	
<i>Debilidades observadas en el trabajo:</i>	
<i>Barreras que dificultan el fiel cumplimiento del trabajo:</i>	
<i>Acuerdos tomados en el VFL:</i>	
<i>Reconocimientos por el buen trabajo:</i>	
<b>Comentarios Generales:</b>	



## OBSERVACION

VERSIÓN: 01

Fecha: 23-06-2022

Tarea :	Fecha :	Con Aviso: ____	Sin Aviso: ____	
---------	---------	-----------------	-----------------	--

Nombre de la persona que realiza la observación :

Nombre de la persona que es observada :

Razón de la Observación		Evaluación	SI/NO	Evaluación	SI/NO
1.- Trabajador nuevo ____	2.- Buen rendimiento ____	1.- Seguridad y lógico desarrollo de pasos		5.- Seguridad en otros trabajos	
3.- Pobre rendimiento ____	4.- Falta de habilidad ____	2.- Uso correcto de las herramientas		6.- Trabajo ordenado y limpio	
5.- Trabajador riesgoso ____	6.- Observación rutinaria ____	3.- Uso correcto de los E.P.P.		7.- Riesgos reconocidos	
7.- Accidente con lesión ____	8.- Accidente con daño ____	4.- Seguridad en el lugar de trabajo.		8.- Conocimiento de políticas y normas	

**COMENTARIOS : Desviaciones encontradas y aportes del trabajador**


### RECOMENDACIONES

Recomendaciones	SI/NO	Responsable	Firma	Fecha	Recomendaciones	SI/NO	Responsable	Firma	Fecha
1.- Escribir nuevo procedimiento					5.- Crear nuevas reglas				
2.- Modificar procedimiento existente					6.- Reubicar a trabajador				
3.- Reparación de equipos					7.- Estudio ergonomico				
4.- Ordenar las áreas					8.- Instrucción al trabajador				

\_\_\_\_\_  
Firma del responsable de la Observación

\_\_\_\_\_  
Firma de la persona observada, entendiendo su compromiso a corregir desviaciones o felicitaciones por su buen desempeño

# Cartilla de los 5 Puntos del Rol del Supervisor para el Control de Riesgos en la Operación

Fecha: \_\_\_\_\_

<b>NOMBRE:</b>	<b>CARGO:</b>
<b>PROYECTO:</b>	<b>EQUIPO / ÁREA:</b>

*El Supervisor debe estar completamente consciente sobre seguridad para ser bueno en la prevención de incidentes. Si se les permite a los hombres trabajar de forma inapropiada cuando el Supervisor está presente, no se puede esperar que trabajen mejor en su ausencia, de hecho, lo más seguro, es que lo hagan peor. Ingeniero Neil George (1942).*

1. ¿Los accesos del lugar de trabajo están en buenas condiciones?  
  - ¿Área de ingreso y salida esta señalizada?
  - ¿Se encuentran señalizadas las vías de evacuación?
  - ¿El orden y limpieza son adecuados?
  
2. ¿Están el lugar y equipo de trabajo en buenas condiciones?  
  - ¿Áreas de trabajo cumplen con las condiciones para desarrollar la tarea?
  - ¿Se realizo las AST y Charlas diarias correspondientes?
  - ¿Las desviaciones detectadas fueron corregidas?
  
3. ¿El personal está trabajando apropiadamente?  
  - ¿Equipo humano competente, instruido y con los recursos necesarios?
  - ¿Se cumplen los procedimientos de trabajo?
  - ¿Se utilizan las herramientas de forma segura?
  
4. ¿Qué acción de prevención realizó Usted en este lugar? \_\_\_\_\_  
  - ¿Hizo alguna intervención positiva al personal?
  - Detalle tema discutido: \_\_\_\_\_
  
5. ¿Pueden y podrán los trabajadores continuar trabajando en forma segura?  
  - ¿El personal entiende las instrucciones de trabajo recibidas?
  - ¿La actividades a ejecutar se encuentran planificadas?
  - ¿Los Riesgos de la operación están controlados?

\_\_\_\_\_  
Firma



**CHECKLIST HERRAMIENTAS**

REVISIÓN:0

PAG. 1 DE 1

FECHA: \_\_\_\_\_  
 OBRA \_\_\_\_\_  
 AREA INSPECCIONADA \_\_\_\_\_  
 NOMBRE DE QUIEN REPORTA: \_\_\_\_\_

B = BUENO

M = MALO

N.A = NO APLICA

**ESTADO**

ITEM	DESCRIPCIÓN	ESTADO		
		B	M	NA
<b>A</b>	<b>HERRAMIENTAS MANUALES</b>			
1	Se usa la adecuada al trabajo			
2	Se encuentran en buen estado			
3	Se guardan y portan adecuadamente			
4	Los mangos de madera no presentan astillas, ni fisuras y están firmemente adheridos.			
5	Se usan prensas de banco para sujetas			
<b>B</b>	<b>HERRAMIENTAS DE CORTE</b>			
1	Los cinceles no presentan su cabeza tipo hongo			
2	Los cinceles se encuentran afilados			
3	Las tarrajas macho o hembra no presentan rotura de sus dientes			
4	Las seguetas están correctamente instaladas y no presentan defectos			
5	Las limas disponen de sus mangos y no están rotas o sucias			
6	Los serruchos disponen de empuñadura y sus dientes están completos			
7	Los cuchillos disponen de mangos y fundas			
<b>C</b>	<b>HERRAMIENTAS DE GOLPE</b>			
1	Se emplea el martillo adecuado según la labor			
2	Sus caras y bordes están en buen estado			
3	Su mango no está quebrado, astillado ni flojo			
<b>D</b>	<b>HERRAMIENTAS DE TORSION - LLAVES</b>			
1	Cuentan con llaves de pulgadas y milimétricas			
2	Se observan en la llave huellas y palancas			
3	Se dispone de llaves para golpear			
4	Las llaves no presentan sus mordazas abiertas o deterioradas			
5	La herramienta para electricista cuenta con el aislamiento adecuado y son probadas frecuentemente			
6	La punta y cabo de los destornilladores se encuentran en buen estado			
7	Se dispone de herramientas que no produzcan chispas.			
<b>E</b>	<b>HERRAMIENTAS ELECTRICAS</b>			
1	Las herramientas según Las adecuadas según el riesgo (humedad, vapores)			
2	Se emplean los elementos de protección personal de acuerdo con la herramienta empleada			
3	Están limpia y lubricadas			
4	Tienen sus guardas			
5	Posee aislamiento doble o conexión a tierra por enchufe de tres patas			
6	El cable y enchufe no presentan daños			
7	En los taladros se observa el mandil con golpes			
8	Brocas sin filo o se ha reducido su diámetro para taladros pequeños			
9	Los esmeriles cuentan con guardas y los soportes de los discos o piedras son los adecuados			
10	Los collarines coinciden en diámetro y están instalados según el relieve			
11	Se observa deterioro en las roscas o tornillo en las ruedas abrasivas.			
12	Se almacenan las pulidoras y discos en sitios donde puedan ser golpeados			
<b>F</b>	<b>HERRAMIENTA NEUMATICA</b>			
1	Las mangueras y acoples se encuentran en buen estado			
2	Se emplean elementos de protección personal de acuerdo con la herramienta			
3	Se trabaja a las presiones indicadas			
4	La herramienta es descargada al terminar.			
5	<b>HERRAMIENTA POR DETONACION</b>			
6	El personal es autorizado			
7	Emplean los elementos de protección			
8	Se descarga y es almacenada			

**OBSERVACIONES**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

RESPONSABLE DEL AREA

RESPONSABLE DE LA INSPECCIÓN



## LISTA DE CHEQUEO CAMIONETA DE SERVICIO

EMPRESA		FECHA VENC. PERMISO INTERNO	
FECHA		PATENTE	
MODELO		KILOMETRAJE	
PERMISO INTERNO		AÑO DE FABRICACION	

ITEM	ESTADO			MEDIDAS CORRECTIVAS	RESPONSABLE
	B	M	N/A		

MOTOR					
ESTADO NIVEL ACEITE HIDRAULICO					
ESTADO NIVEL DE AGUA					
ESTADO NIVEL DE ACEITE MOTOR					
ESTADO NIVEL LIQUIDO DE FRENOS					
ESTADO BATERIA					
ESTADO CORREAS					

LUCES					
ESTADO LUZ BAJA					
ESTADO LUZ ALTA					
ESTADO INTERMITENTES					
ESTADO LUZ RETROCESO					
ESTADO LUZ INTERIOR CABINA					
ESTADO MICAS					
ESTADO LUCES DE FRENO					
ESTADO TERCERA LUZ DE FRENO					

DOCUMENTOS Y ACCESORIOS					
PERMISO DE CIRCULACION					
REVISION TECNICA					
SEGURO OBLIGATORIO					
GATA / BARROTE					
BOTIQUIN					
ELEMENTO EXTINTOR					
LLAVE DE RUEDA					
TRIANGULOS					

NEUMATICOS					
DELANTEROS					
TRASEROS					
DE REPUESTO					
ESTADO APRETE DE RUEDAS					

FRENOS					
ESTADO FRENO DE PIE					
ESTADO FRENO DE MANO					

INSPECCION EN GENERAL					
ESTADO ALZAVIDRIOS					
ESTADO ASIENTOS					
ESTADO CINTURON DE SEGURIDAD					
ESTADO DIRECCION DEL MOVIL					
ESTADO ESPEJOS RETROVISORES					
LOGO EMPRESA					
ESTADO VENTANAS LATERALES					
ESTADO DE PUERTAS					
ESTADO PARABRISAS					
ESTADO ALARMA DE RETROCESO					
ESTADO DE PLUMILLAS					
ASEO GENERAL					

OBSERVACIONES					
---------------	--	--	--	--	--

APROBADO	<input type="checkbox"/>	RECHAZADO	<input type="checkbox"/>
----------	--------------------------	-----------	--------------------------

CHEQUEADO POR		FIRMA	
---------------	--	-------	--

V° B° PREVENCIÓN DE RIESGOS		FIRMA	
-----------------------------	--	-------	--

## LISTA DE CHEQUEO DE CARGADOR FRONTAL

LUGAR DE TRABAJO		AREA DE TRABAJO	
FECHA		HORÓMETRO	
NOMBRE DEL USUARIO		FIRMA DEL USUARIO	
SUPERVISOR A CARGO DE OPERACIÓN		FRECUENCIA DE CHEQUEO	

ITEM	ESTADO			MEDIDAS CORRECTIVAS	RESPONSABLE
	B	M	N/A		

## MOTOR

NIVEL ACEITE HIDRÁULICO					
NIVEL DE AGUA					
NIVEL DE ACEITE					
BATERIA					
CORREAS					

## LUCES

BALIZA					
LUCES DELANTERAS					
LUZ MARCHA ATRÁS					
MICAS					

## DOCUMENTOS Y ACCESORIOS

PERMISO DE CIRCULACION					
REVISION TECNICA					
SEGURO OBLIGATORIO					
BOTIQUIN					
TRIANGULOS					
EXTINTOR					

## NEUMATICOS

DELANTEROS					
TRASEROS					

## INSPECCION EN GENERAL

ALARMA DE RETROCESO					
ESPEJOS RETROVISORES					
LIMPIEZA DE CABINA					
ESTADO DE ESCALERAS					
ESTADO DE MANDOS DEL EQUIPO					
PRESCENCIA DE FUGAS, EN LA MAQUINA					
ESTADO DE PARABRISAS					
CUENTA C/ LOGO EMPRESA					
ESTADO DEL BALDE					
ESTADO DE MANGUERAS DEL SISTEMA H.					
ESTADO DEL TABLERO MARCADOR.					
ESTADO DE EXCAVADORA					
ESTADO DE ENGRASE EQUIPO					

OBSERVACIONES	
---------------	--

APROBADO	<input type="checkbox"/>	RECHAZADO	<input type="checkbox"/>
----------	--------------------------	-----------	--------------------------

CHEQUEADO POR		FIRMA	
---------------	--	-------	--

V° B° PREVENCIÓN DE RIESGOS		FIRMA	
-----------------------------	--	-------	--



## LISTA DE CHEQUEO DE ALZA HOMBRE

LUGAR DE TRABAJO		AREA DE TRABAJO	
FECHA		HORÓMETRO	
NOMBRE DEL USUARIO		FIRMA DEL USUARIO	
SUPERVISOR A CARGO DE OPERACIÓN		FRECUENCIA DE CHEQUEO	

ITEM	ESTADO			MEDIDAS CORRECTIVAS	RESPONSABLE
	B	M	N/A		

### MOTOR

NIVEL ACEITE HIDRÁULICO					
NIVEL DE AGUA					
NIVEL DE ACEITE					
BATERIA					
CORREAS					

### LUCES

BALIZA					
LUCES DELANTERAS					
LUZ MARCHA ATRÁS					
MICAS					

### DOCUMENTOS Y ACCESORIOS

PERMISO DE CIRCULACION					
REVISION TECNICA					
SEGURO OBLIGATORIO					
BOTIQUIN					
TRIANGULOS					
EXTINTOR					

### NEUMATICOS

DELANTEROS					
TRASEROS					

### INSPECCION EN GENERAL

ALARMA DE RETROCESO					
ESPEJOS RETROVISORES					
LIMPIEZA DE CABINA					
ESTADO DEL ACCESO					
ESTADO DE MANDOS DEL EQUIPO					
PRESENCIA DE FUGAS					
ESTADO DE LA BARANDA					
ESTADO DEL RODAPIES					
BOTONERA					
ESTADO DE MANGUERAS DEL SISTEMA H.					
ESTADO DEL TABLERO MARCADOR.					
ESTADO DEL ALZAHOMBRE					
ESTADO DE ENGRASE EQUIPO					

OBSERVACIONES	
---------------	--

APROBADO	<input type="checkbox"/>	RECHAZADO	<input type="checkbox"/>
----------	--------------------------	-----------	--------------------------

CHEQUEADO POR		FIRMA	
---------------	--	-------	--

V° B° PREVENCIÓN DE RIESGOS		FIRMA	
-----------------------------	--	-------	--



## LISTA DE CHEQUEO DE MINICARGADOR

EMPRESA		FECHA VENC. PERMISO INTERNO	
FECHA		PATENTE	
MODELO		HORÓMETRO	
PERMISO INTERNO		AÑO DE FABRICACIÓN	

ITEM	ESTADO			MEDIDAS CORRECTIVAS	RESPONSABLE
	B	M	N/A		

## MOTOR

NIVEL ACEITE HIDRÁULICO					
NIVEL DE AGUA					
NIVEL DE ACEITE					
BATERIA					
CORREAS					

## LUCES

BALIZA					
LUCES DELANTERAS					
LUZ MARCHA ATRÁS					
MICAS					

## DOCUMENTOS Y ACCESORIOS

PERMISO DE CIRCULACION					
REVISION TECNICA					
SEGURO OBLIGATORIO					
BOTIQUIN					
TRIANGULOS					
EXTINTOR					

## NEUMATICOS

DELANTEROS					
TRASEROS					

## INSPECCION EN GENERAL


ALARMA DE RETROCESO					
ESTADO CUCHARON					
LIMPIEZA DE CABINA					
ESTADO DE ESCALERAS					
ESTADO DE MANDOS DEL EQUIPO					
PRESENCIA DE FUGAS					
ESTADO DE PARABRISAS					
CUENTA C/ LOGO EMPRESA					
ESTADO DEL CUCHARÓN					
ESTADO DE BRAZO DE ELEVACIÓN					
ESTADO DEL TABLERO MARCADOR					
ESTADO DE BOCINA					
ESTADO DE ENGRASE EQUIPO					

OBSERVACIONES	

APROBADO	<input type="checkbox"/>	RECHAZADO	<input type="checkbox"/>
----------	--------------------------	-----------	--------------------------

CHEQUEADO POR		FIRMA	
---------------	--	-------	--

V° B° PREVENCIÓN DE RIESGOS		FIRMA	
-----------------------------	--	-------	--

	<b>FORMULARIO LIDERAZGO VISIBLE</b>		Código	FLV-01	
			Nº Revisión	0	
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>		Fecha	23-06-2022	
NOMBRE EVALUADOR _____					
TAREA OBSERVADA _____					
FECHA _____					
seguro	riesgoso	N/A	seguro	riesgoso	N/A
<b>Acción inicial</b>			<b>Procedimiento y estándar</b>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Ojos en la tarea			Actualizado y entendido
		No apresurarse			Charla de seguridad
		Equilibrio, tracción y agarre			ART, Aplica a la actividad
		Trabajo en equipo			Orden y aseo
<b>Línea de fuego</b>			<b>Herramientas y equipo</b>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Posición del cuerpo (caer, golpeado por, desforre)			Adecuado para la tarea
		Uso de E.P.P. (obligatorio, buen estado, uso correcto)			Uso seguro
		Pantallas, protecciones, barandas			Condición segura (Insp previamente)
		Uso de bloqueos			<b>Distanciamiento Social / uso epp covid</b>
<b>Mecánica del cuerpo (ergonómico)</b>					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Levantar, doblar, torcer			
		Movimiento repetitivo			
		Alcanzar, estirar, empujar			
		de pie, sentado, encucilladas (períodos largos)			
		Cómodo vs posición incómoda			
<b>ASPECTOS DE LA OBSERVACION</b>			SI	NO	
Retroalimentación al trabajador			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>OBSERVACIONES POSITIVAS O NEGATIVAS</b>					
<b>COMPROMISOS</b>		<b>QUIEN</b>		<b>CUANDO</b>	

FIRMA \_\_\_\_\_

**PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO**

<b>N°</b>	<b>HERRAMIENTA PREVENTIVA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>EVIDENCIA OBJETIVA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PROGRAMADO</b>
1	Liderazgo Visible - VFL	Realizar liderazgo visible (VFL) focalizado a conductas y desarrollo del liderazgo.	Mensual	Cartilla VFL	G. Operaciones	4
2	Observación Procedimiento de Trabajo	Realizar Observación a procedimientos de trabajo.	Mensual	Registro de Observacion	G. Operaciones	1
3	5 Puntos del Rol del Supervisor	Realizar control diario de las áreas de trabajo a su cargo verificando el estándar y actividades de prevención. (Debe revisar las áreas de trabajo a su cargo con la cartilla de los 5 Puntos para cerciorarse)	Mensual (Recomendado 1 diario, aunque supere la meta)	Cartilla de los 5 Puntos del Supervisor	Jefe de operaciones	11
4	Verificación Crítica	Realizar el control del estado de calidad de las herramientas que se utilizan en las operaciones.	Mensual	Check List Herramientas	Jefe de operaciones	1
5	Verificación Crítica	Realizar el control de estado de calidad de equipos y maquinaria. Cuando sea requerido el uso de estos implementos.	Cada vez que ingrese o se utilice uno	Check List Maquinaria	Jefe de operaciones	1
6	Hallazgo Preventivo Interno (Oportunidad de Mejora)	Generar un reporte de oportunidad de mejora en el proceso, que ayude y genere valor al proceso.	Bimensual	Formulario VFL	Jefe de operaciones	1
<b>Total de Actividades</b>						<b>19</b>

**RESPONSABILIDADES:**

PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES			SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE PLG												CIERRE ACUMULADO	
CARGO	NOMBRE	CANTIDAD / MES	jul-22	ago-22	sept-22	oct-22	nov-22	dic-22	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23		
Gerente de operaciones	Matias James	Mensual														
Jefe de Operaciones	Guillermo Rivera	Mensual														

**Nota:** Se evaluará al final del periodo una vez al año, el cumplimiento de las actividades.





## OBSERVACIONES PLANEADAS

OP

Fecha Vigencia 01/01/2022

Versión 1.0

Página 1 de 1

Observador:	Fecha:	Lugar:
Trabajador:	Hora:	Actividad

CONDUCTA DEL TRABAJADOR		SI	NO
1	Utiliza su EPP básicos :		
2	Utiliza EPP adicional de acuerdo a la tarea:		
3	Cambia de posición		
4	Conoce la Tarea		
5	Se ve motivado		
6	Se ve con buena condición física		
7	Se ve en buena condición mental		
8	Se comporta como una persona temeraria (corre riesgos)		
9	Es proactivo a la prevención de riesgos		
10	Es trabajador Nuevo		
11	Es trabajador antiguo		
12	Cumple con las Reglas del Mandante		

RIESGOS A LOS QUE ESTA EXPUESTO	SI	NO
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		


RIESGOS A LOS QUE ESTA EXPUESTO	SI	NO
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		

HERRAMIENTAS Y EQUIPOS	SI	NO	N/A
1			
2			
3			
4			
5			
6			

ÁREA DE TRABAJO	SI	NO	N/A
1			
2			
3			
4			
5			
6			

COMENTARIOS DEL OBSERVADOR

MEDIDAS CORRECTIVAS	RESPONSABLE	PLAZO CUMPLIMIENTO	Firma de Retroalimentación al Trabajador

	<b>PROCEDIMIENTO DE TRABAJOS EN ALTURA</b>		
	PTA	Fecha Vigencia 01/01/2022	Versión 1.0

## 1. OBJETIVO

Establecer controles mínimos que permitan evitar la ocurrencia de todo tipo de accidentes que puedan provocar lesiones a las personas y daños a la propiedad y medio ambiente.

## 2. ALCANCE

Está dirigido a todo el personal de AEROPUERTO LA FLORIDA SOCIEDAD CONCESIONARIA S.A. y contratistas que ejecuten trabajos sobre 1,80 metros de altura y que presente riesgos de caída a distinto nivel de una persona.

## 3. RESPONSABILIDAD

### Gerente de operaciones

- Responsable de aprobar, exigir la implementación y aplicación de este procedimiento en todo trabajo donde se requiera trabajos en altura.

### Jefe de operaciones y/o Supervisor

- Velar por que este procedimiento sea difundido y cumplido por todos los involucrados en la operación.
- Cumplir y potenciar este procedimiento.
- Cumplir con normativa vigente establecida.
- Informar a Gerencia de concesión, todos los incidentes ocurridos durante el trabajo.

### Prevención de riesgos


- Asesorar y capacitar a todo el personal, sobre el cumplimiento de este procedimiento.

### Trabajador

- Cumplir lo establecido en este procedimiento.
- Velar por la seguridad en todo momento.
- Informar a capitán todos los incidentes.

## 4. MARCO LEGAL

- Ley 16.744, Accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Art. 76 Obligaciones de las entidades empleadoras.
- Guía Técnica para el Cumplimiento de la Normativa asociada a Accidentes Fatales y Graves, emanada por la SUSESO"

	<b>PROCEDIMIENTO DE TRABAJOS EN ALTURA</b>		
	PTA	Fecha Vigencia 01/01/2022	Versión 1.0

- Ley 21.012 Garantiza la seguridad de los trabajadores en situaciones de riesgo y emergencias.
- D.S. N°594, Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo.
- D.S. N°40, Art. 21 Obligación de informar sobre los riesgos laborales, las medidas de control y métodos de trabajo correctos.
- TM-069, Código del Trabajo.


## 5.- DEFINICIONES

- **Arnés de seguridad:** Sistema de correas cosidas y debidamente aseguradas, donde incluye elementos para conectar equipos y asegurarse a un punto de anclaje.
- **Certificación:** Documento o registro que se entrega antes de iniciar la tarea y que acredita que el elemento cumple con las exigencias de calidad de la norma que lo regula.
- **Delimitación del área:** Medida de prevención que tiene por objeto limitar el área o zona de peligro de caída de personas y prevenir el acercamiento de personas a ésta que no forman parte de la actividad.
- **Trabajo en alturas:** Toda labor, tarea, actividad o desplazamiento que se realice a una altura igual o mayor a 1,80 m.
- **Protección contra caídas:** Componentes o métodos para prevenir lesiones o fatalidades debido a una caída.
- **Distancia de Caída Libre:** Desplazamiento vertical y súbito del conector para detención de caídas, y va desde el inicio de la caída hasta que ésta se detiene o comienza a activarse el absorbente de choque o impacto.
- **Distancia de detención:** La distancia vertical total requerida para detener una caída, incluyendo la distancia de desaceleración y la distancia de activación.
- **Distancia de desaceleración:** La distancia vertical entre el punto donde termina la caída libre y se comienza a activar el absorbente de choque hasta que este último pare por completo.

## 6.- PERSONAL

- Todo el personal deberá estar capacitado y entrenado respecto a este procedimiento.
- Contar con capacitación sobre trabajos en altura, uso de sistemas de protección contra caídas y otros elementos requeridos para ejecutar un trabajo de este tipo.

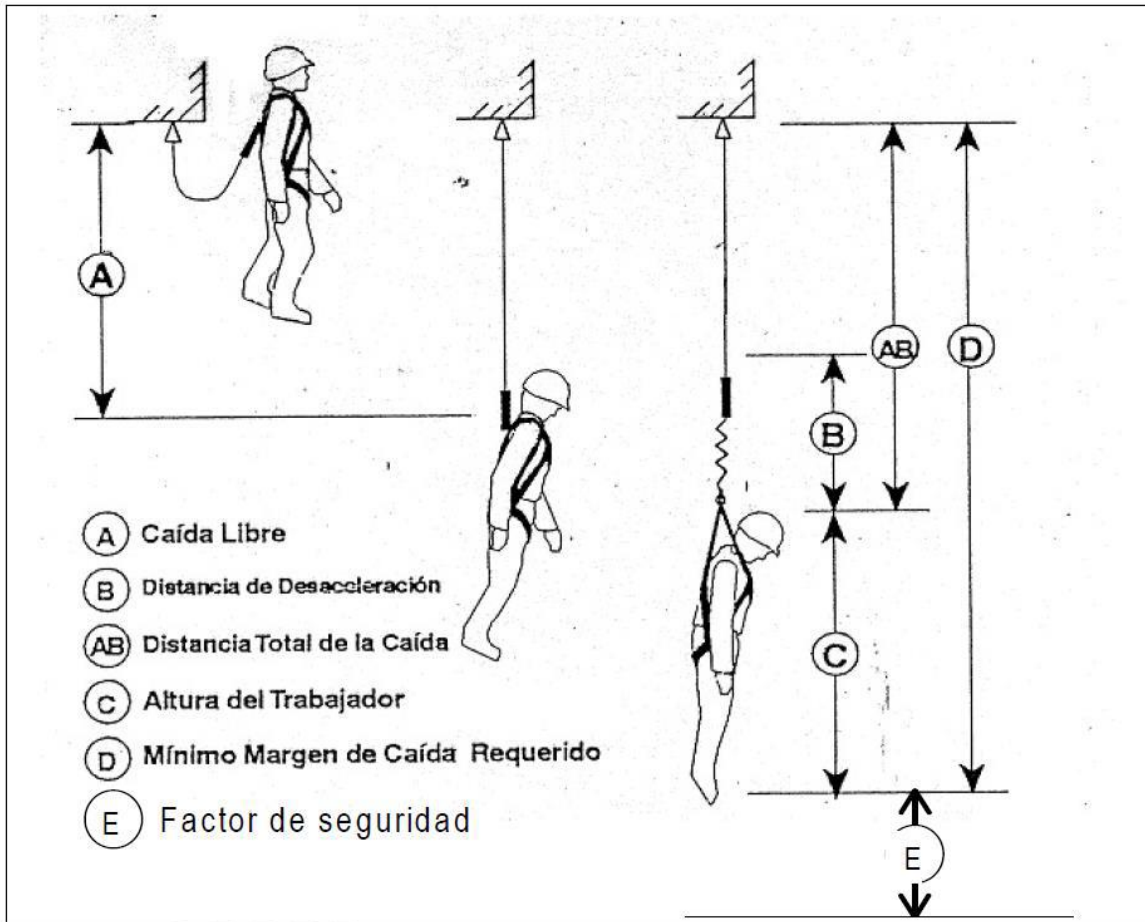


	<b>PROCEDIMIENTO DE TRABAJOS EN ALTURA</b>		
	PTA	Fecha Vigencia 01/01/2022	Versión 1.0

- Deberá contar con exámenes ocupacionales al día, el cual apruebe que se encuentra apto para realizar trabajos en altura. (Organismo administrador de ley 16.744)
- Usar equipo de protección contra caídas de cuerpo completo.
- Estar siempre acompañado de un observador o vigía, ubicado a nivel de superficie.
- Toda persona que realice trabajos en altura deberá utilizar barbiquejo para asegurarse que el casco se encuentre en todo momento bien firme.

## **7.- CONDICIONES GENERALES**

- Se deberá segregar y señalizar el área sobre y bajo la cual se realicen trabajos en altura, mediante un cierre perimetral y una señalética adecuada.
- Se deberá proporcionar en el lugar de trabajo una buena iluminación para ejecutar de manera segura dicha actividad.
- Sobre plataformas de trabajo temporales (Andamios) se deberá contar con puntos de anclaje o líneas de vida certificadas.
- El armado de estas plataformas deberá realizarse de acuerdo con lo mandado por el fabricante.
- Se deberá disponer de tarjetas para validar o prohibir el uso de estas plataformas.
- Todo andamio deberá ser amarrado y/o anclado a una estructura estable.
- La instalación de andamios deberá ser montado sobre el piso, suelo sólido o plataforma pareja y estable.
- El montaje y desarme de los andamios lo deben realizar personas que se encuentren capacitadas para dicha función.



Detalle:

**A.-** Caída Libre= 1.80 m.

**B.-** Distancia de desaceleración: 1.20 m.

**AB.-** Distancia total de caída:

**C.-** Altura del trabajador: 1.80 m.

**D.-** Mínimo de margen de Caída requerida

## 8.- ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

- Arnés de cuerpo completo certificado, de cuatro puntas.
- Línea de vida con amortiguador que absorba el impacto de la caída.
- Cualquier componente del arnés de seguridad y/o cuerda de vida que se encuentren defectuoso, deberán ser retirados del lugar de trabajo y posteriormente eliminados.
- Los elementos contra caídas utilizados deberán ser compatibles para que en todo momento el trabajador se encuentre 100% amarrado.
- Todo equipo deberá tener doble línea de vida.



## PROCEDIMIENTO DE TRABAJOS EN ALTURA

PTA

Fecha Vigencia 01/01/2022

Versión 1.0


Página 5 de 5

### 9. GESTIÓN

- Ante de ejecutar un trabajo en altura se deberá realizar un análisis de riesgos en el trabajo (ART), en el cual se especifique claramente la tarea a ejecutar y los riesgos asociados.
- Los elementos contra caídas deberán ser inspeccionados como mínimo, cada vez que se ejecute un trabajo de altura.
- Las plataformas temporales deberán ser señalizadas indicando los riesgos de trabajo en altura.
- Los andamios deberán estar certificados y disponer de una etiqueta la cual acredite su condición.

### 10. HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Versión	Modificación	Fecha

	<b>PROCEDIMIENTO INVESTIGACIÓN Y ANALISIS DE INCIDENTES</b>		
	PIAI	Fecha Vigencia 01/01/2022	Versión 1.0

## 1.- OBJETIVO

Este procedimiento describe los pasos a seguir para llevar a cabo la investigación cuando se produce un Incidente a las personas de manera de evaluar la gravedad o magnitud del impacto producido y a su vez identificar las causas que lo originaron.

## 2.- ALCANCE

Es aplicable a todos los servicios y actividades que desarrolla AEROPUERTO LA FLORIDA SOCIEDAD CONCESIONARIA S.A., incluyendo a los contratistas.

## 3.- RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	Gerencia	Jefe Operaciones	Asesor Prevención Riesgos	Supervisor	CPHS
Reportar Incidentes	<i>I</i>	<i>E</i>	<i>E</i>	<i>E</i>	<i>E</i>
Realizar Informe de Investigación Incidente		<i>C</i>	<i>C</i>	<i>E</i>	<i>E</i>
Aprobar Informe de Investigación	<i>I</i>	<i>E</i>	<i>C</i>		

*I* : Informado de la Actividad

*C* : Colabora en la Actividad

*E* : Ejecuta la Actividad

	<b>PROCEDIMIENTO INVESTIGACIÓN Y ANALISIS DE INCIDENTES</b>		
	PIAI	Fecha Vigencia 01/01/2022	Versión 1.0

#### **4.- DEFINICIONES.**

##### **Incidente**

Uno o más acontecimientos relacionados con el trabajo, en el cual ocurrió o podría haber ocurrido, un daño a la salud.

##### **Acción correctiva**

Acción tomada para eliminar la causa detectada u otra situación indeseable.

##### **Acción preventiva**

Acción tomada para eliminar la causa potencial, o cualquier otra situación potencial indeseable.

##### **Acción Sub-estándar:**

Desviación de un estándar o práctica aceptada como segura.

##### **Causas Básicas:**

Es aquella que tiene una marcada incidencia en el origen de los actos y condiciones sub-estándar a saber factores personales y factores de trabajo.

##### **Causas Inmediatas.**

Es aquella acción o condición sub-estándar que provoca la ocurrencia del Accidente/Incidente.

##### **Condición Sub-estándar:**


Es una condición o circunstancia física peligrosa que puede permitir directamente que se produzca un accidente.

##### **Factores Personales.**

Se refiere a la(s) característica(s) personales del trabajador que explican su actuación que posibilitó la ocurrencia del Incidente.

##### **Factores de Trabajo:**

Circunstancias que explican la actuación del hombre en actos y condiciones sub-estándares, debido al deterioro, uso o mal uso, diseño y/o mantención defectuosa de instalaciones, herramientas, equipos y maquinaria

	<b>PROCEDIMIENTO INVESTIGACIÓN Y ANALISIS DE INCIDENTES</b>		
	PIAI	Fecha Vigencia 01/01/2022	Versión 1.0

## 5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Ante la presencia de un incidente (evento que potencialmente causa o puede causar daño a las personas), el personal deberá informar verbalmente, a la brevedad posible, a cualquiera de las siguientes instancias:

- ✓ Supervisor directo
- ✓ Asesor Prevención de Riesgos

Posteriormente estas instancias deben notificarse al Jefe de Operaciones, quien tiene la responsabilidad de iniciar el proceso de reportar el Incidente.

En el caso de Reportarse un **Accidente** (evento que causa daño a las personas), estos deberán ser Investigados por el Supervisor o en su defecto el Jefe de operaciones, quien deberá registrar los antecedentes del evento y de la investigación directamente en el Documento **R-07, “Investigación de Incidente”** u otro documento que requiera la IF.

El Comité Paritario de Higiene y Seguridad (si está constituido) deberá participar en la Investigación realizada a los Accidentes ocurridos a las personas.

### 5.1. Aprobación del informe de investigación

La persona autorizada para la revisión y aprobación del informe de investigación y el plan de acción es el Jefe de operaciones y/o Asesor de Prevención de Riesgos.

### 5.2. Distribución de los informes de accidentes

El Informe de Investigación debe ser enviado a la Inspección Fiscal una vez concluida la investigación del accidente.

### 5.3. Seguimiento de las acciones correctivas o preventivas

El seguimiento de las Acciones Correctivas o Preventivas se deberá realizar según lo estipulado en las responsabilidades establecidas en el informe de accidente emitido por la sociedad concesionaria.

## ANEXO A: Investigación de Incidentes

**A INDIVIDUALIZACION DEL O LOS ACCIDENTADOS / INVOLUCRADOS**

NOMBRE (1)	-----	RUT	-----	EDAD	-----	CARGO	-----
EMPRESA	-----	MODULO	-----	AREA ASIGNADA	-----	ANTIGÜEDAD	-----
NOMBRE (2)	-----	RUT	-----	EDAD	-----	CARGO	-----
EMPRESA	-----	MODULO	-----	AREA ASIGNADA	-----	ANTIGÜEDAD	-----

**B INDIVIDUALIZACION DEL ACCIDENTE / INCIDENTE (Click en el recuadro o marcar con una x)**

ACCIDENTE DE TRABAJO	CON LESION A PERSONAS	CON TIEMPO PERDIDO
ACCIDENTE DE TRAYECTO	CON DAÑO A PROPIEDAD	SIN TIEMPO PERDIDO

TIPO LESION	FECHA ACCIDENTE	-----
AGENTE CAUSANTE QUE LO ORIGINÓ:	HORA ACCIDENTE	-----
LUGAR DEL ACCIDENTE	HORAS TRABAJADAS	-----
PARTE DEL CUERPO AFECTADA	DIA ACCIDENTE	-----
TIPO DE ACCIDENTE	PROPIEDAD DAÑADA	-----
NOMBRE SUPERVISOR	MONTO INVOLUCRADO	-----

**C DESCRIPCION CLARA Y DETALLADA DEL ACCIDENTE / INCIDENTE**

**D ANALISIS DE CAUSAS (VER ANEXOS 1 Y 2)**

**CAUSAS INMEDIATAS** (Actos y/o Condiciones Ambientales inseguras que dieron origen al accidente / incidente)  
 VER ANEXO 1: CAUSAS INMEDIATAS

<b>ACTOS INSEGUROS</b>	<b>CONDICIONES INSEGUROS</b>
------------------------	------------------------------

**CAUSAS BASICAS** (Son las que generan los Actos y/o Condiciones inseguras. Porqué se originó la causa inmedita)  
 VER ANEXO 2: CAUSAS BASICAS

<b>FACTORES PERSONALES</b>	<b>FACTORES DEL TRABAJO</b>
----------------------------	-----------------------------

<b>PROBABILIDAD DE OCURRENCIA</b>	<b>CONSECUENCIAS PROBABLES</b>	
ALTA                      MEDIA                      BAJA	GRAVE                      SERIA                      LEVE	
<b>RECOMENDACIONES: ¿QUÉ MEDIDAS SE TOMARON O SE TOMARAN PARA EVITAR QUE SE REPITA ESTE ACCIDENTE?</b>		
MEDIDAS A IMPLEMENTAR	RESPONSABLE	FECHA PLAZO
1.-		
2.-		
3.-		
4.-		

REALIZÓ:	NOMBRE	-----	FIRMA	-----	FECHA	-----
	CARGO	-----				
REVISÓ	NOMBRE	-----	FIRMA	-----	FECHA	-----
	CARGO	-----				

**Anexo 1**

**CAUSAS BASICAS**

FACTORES PERSONALES	FACTORES DE TRABAJO
<p><b>Capacidad fisiológica o física inadecuada</b></p> <p>Inapropiada altura, peso, tamaño, fortaleza, ....  Rango restringido de movimiento del cuerpo  Capacidad limitada para mantener posiciones del cuerpo  Alergia o sensibilidad a sustancias  Sensibilidades a extremos sensitivos (temperaturas, sonido, ...)  Deficiencia de visión  Deficiencia de audición  Otra deficiencia sensitiva (tacto, gusto, olfato, equilibrio)  Incapacidad respiratoria  Otra incapacidad física permanente  Incapacidades temporales</p>	<p><b>Liderazgo y/o supervisión inadecuada</b></p> <p>Relaciones de reporte conflictivas  Asignación de responsabilidades conflictivas  Delegación inadecuada  Entrega de políticas inadecuadas  Entrega de objetivos, metas o normas que se confrontan  Inadecuada planificación del trabajo  Instrucciones, orientación o entrenamiento inadecuadas  Entrega de documento de referencia inadecuados  Deficiente identificación y evaluación de exposiciones a pérdidas  Carencia de conocimientos de supervisión/conocimiento del trabajo  Desfase entre cualidades individuales y requerimientos del trabajo  Inadecuada evaluación y medida del desempeño  Retroalimentación inadecuada de desempeño</p>
<p><b>Capacidad psicológica/mental inadecuada</b></p> <p>Perturbación emocional  Enfermedad mental  Nivel de inteligencia  Incapacidad para comprender  Juicio pobre  Coordinación pobre  Tiempo lento de reacción  Baja aptitud mecánica  Baja aptitud de aprendizaje</p>	<p><b>Ingeniería o diseño inadecuado</b></p> <p>Evaluación inadecuada de exposiciones de pérdida  Consideración inadecuada de factores humanos / ergonomía  Normas deficientes, especificaciones y/o criterios de diseño  Verificación inadecuada de la construcción  Descubrimientos deficientes de aptitudes operacionales  Verificación inadecuada de la operación inicial  Evaluación inadecuada de cambios</p>
<p><b>Tensión (estrés) físico o psicológico</b></p> <p>Herida o enfermedad  Fatiga debida a la carga de trabajo, o a su duración  Fatiga debida a la carencia de trabajo  Fatiga debida a la sobrecarga de sensibilidad  Exposición a riesgos de la salud  Exposición a temperaturas extremas  Deficiencia de oxígeno  Movimientos restringidos  Drogas</p>	<p><b>Inventario inadecuado de adquisiciones / eliminaciones</b></p> <p>Especificaciones inadecuadas  Investigación inadecuada sobre materiales y equipos  Especificaciones inadecuadas a proveedores  Inspección inadecuada de recepción  Comunicación inadecuada sobre datos de salud y seguridad  Manipulación inadecuada de materiales  Almacenaje inadecuado de materiales  Transporte inadecuado de materiales  Identificación inadecuada de materiales peligrosos  Disposición inadecuada de basura y desechos</p>
<p><b>Tensión (estrés) mental o psicológico</b></p> <p>Fatiga mental  Fatiga debido a la carga o velocidad de la tarea  Demandas extremas de opinión o decisión  Rutina, monotonía, exigencia de vigilancia normal  Demandas extremas de concentración  Direcciones confusas  Peticiónes conflictivas  Preocupación por problemas  Frustración  Enfermedad mental</p>	<p><b>Mantenimiento inadecuado</b></p> <p><b>Preventivo inadecuado</b></p> <p>Evaluación de necesidades / inspección  Lubricación y servicio  Ajuste / ensamblaje  Limpieza / puesta a punto</p> <p><b>Reparación inadecuada</b></p> <p>Comunicación de necesidades  Programación de trabajo  Revisión de las unidades a reparar  Sustitución de partes  Mano de obra inadecuada</p>





# PROCEDIMIENTO INVESTIGACIÓN Y ANALISIS DE INCIDENTES

PIAI

Fecha Vigencia 01/01/2022

Versión 1.0

Página 7 de 8

## Falta de conocimiento

Carencia de conocimiento  
Orientación inadecuada  
Entrenamiento inicial inadecuado  
Actualización inadecuada de entrenamiento  
Mal entendimiento de entrenamiento

## Carencia de habilidades

Instrucción inicial inadecuada  
Prácticas inadecuadas  
Desempeño irregular  
Falta de preparación

## Motivación inadecuada

Reconocimiento inadecuado del desarrollo  
Castigo del desempeño apropiado  
Falta de incentivos  
Frustración excesiva  
Agresión inadecuada  
Intento inadecuado de ahorrar tiempo o esfuerzo  
Intento inadecuado de evitar malestar  
Intento inadecuado de llamar la atención  
Presión por observación constante  
Ejemplo inadecuado del supervisor  
Retroalimentación inadecuada del desempeño  
Deficiente refuerzo del comportamiento adecuado  
Incentivos inadecuados de producción  
Refuerzo positivo esporádico  
Práctica inadecuada de trabajo

## Uso y desgaste

Planificación inadecuada de uso  
Extensión inadecuada de servicio  
Inspección y/o control inadecuado  
Carga excesiva y/o mal uso  
Mantenimiento inadecuado  
Uso por personal no calificado o mal entrenado  
Uso para algún propósito equivocado

## Equipos y herramientas inadecuadas

Evaluación inadecuada de necesidades y riesgos  
Factores humanos inadecuados  
Consideraciones ergonómicas  
Herramienta no apropiada o especificada  
Disponibilidad inadecuada de herramienta correcta  
Inadecuado ajuste, reparación, mantenimiento  
Remoción y reemplazo inadecuado  
Inspección inadecuada de las herramientas  
Herramienta defectuosa  
Equipo protector inadecuado

## Normas inadecuadas de trabajo

### Desarrollo inadecuado de las Normas

Inventario y evaluación de exposiciones y necesidades  
Coordinación con el proceso de diseño  
Involucración del empleado  
Normas/Procedimientos/Reglas inconsistentes

### Normas inadecuadas de comunicación

Publicación  
Distribución  
Traducción incorrecta  
Entrenamiento  
Refuerzo con señales, códigos de colores y ayudas de trabajo

### Mantenimiento de Normas inadecuado

Rastreo de flujo de trabajo  
Actualización  
Verificación de uso de Normas/procedimientos/reglas

## Abusos y olvidos

### Perdonado por el supervisor


Intencional  
No intencional

### No perdonado por el supervisor


Intencional  
No intencional

### Anexo 2

<b>CAUSAS INMEDIATAS</b>	
<b>ACTOS O ACCIONES INSEGURAS</b>	<b>CONDICIONES INSEGURAS</b>
Manejo de equipos sin autorización	Protección inadecuada de equipo
Inefectividad de las advertencias	Equipo de protección inadecuado
Falta de asegurar, atar, sujetar	Herramienta, equipo o material defectuosos
Operación o manejo a velocidad inapropiada	Congestión o acción restringida
Hacer inoperable los dispositivos de seguridad	Sistemas inadecuados de advertencia
Remoción de dispositivos de seguridad	Peligro de explosión o incendio
Uso de equipo defectuoso	Manejo deficiente, desorden
Uso inapropiado del equipo	Condiciones ambientales peligrosas:
Usar inadecuadamente el equipo de protección personal	gases, polvo, humo, emanaciones, vapores
Carga inadecuada, esfuerzo inadecuado	Exposición a ruidos
Posicionamiento inadecuado para la tarea	Exposición a radiaciones
Levantamiento inadecuado	Exposición a bajas o alta temperaturas
Prestación de servicio a equipo en operación	Iluminación excesiva o deficiente
Juegos pesados	Ventilación inadecuada
Bajo influencia de alcohol o drogas	Otras .....Especificar
Otras ... Especificar	

Seguridad y Salud Ocupacional	<b>PROGRAMA CAPACITACIÓN 2022</b>	Nombre	Jaime Garmendia Marin
	<b>AEROPUERTO DE LA SERENA- LA FLORIDA</b>	Cargo	Asesor SSO
		Firma	
		Fecha: 01-07-2022	

N°	TEMA	OBJETIVO	IMPARTE	A QUIENES APLICA	2022												OBSERVACIONES	
					ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
<b>I.- CURSOS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>																		
1	Política de seguridad y salud ocupacional	Dar a conocer la Política cada vez que se realice un cambio o actualización a todo el personal.	Asesor SSO - Jefe de operaciones	Todo el personal													X	1 vez al año o cada vez que se actualice
2	Curso ODI; Obligación de Informar para todo el personal nuevo que ingresa.	Dar a conocer los conceptos de exposición al riesgo de las actividades generales y específicas de cada puesto; teniendo en consideración los adelantos o innovaciones tecnológicas que crea o adquiere la empresa.	Asesor SSO - Jefe de operaciones	Todo el personal	CADA VEZ												Cada vez que ingresen personal nuevo a faena	
3	Curso Inducción Específica al Aeropuerto	Entregar los detalles específicos del funcionamiento del aeropuerto y la forma de abordar los riesgos más críticos al interior de las instalaciones.	Asesor SSO - Jefe de operaciones	Todo el personal	CADA VEZ												Cada vez que ingresen personal nuevo a faena	
4	Primeros Auxilios.	Preparar a los trabajadores a través de conocimientos básicos para actuar como personal de primera intervención ante una emergencia.	MUTUALIDAD	Todo el personal												X		Capacitación Online y en terreno.
5	Manejo de Extintores y Combate de Incendios.	Proporcionar a los trabajadores conocimientos básicos para actuar como personal de primera intervención ante una emergencia de incendio.	MUTUALIDAD	Todo el personal									X					La parte práctica puede ser entregada en terreno.
6	Manejo Manual de Cargas	Aprender las técnicas que permitan realizar los esfuerzos sin correr riesgos innecesarios de fuerza y lesiones a la columna.	Asesor SSO/ Jefe de operaciones	Personal de mantención												X		Este curso puede ser capacitado en faena o en la inducción ODI.
7	Técnicas de aislamiento y bloqueo y permiso de trabajo	Identificar los riesgos de las fuentes de energía (mecánica, eléctrica) y las formas de control. Conocer y aplicar el reglamento de Aislación y Bloqueo y permisos de trabajo vigentes en su respectiva área de trabajo.	Asesor SSO	Mantención												X		Este curso puede ser capacitado en faena o en la inducción ODI.
8	Procedimientos de trabajo específicos.	Comprende el análisis de los diferentes procedimientos operacionales que serán utilizados de acuerdo al tipo de perforación contratada por el Cliente.	Jefe de Operaciones / Asesor SSO	Todo el personal	CADA VEZ												Este curso puede ser capacitado en faena o en la inducción ODI.	


 AEROPUERTO LA FLORIDA	<b>PLAN DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS ETAPA EXPLOTACIÓN</b>		
	PCAE-1	Fecha Vigencia 01/02/2022	Versión 03



# **PLAN DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS ETAPA EXPLOTACIÓN**

*AEROPUERTO LA FLORIDA SOCIEDAD CONCESIONARIA S.A.*

*"Aeropuerto La Florida de La Serena"*


	<b>PLAN DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS ETAPA EXPLOTACIÓN</b>		
	PCAE-1	Fecha Vigencia 01/02/2022	Versión 03

CONTROL DE REVISIONES

Revisión	Fecha
00	Febrero 2022
01	Marzo 2022
02	Mayo 2022
03	Julio 2022


CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Folio	Destinatario	Fecha
01	Inspección Fiscal	julio 2022
02	Archivo de Libro de Explotación (ALFSCSA)	

 <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<b>PLAN DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS ETAPA EXPLOTACIÓN</b>		
	PCAE-1	Fecha Vigencia 01/02/2022	Versión 03

## INDICE

1	Objetivo	4
2	Alcance	4
3	Responsabilidad	4
4	Marco Legal	5
5	Accidente en Área Concesionada	5
6	Derrame de Sustancias Peligrosas	5
7	Incendio en Área de Concesión	6
8	Explosión	6
9	Accidentes de Trabajadores	7
10	Eventos Naturales	9
11	Diagrama de Comunicación	10
12	Diagrama Plan de Acción ante Incidentes con Lesión	11
13	Formulario Registro Atención Primeros Auxilios	12

 <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<b>PLAN DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS ETAPA EXPLOTACIÓN</b>		
	PCAE-1	Fecha Vigencia 01/02/2022	Versión 03

## 1. OBJETIVO

Establecer procedimiento de actuación en caso de accidentes en aeropuerto La Florida para brindar una rápida y oportuna ayuda a los pasajeros, trabajadores y público en general.

## 2. ALCANCE

Está dirigido a todo el personal propio y contratista que realice labores en el aeropuerto La Florida.

## 3. RESPONSABILIDAD

### Gerente Operaciones

- Responsable de aprobar, exigir la implementación y aplicación del presente procedimiento de trabajo en el contrato a su cargo.

### Prevención de Riesgos


- Asesorar y capacitar a todo el personal propio y contratista sobre el presente procedimiento.

### Supervisor

- Velar por que este procedimiento sea difundido y cumplido por todos los trabajadores de la concesión y contratistas.
- Cumplir y potenciar este procedimiento de trabajo.
- Cumplir con normativa legal vigente.

### Personal La Florida sociedad concesionaria y Contratistas

- Cumplir lo establecido en este procedimiento.
- Velar por la seguridad en todo momento.
- Informar a supervisor todos los accidentes ocurridos en las instalaciones

 <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<b>PLAN DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS ETAPA EXPLOTACIÓN</b>		
	PCAE-1	Fecha Vigencia 01/02/2022	Versión 03

#### **4. MARCO LEGAL**

- Ley 16.744, Accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Art. 76 Obligaciones de las entidades empleadoras.
- Guía Técnica para el Cumplimiento de la Normativa asociada a Accidentes Fatales y Graves, emanada por la SUSESO"
- Ley 21.012 Garantiza la seguridad de los trabajadores en situaciones de riesgo y emergencias.
- D.S. N°594, Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo.
- D.S. N°40, Art. 21 Obligación de informar sobre los riesgos laborales, las medidas de control y métodos de trabajo correctos.
- Código del Trabajo.

#### **5. ACCIDENTE EN ÁREA CONCESIONARIA**

##### **Se deberá actuar:**


- Dar aviso de manera inmediata al personal de la concesión.
- Verificar en primera instancia si puede ayudar de manera segura al accidentado.
- Cercar el área del accidente para mantener una escena segura en torno al accidentado.
- Prestar los primeros auxilios básicos necesarios.
- Contactar a los servicios de urgencias más cercanos.
- No abandonar en ningún momento a la persona accidentada.
- Verificar en lo posible los signos vitales del accidentado.
- No dar de beber ni comer a la persona lesionada.
- Si por cualquier motivo la persona accidentada no quiere recibir ayuda, deberá firmar si ella así lo desea un formulario denominado Registro de Atención de Primeros Auxilios, que el accidentado no acepta ser trasladado a un centro asistencial.

#### **6. DERRAME DE SUSTANCIAS PELIGROSAS**

##### **Se deberá actuar:**

- Dar aviso de manera inmediata al personal de la concesión.
- Aislar la zona del derrame.
- En lo posible tratar de determinar que sustancia fue derramada.



	<b>PLAN DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS ETAPA EXPLOTACIÓN</b>		
	PCAE-1	Fecha Vigencia 01/02/2022	Versión 03

- Disponer a contener el derrame, siempre y cuando sepa que se encuentra manipulando y cuenta con los elementos de protección personal necesarios para realizar una contención segura.
- Si el derrame es de magnitud tal que no pueda ser contenido por personal propio, se determinará en conjunto con el jefe de aeropuerto, solicitar ayuda del cuerpo de bombero especializado en derrames de este tipo de sustancias.
- Una vez contenido el derrame se deberá disponer del residuo peligrosos en la bodega destinada para tal efecto.

## **7. INCENDIO EN ÁREA DE CONCESIÓN**


### **Se deberá actuar:**

- Dar aviso de manera inmediata al personal de la concesión.
- Aislar el área del fuego.
- Retirar la mayor cantidad de utensilios, materiales e inmobiliaria, que pueda provocar el aumento del fuego.
- Si el fuego proviene de un tablero eléctrico o sistema de conductos de electricidad, dirigirse al tablero de alimentación del aeropuerto y cortar por completo la alimentación de electricidad en el área. esta acción solo debe ser ejecutada por personal calificado y/o capacitado.
- Si el fuego es eléctrico está prohibido atacar el fuego con agua.
- Para combatir el fuego incipiente utilizar los extintores dispuestos para tal efecto en todas las dependencias del aeropuerto.
- Si se considera que el fuego aumento y se encuentra fuera de control, proceda a evacuar el edificio a la zona de seguridad más cercana fuera del aeropuerto.
- De aviso de manera inmediata a bomberos.

## **8.- EXPLOSIÓN**

### **Se deberá actuar:**

- Dar aviso de manera inmediata al personal de la concesión.
- Verificar si se encuentran personas lesionadas, de ser así actuar según lo estipulado en el punto 5 de este procedimiento.
- Realizar la evacuación total del aeropuerto dirigiendo a todo el público a las zonas de seguridad determinadas fuera del establecimiento.
- Dar aviso de manera inmediata a carabineros, bomberos y ambulancia.
- Quedo estrictamente prohibido acercarse o abrir cualquier paquete sospechoso.
- Si producto de la explosión se produce un incendio, actuar de acuerdo con el punto 7 de este procedimiento.

 <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<b>PLAN DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS ETAPA EXPLOTACIÓN</b>		
	PCAE-1	Fecha Vigencia 01/02/2022	Versión 03

## 9.- ACCIDENTES DE TRABAJADORES

### ART. 5 LEY 16.744

#### ACCIDENTE DE TRABAJO

Toda lesión que sufra una persona a causa o con ocasión del trabajo y que le produzca la incapacidad o muerte. Son también accidentes del trabajo los ocurridos en el trayecto directo, de ida o regreso, entre la habitación y el lugar del trabajo, y aquéllos que ocurran en el trayecto directo entre dos lugares de trabajo, aunque correspondan a distintos empleadores.

#### **Acción por ejecutar**

- Dar aviso a supervisor directo de manera inmediata.
- Evaluar lesión del trabajador y trasladar a centro asistencial para atención primaria.
- Recabar información necesaria para la investigación de accidente.
- Dar aviso a Inspección Fiscal en un plazo no mayor a 24 horas de ocurrido el accidente.
- Enviar a Inspección Fiscal, reporte inicial de accidente en un plazo no mayor a 24 horas.

#### **Compendio Normativa**

#### ACCIDENTE FATAL


Es aquel accidente que provoca la muerte del trabajador en forma inmediata o como consecuencia directa del accidente.

#### **Acción por ejecutar**

Notificar accidente y suspensión de faena cuando:

- Si el trabajador fallece en el lugar de trabajo (cualquiera sea la causa de muerte)
- Si el trabajador fallece durante el traslado (ambulancia u otro medio de rescate)
- Si el trabajador fallece en el centro de atención médica (hasta 24 horas de ocurrido el accidente)

#### ACCIDENTE GRAVE

 <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<b>PLAN DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS ETAPA EXPLOTACIÓN</b>		
	PCAE-1	Fecha Vigencia 01/02/2022	Versión 03

Es aquel accidente que genera una lesión, a causa o con ocasión del trabajo, es grave aquel accidente que cumple con alguna de las siguientes definiciones:

- **Provoca de forma inmediata (en el lugar del accidente) la amputación o pérdida de cualquier parte del cuerpo.**

- **Obliga a realizar maniobras de reanimación**

A.- Acciones cuyo objetivo es revertir un paro cardiorrespiratorio con la finalidad de recuperar o mantener las constantes vitales del organismo.

- **Obliga a realizar maniobras de rescate**

A.- Aquellas destinadas a retirar del lugar en que se encuentra atrapado el trabajador lesionado cuando éste se encuentra impedido de salir por sus propios medios, independiente de quien la realice, incluyendo los compañeros de trabajo o cualquier otra persona.

B.- Que tenga por finalidad la búsqueda de un trabajador desaparecido.


- **Que ocurra en condiciones hiperbáricas (No aplica)**
- **Involucre un número tal de trabajadores que afecten el desarrollo normal de la faena.**
- **Ocurra por caída de altura de más de 1.8 metros.**

#### **Acción por ejecutar**

- Suspensión de la faena de manera inmediata.
- Si es posible prestar primeros auxilios a la o las personas afectadas.
- No intervenir por ningún motivo el lugar del accidente.

#### **ANTECEDENTES PARA INFORMAR A SEREMI DE SALUD E INSPECCION DEL TRABAJO**

1. Nombre y Rut de él o los trabajadores afectados.
2. Razón social y Rut del empleador.
3. Dirección de ocurrencia del accidente.

 <p>AEROPUERTO LA FLORIDA</p>	<b>PLAN DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS ETAPA EXPLOTACIÓN</b>		
	PCAE-1	Fecha Vigencia 01/02/2022	Versión 03

4. Tipo de accidente (grave o fatal)
5. Descripción de lo ocurrido.


### **ACCIDENTE DE TRAYECTO**

- No se deben informar a Seremi de salud e Inspección de trabajo.

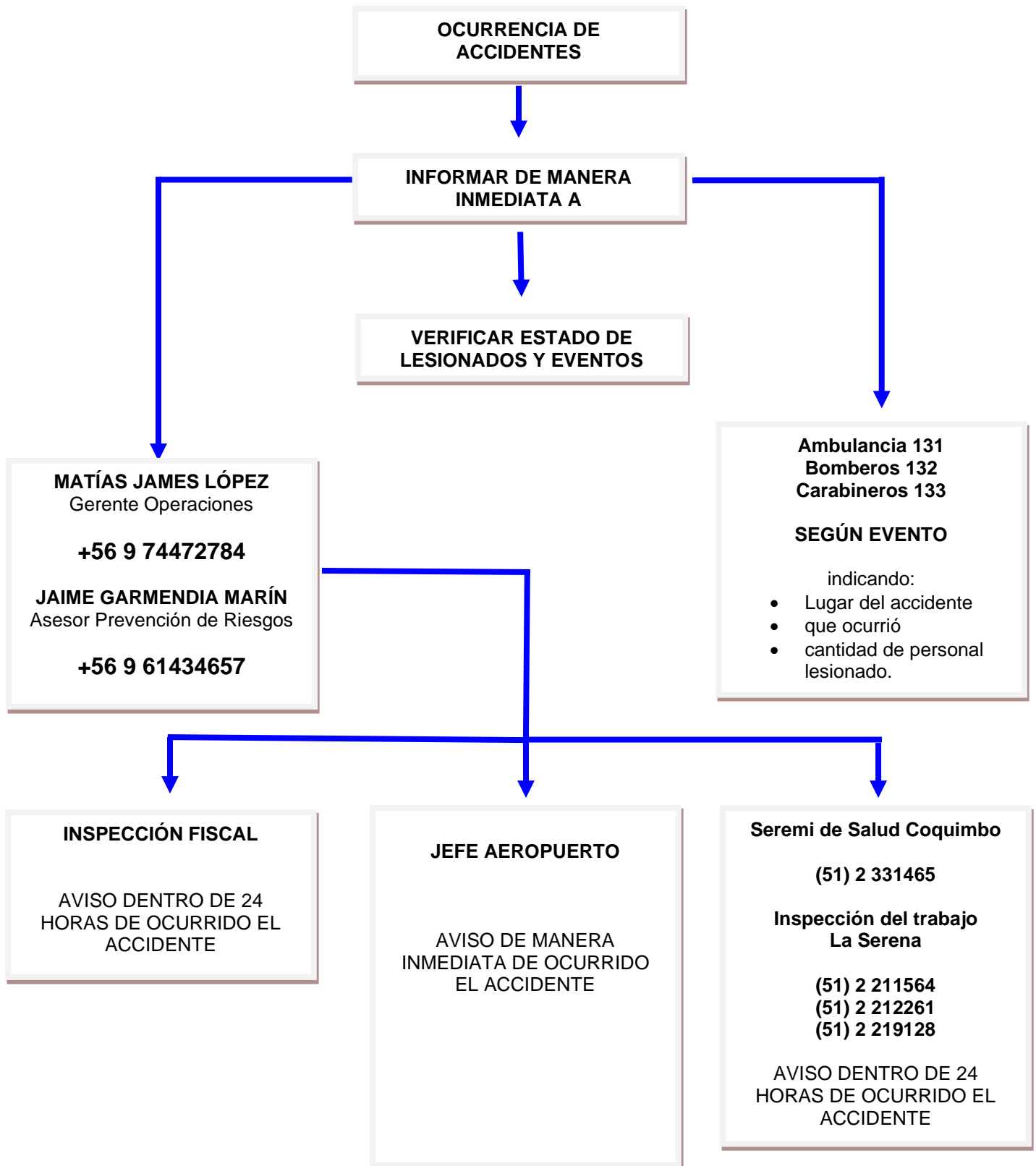
## **10. EVENTOS NATURALES**


### **Se deberá actuar:**

- Dar aviso de manera inmediata al personal de la concesión.
- Realizar la evacuación total del aeropuerto dirigiendo a todo el público a las zonas de seguridad determinadas fuera del establecimiento.
- Esperar indicaciones de la autoridad nacional para determinar los pasos a seguir según la emergencia regional o nacional.

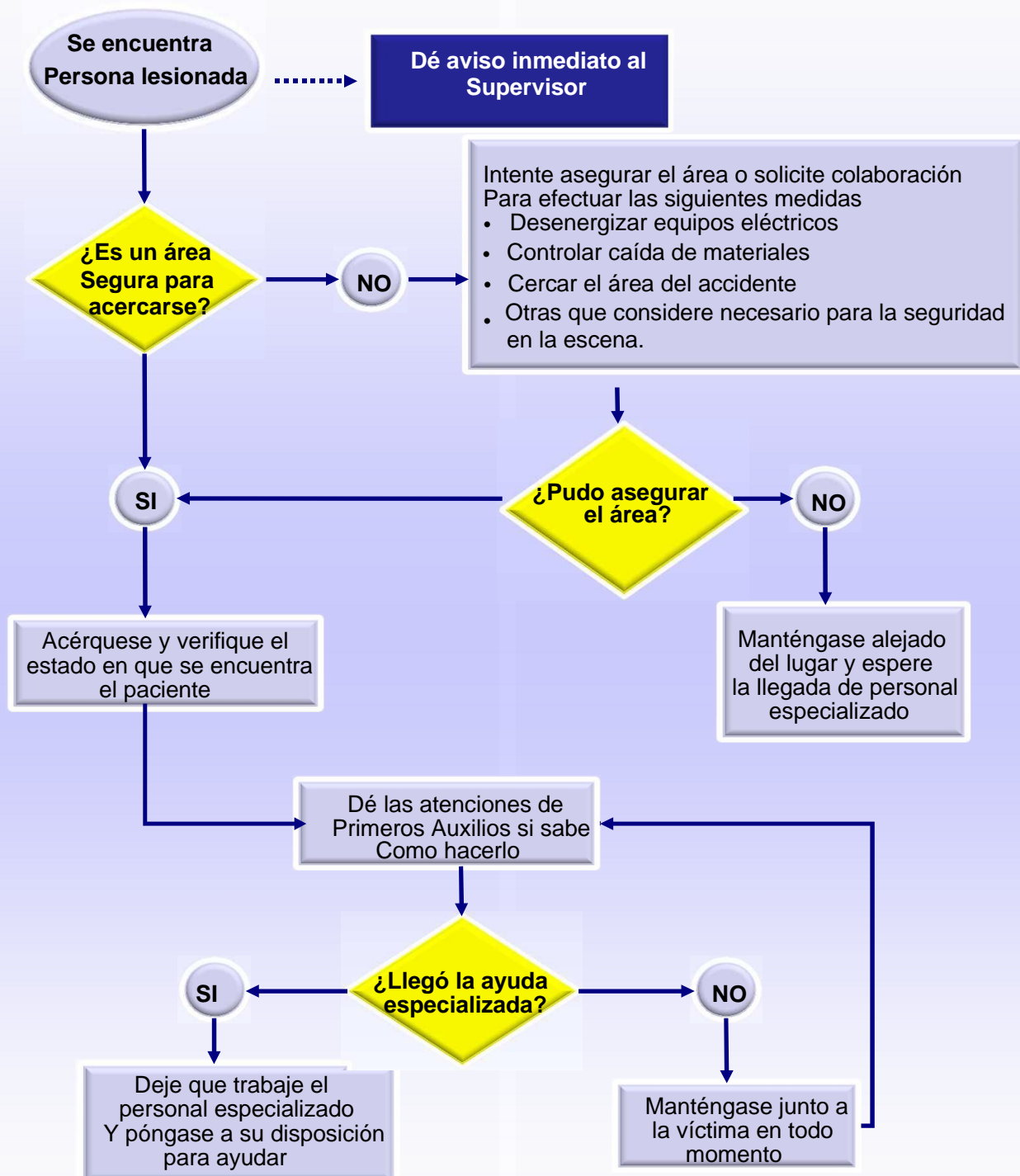
	<b>PLAN DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS ETAPA EXPLOTACIÓN</b>		
	PCAE-1	Fecha Vigencia 01/02/2022	Versión 03

## DIAGRAMA DE COMUNICACIÓN



	<b>PLAN DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS ETAPA EXPLOTACIÓN</b>		
	PCAE-1	Fecha Vigencia 01/02/2022	Versión 03

## PLAN DE ACCIÓN ANTE INCIDENTE CON LESIÓN





**REGISTRO DE ATENCIÓN PRIMEROS AUXILIOS  
AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA.**

FECHA	HORA	N°VUELO	ORIGEN	DESTINO	AEROLINEA

**IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE**

<b>NOMBRE:</b>	<b>RUT:</b>
<b>SEXO:</b> F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> OTRO <input type="checkbox"/>	<b>N° DE CONTACTO:</b>
<b>ANTECEDENTES MORBIDOS</b>	<b>E.V.A : 1- 2 - 3 - 4 - 5- 6- 7 - 8- 9 - 10</b>

ALERGIA: \_\_\_\_\_

**TRATAMIENTO**

P/A	F/C	F/R	SAT%	T°

**PROCEDIMIENTO REALIZADO**

**ESTA SEGURO DE VIAJAR? SI  NO**

**PACIENTE ACEPTA SER TRALADADO A UN CENTRO ASISTENCIAL SI  NO**

**NOMBRE Y FIRMA TENS QUE PRESTA LOS SERVICIOS:**


\_\_\_\_\_

**FIRMA USUARIO QUE RECIBIO LOS SERVICIOS**

\_\_\_\_\_

**OBSERVACIONES:**

**ELEMENTOS UTILIZADOS:**

 AEROPUERTO LA FLORIDA	<b>PLAN DE EMERGENCIAS Y CURSOS DE ACCIÓN</b>	Código: PECA- ALFSCSA-2022
		Revisión: B
	AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Página: <b>1</b> de <b>16</b>


# **PLAN DE EMERGENCIAS Y CURSOS DE ACCIÓN**

**CONCESIÓN : AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA  
SERENA**


**CONCESIONARIO : AEROPUERTO LA FLORIDA SOCIEDAD  
CONCESIONARIA S.A.**

**AÑO 2022**




	<b>PLAN DE EMERGENCIAS Y CURSOS DE ACCIÓN</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código: PECA-ALFSCSA-2022
		Revisión: B
		Página: 2 de 14


**ELABORÓ**

<i>Cargo</i>	<i>Nombre</i>	<i>Fecha</i>	<i>Firma</i>
Jefe de Operaciones	Guillermo Rivera Cuevas	mayo 2022	

**REVISÓ**


<i>Cargo</i>	<i>Nombre</i>	<i>Fecha</i>	<i>Firma</i>
Gerente de Operaciones	Matías James López	mayo 2022	

**APROBÓ**

<i>Cargo</i>	<i>Nombre</i>	<i>Fecha</i>	<i>Firma</i>
Gerente de Operaciones	Matías James López	mayo 2022	

**CONTROL DE REVISIONES**

<b>Revisión</b>	<b>Fecha de Elaboración</b>
A	Marzo 2022
B	Mayo 2022


	<b>PLAN DE EMERGENCIAS Y CURSOS DE ACCIÓN</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código: PECA-ALFSCSA-2022
		Revisión: B
		Página: <b>3</b> de <b>16</b>

## **ENMIENDAS AL PLAN DE EMERGENCIAS Y CURSOS DE ACCIÓN**

### **REGISTRO DE REVISIONES**


Las revisiones y enmiendas incorporadas en fechas posteriores a su emisión original forman parte de la actualización del presente Reglamento.

Nº	FECHA APLICACIÓN	PÁGINAS REEMPLAZADAS	DOCUMENTO AUTORIZA REVISION	FECHA DEL DOCUMENTO	ANOTADO POR

	<b>PLAN DE EMERGENCIAS Y CURSOS DE ACCIÓN</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código: PECA-ALFSCSA-2022
		Revisión: B
		Página: <b>4</b> de <b>16</b>

## INDICE

<b>1</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>ALCANCE</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>ORGANIZACIÓN DE CONCESIONARIO</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>EMERGENCIAS</b>	<b>6</b>
4.1	Accidente Aviación	6
4.2	Sabotaje y/o Amenaza de Bomba	8
4.3	Incendio Estructural	9
4.4	Catástrofe Natural	11
<b>5</b>	<b>EVACUACIÓN EDIFICIO TERMINAL</b>	<b>12</b>
5.1	Encargados de Evacuación	12
5.2	Sistemas de Comunicación	12
5.3	Equipos de Emergencia	13
5.4	Vías de Evacuación	14
5.5	Zonas de Seguridad	14
5.6	Plano Vías de Evacuación	14

	<b>PLAN DE EMERGENCIAS Y CURSOS DE ACCIÓN</b>	Código: PECA-ALFSCSA-2022
		Revisión: B
	AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Página: <b>5</b> de <b>16</b>

**1. OBJETIVO:**

El objetivo de este Plan de Emergencia y Cursos de Acción es definir las acciones y/o medidas que se tomarán en el caso de presentarse alguna de las situaciones de emergencia consideradas, a fin de evitar o minimizar los efectos derivados de este tipo de situaciones.

**2. ALCANCE:**

La implementación y aplicación del Plan de Emergencias y Cursos de Acción involucra al total de los trabajadores, funcionarios y/o usuarios que se desempeñen y/o utilicen las instalaciones que involucran el Área de Concesión.

**3. ORGANIZACIÓN DEL CONCESIONARIO:**

Para efectos del Plan de Emergencias y Cursos de Acción, se indican los cargos o personas que se desarrollarán en las actividades contempladas en el Plan.

- Gerente de Operaciones

Le corresponde la dirección y el control de todos y cada uno de los servicios que se prestan en el área de concesión.


- Supervisores del Terminal

Esta función la desempeña un grupo de personas, las que, distribuidas en un rol de turnos, ejecutan sus tareas durante todo el horario de funcionamiento del Terminal de Pasajeros.

Su función principal es la de supervisar el correcto funcionamiento de todos y cada uno de los componentes o sistemas del Terminal de Pasajeros.

- Ejecutivos(as) de Informaciones

Esta función es desempeñada por un grupo de personas que forman parte de un sistema rotario de turnos que abarca todo el horario de funcionamiento del Terminal de Pasajeros.

	<p style="text-align: center;"><b>PLAN DE EMERGENCIAS Y CURSOS DE ACCIÓN</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PECA-ALFSCSA-2022
		Revisión: B
		Página: <b>6</b> de <b>16</b>

- Personal de Mantención

Personal que desarrolla básicamente tareas de mantención menor a la infraestructura y equipos del edificio terminal, el que, ante una situación de emergencia reorienta su actividad desempeñando las tareas que se le asignen.

- Personal del Servicio de Vigilancia

Personal dependiente de una empresa que le presta este servicio a la Sociedad Concesionaria y que ejecuta básicamente las funciones de vigilancia de la infraestructura y equipamiento del Terminal de Pasajeros, así como las áreas de estacionamiento.

En horarios en que el terminal de Pasajeros no se encuentra en operación, ejecuta rondas de vigilancia en la parte Pública del terminal de Pasajeros.


#### **4. EMERGENCIAS**

##### **4.1 Accidente de Aviación** (En el Aeropuerto, fuera del Aeropuerto, Aeronave en Vuelo y Aeronave en Tierra)

En caso de ocurrir un accidente de aeronave en el Aeropuerto, es la DGAC quien toma el control de las operaciones de salvamento y evacuación de accidentados a través del COE (Centro de Operaciones de Emergencia); no obstante lo anterior, Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A. colabora en las actividades de apoyo que le sean delegadas por la DGAC.

Una vez recibida la notificación del accidente, se procederá de acuerdo con el curso de acción:

a) El Gerente de Operaciones procederá a constituirse en COE creado para enfrentar este tipo de situaciones. En el caso que el Gerente de Operaciones no se encuentre en el


	<p style="text-align: center;"><b>PLAN DE EMERGENCIAS Y CURSOS DE ACCIÓN</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PECA-ALFSCSA-2022
		Revisión: B
		Página: <b>7</b> de <b>16</b>

Aeropuerto, el Supervisor de Turno del Terminal se constituirá en el COE, una vez que ejecute la tarea señalada en el punto siguiente.

b) El Supervisor de Turno del Terminal procederá a evacuar las salas de embarque a fin de que estas dependencias queden disponibles para uso de la compañía aérea afectada, tanto para atención de pasajeros y/o tripulación ilesa como para la entrega de información a las personas que esperan o acompañan a pasajeros embarcados en la aeronave siniestrada. Una vez concluida esta tarea, informará directamente al jefe de Base o Supervisor de la Compañía Aérea afectada y el Jefe de Turno del Servicio AVSEC que las salas de embarque están disponibles para el uso previsto para este tipo de situaciones. Posteriormente, se dirigirá y permanecerá en el Mesón de Informaciones a la espera de nuevas instrucciones emanadas del COE.

c) La(el) Ejecutiva(o) de Informaciones procederá a suspender los llamados a embarque de pasajeros para posteriormente transmitir por las pantallas del Sistema FIDS el mensaje “sin información” a todos los vuelos cuya hora estimada de llegada o despegue sea igual o inferior a 3 horas contadas desde el momento de recibirse la notificación del accidente. Una vez efectuada esta operación, permanecerá en el Mesón de Informaciones a la espera de nuevas instrucciones que emanen del COE. Sin perjuicio de lo anterior, dará todas las facilidades del caso al personal de la Compañía Aérea afectada, ya sea para la emisión de mensajes solicitados por dicha compañía y/o para el uso de Sistema PAS o FIDS.

d) El personal que realiza funciones de vigilancia procederá a cerrar todos los accesos desde la parte pública a la parte aeronáutica existentes en el sector de sala de llegada (puertas de acceso a las salas de llegada nacional e internacional) para posteriormente dirigirse al sector de acceso del terminal al objeto de ejercer un control activo y permanente hasta que finalice la emergencia respecto al acceso de personas a áreas restringidas.

	<p style="text-align: center;"><b>PLAN DE EMERGENCIAS Y CURSOS DE ACCIÓN</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PECA-ALFSCSA-2022
		Revisión: B
		Página: <b>8</b> de <b>16</b>

e) Tanto el Supervisor del Terminal como la(él) Ejecutiva(o) del mesón de Informaciones, en ningún momento deberán proporcionar información referida al origen o causa del accidente, o al estado de los ocupantes de la aeronave. Esta información debe ser entregadas exclusivamente por la Compañía Aérea afectada.

f) Una vez superada la emergencia, el Supervisor de Turno del terminal procederá a acondicionar las instalaciones, equipos y dependencias utilizadas para retomar los estándares de servicio del Terminal de Pasajeros.

#### 4.2 **Sabotaje y/o Amenaza de Bomba**


En el evento de recibir la notificación, mediante cualquier medio, de un sabotaje o amenaza de bomba en las instalaciones o en una aeronave se procederá de acuerdo con el siguiente curso de acción:

a) Si el aviso de amenaza de bomba es recibido a través de una llamada telefónica anónima, quien reciba la llamada deberá disponer de la información recibida a la Autoridad Aeronáutica, respecto al origen de la llamada, tendrá el máximo de antecedentes posibles para una mejor toma de decisiones.

b) Posterior a la recepción del aviso, notificará a la Autoridad Aeronáutica quien decidirá la activación del Plan de Seguridad.

c) Una vez activado el Plan de Seguridad, se procederá de acuerdo con lo establecido en dicho Plan.

d) Una vez superada la emergencia, el Supervisor de Turno del Terminal procederá a acondicionar las instalaciones, equipos y dependencias utilizadas para retomar los estándares de servicio del Terminal de Pasajeros.

	<p style="text-align: center;"><b>PLAN DE EMERGENCIAS Y CURSOS DE ACCIÓN</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PECA-ALFSCSA-2022
		Revisión: B
		Página: <b>9</b> de <b>16</b>

#### 4.3 Incendio Estructural

Al percatarse o tener conocimiento de un amago de incendio o incendio declarado en alguna dependencia del edificio del Terminal, se procederá de acuerdo con el siguiente curso de acción:

Durante el horario de funcionamiento del edificio del Terminal


a) El Supervisor de Turno del Terminal junto al personal que realiza funciones de vigilancia y el personal de mantención, concurrirá al lugar del siniestro y junto con evacuar el área afectada procederá a combatir el fuego utilizando los extintores portátiles y/o la red húmeda, dependiendo del tipo de fuego.

b) La(el) Ejecutiva(o) del Mesón de Informaciones comunicará esta situación de inmediato por la vía más expedita al Cuerpo de Bomberos y se considerará solamente como apoyo avisar al Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios del Aeropuerto de La Florida en el caso que este dentro de su alcance y disponibilidad.

c) Una vez que llegue al lugar siniestrado el personal del Cuerpo de Bomberos, el Supervisor de Turno del Terminal procederá a subordinar tanto al personal como los recursos materiales de la Sociedad Concesionaria al jefe de Grupo SSEI a cargo de las operaciones de emergencia, prestando toda la colaboración necesaria para superar la emergencia.

d) Superada la emergencia, se procederá a acondicionar las instalaciones, equipos y dependencias afectados para retomar los estándares de servicio del Terminal de Pasajeros. El representante de la Sociedad Concesionaria será el único autorizado para informar a la prensa las causas y consecuencias del siniestro.



	<p style="text-align: center;"><b>PLAN DE EMERGENCIAS Y CURSOS DE ACCIÓN</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PECA-ALFSCSA-2022
		Revisión: B
		Página: <b>10</b> de <b>16</b>

Fuera del horario de funcionamiento del edificio del Terminal


a) El personal que realiza funciones de vigilancia, una vez que detecte el amago de incendio o incendio declarado, procederá a dar aviso de inmediato al Cuerpo de Bomberos.

b) En caso de no existir personal de servicio en el Aeropuerto, comunicará de inmediato esta situación a su central de operaciones, para que sea este organismo quien comunique inmediatamente al Cuerpo de Bomberos de La Serena y al personal de la Sociedad Concesionaria.

c) Una vez hecho esto, se dirigirá al lugar siniestrado y procederá a combatir el fuego utilizando los extintores portátiles, dependiendo del tipo de fuego. Una vez que llegue al lugar siniestrado el Jefe de Grupo SSEI o el Jefe de Unidad del Cuerpo de Bomberos con su respectivo personal, el vigilante procederá a subordinar su participación y los recursos materiales disponibles a la actuación de los equipos de emergencia antes señalados.

d) Superada la emergencia, se procederá a acondicionar las instalaciones, equipos y dependencias afectados para retomar los estándares de servicio del Terminal de Pasajeros.

El representante de la Sociedad Concesionaria será el único autorizado para informar a la prensa las causas y consecuencias del siniestro.

	<b>PLAN DE EMERGENCIAS Y CURSOS DE ACCIÓN</b>	Código: PECA-ALFSCSA-2022
		Revisión: B
	AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Página: <b>11</b> de <b>16</b>

#### 4.4 Catástrofe Natural

En el evento de presentarse un fenómeno natural que ponga en riesgo la integridad o seguridad de las personas que se encuentran en el interior del Terminal de Pasajeros, se procederá de acuerdo con lo siguiente:


a) Se pondrá en ejecución la evacuación inmediata del Terminal de Pasajeros. Para este efecto, el personal de dependencia directa del Concesionario asumirá las áreas de responsabilidad que más adelante se detallan y su proceder tendrá como objetivo lograr una evacuación fluida, rápida y segura, para lo cual procederán a abrir todas las vías de evacuación y dirigir el flujo de personas hacia estas vías, prestando toda la colaboración que sea necesaria a quien lo necesite:

- Supervisor de Terminal : Salas de Embarque y Puertas de Embarque
- Ejecutivo(a) Mesón de Informaciones : Hall Público
- Personal de Vigilancia : Sala de Llegadas Pasajeros
- Personal de Mantención : Restaurant

b) El Gerente de Operaciones se incorporará al COE, que se activa en este tipo de circunstancias, donde el Jefe del Aeropuerto de La Florida o quien lo subroge, dará a conocer las medidas tendientes a superar la emergencia.

c) La Autoridad Aeronáutica (DGAC) será quien dé a conocer la situación general de lo ocurrido, mediante un comunicado de prensa.

d) La Sociedad Concesionaria, una vez superada la emergencia, evaluará las consecuencias de lo ocurrido y a fin de proceder a recuperar los estándares de servicio del área afectada, en caso de presentarse deterioros que afecten dichos estándares.

	<b>PLAN DE EMERGENCIAS Y CURSOS DE ACCIÓN</b>	Código: PECA-ALFSCSA-2022
		Revisión: B
	AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Página: <b>12</b> de <b>16</b>

## 5. EVACUACIÓN EDIFICIO TERMINAL AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA

Para asegurar la integridad física de todas aquellas personas que se encuentren en el Edificio Terminal, ante una emergencia por causa de un incendio, terremoto o cualquier otro siniestro, se evacuará el recinto hacia zonas seguras.

El personal encargado será quien supervisará que la evacuación se realice en silencio y en orden, respetando las siguientes reglas:

- Mantener siempre la calma.
- No correr por las escaleras
- Circular siempre por el lado derecho
- No retornar por ningún motivo
- Las mujeres deben quitarse los zapatos de tacón alto si les produce incomodidad.
- En caso de humo, desplazarse agachados.
- No utilizar el ascensor.


El primer punto de reunión ante una evacuación es la Zona de Seguridad. Posteriormente, sólo los organismos competentes y personal capacitado determinaran las acciones a seguir.

### 5.1 Encargados de Evacuación:

Será el Supervisor de Turno del Terminal junto al personal que realiza funciones de vigilancia y el personal de mantención y primeros auxilios, los encargados de evacuar el Edificio Terminal en el caso de producirse una emergencia.

Ante una emergencia, el personal encargado deberá cumplir con lo siguiente:

- a) Cooperar en forma permanente con la evacuación de personas

	<b>PLAN DE EMERGENCIAS Y CURSOS DE ACCIÓN</b>	Código: PECA-ALFSCSA-2022
		Revisión: B
	AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Página: <b>13</b> de <b>16</b>

- b) Dar preferencia a la salida de personas con movilidad reducida
- c) Informar al personal de apoyo (ambulancia, bomberos, carabineros, etc.) el lugar donde dirigirse.
- d) Tomar la llave del ascensor y proceder a bloquearlo.
- e) Ayudar con el cierre total de las instalaciones.
- f) El personal de primeros auxilios será el encargado de entregar los primeros auxilios a las personas que necesiten atención primaria, en caso de accidentes por causa de la evacuación.

## 5.2 Sistemas de Comunicación


Megáfono: Aeropuerto La Florida de La Serena cuenta con megáfono, el que tiene como finalidad el poder dar instrucciones en caso de emergencias y evacuación.

Las comunicaciones para Evacuación, estarán a cargo de personal previamente definido.

## 5.3 Equipos de Emergencia:

Dentro del Aeropuerto La Florida de La Serena existe:

- Detectores de humo, ubicados en primer y segundo nivel del Edificio Terminal. Estos detectores son dispositivos que, al activarse el humo en caso de incendio, envían una señal al panel de alarmas para activar una alarma en todo el edificio, la cual permite alertar respecto de la ocurrencia de una acumulación de humo.
- Equipos de combate de incendio: extintores y red húmeda.
- Grupo Electrónico: para la finalidad de energizar áreas e instalaciones en caso de corte del suministro público de energía eléctrica. Respecto de la operación del Grupo Electrónico, corresponde a personal capacitado el realizarla. Ante una situación de emergencia es el personal de Mantenimiento el que procederá a desconectar el grupo, previa orden del gerente de Operaciones o la persona que lo subrogue.
- Llave de Bloqueo de Ascensor: El ascensor posee una chapara de emergencia. Esta se activa de manera manual haciendo girar una llave, que se mantiene en oficina de supervisores.

	<b>PLAN DE EMERGENCIAS Y CURSOS DE ACCIÓN</b>	Código: PECA-ALFSCSA-2022
		Revisión: B
	AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Página: <b>14</b> de <b>16</b>

Ante una emergencia confirmada de terremoto, incendio o fuga de gas, se debe bloquear el ascensor, esta labor es responsabilidad de Supervisores.

#### 5.4 Vías de Evacuación

El terminal de pasajeros contempla las siguientes salidas de emergencias:

Primer Nivel:

1. Salida de emergencia lado Este, ubicada a un costado del terminal cercano a sector Sala de Primeros Auxilios.
2. Salidas de emergencias ubicadas en el frontis del terminal, hall central

Segundo Nivel:

1. Vía de evacuación escalera fija desde interior de dependencias del Restorán al costado del ascensor.
2. Vía de evacuación escalera fija, desde sector Restorán al poniente a través del pasillo de operación interno del mismo.

Sala de embarque:

1. Vía de evacuación hacia sector de Plataforma Comercial.

#### 5.5 Zonas de Seguridad.

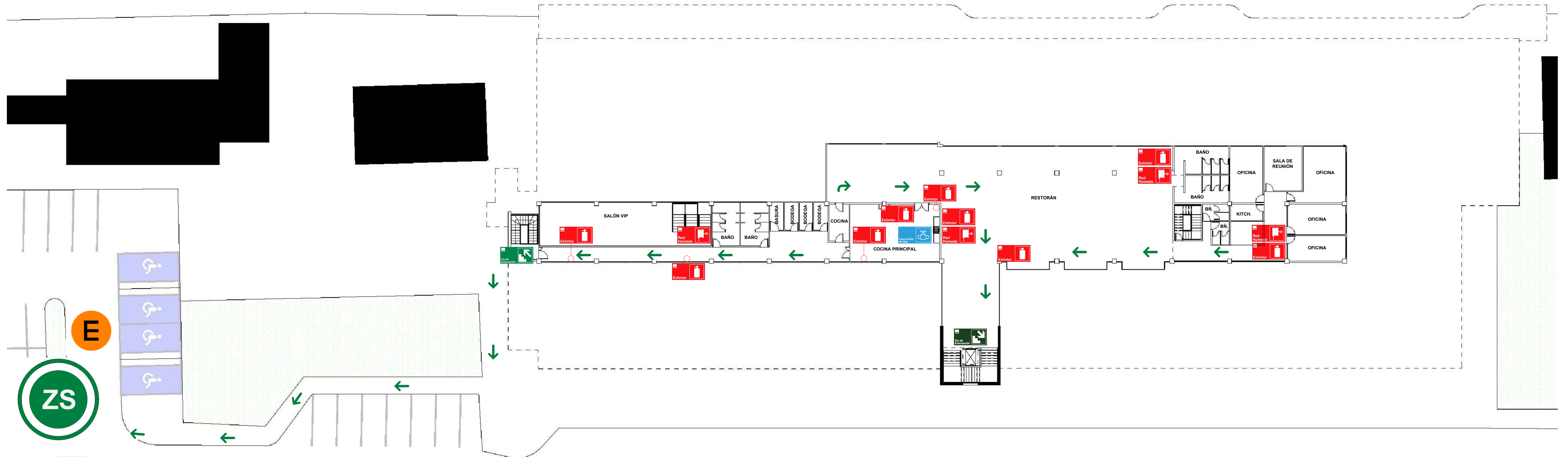
Una zona de seguridad es un área previamente definida, que actúa como un refugio temporal al aire libre y un punto de reunión. Se considera zona de seguridad el sector de Estacionamientos Públicos y el área de plataforma frente a sala de embarque.

#### 5.6 Plano de Vías de Evacuación










- : ÁREA ESTACIONAMIENTOS
- : ZONA DE SEGURIDAD
- : VÍA DE EVACUACIÓN
- : UBICACIÓN EXTINTOR(ES)
- : UBICACIÓN RED HÚMEDA
- : UBICACIÓN RED HÚMEDA
- : UBICACIÓN LLAVE CORTE DE GAS
- : VÍA DE EVACUACIÓN
- : VÍA DE EVACUACIÓN

# PLANO DE EVACUACIÓN | SEGUNDO NIVEL





 AEROPUERTO LA FLORIDA	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código: PSV- ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>1</b> de <b>81</b>


# **PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA**

**CONCESIÓN : AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA  
SERENA**

**CONCESIONARIO : AEROPUERTO LA FLORIDA SOCIEDAD  
CONCESIONARIA S.A.**


**AÑO 2022**



	<p style="text-align: center;"><b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>2</b> de <b>81</b>

### CONTROL DE REVISIONES

Revisión	Fecha de Elaboración
A	Marzo 2022
B	Mayo 2022
C	Julio 2022


	<p style="text-align: center;"><b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>3</b> de <b>81</b>

## **ENMIENDAS AL PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA**

### **REGISTRO DE REVISIONES**


Las revisiones y enmiendas incorporadas en fechas posteriores a su emisión original forman parte de la actualización del presente Reglamento.

N°	FECHA APLICACIÓN	PÁGINAS REEMPLAZADAS	DOCUMENTO AUTORIZA REVISION	FECHA DEL DOCUMENTO	ANOTADO POR


	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>4</b> de <b>81</b>

## INDICE

1	GENERALIDADES	6
1.1	Objetivo	6
1.2	Antecedentes Reglamentarios	6
1.3	Dependencias del Aeropuerto	6
1.4	Datos Operacionales	7
1.5	Información y Coordinación	7
1.6	Documentación de Seguridad	9
2	ORGANIZACIÓN DE SEGURIDAD	10
2.1	Jefe de Seguridad	13
2.2	Equipamiento de Seguridad	14
2.3	Instrucción	15
3	PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD	16
3.1	Seguridad de la Aeronave	16
3.2	Documentos de Viaje y Presentación de los Pasajeros	19
3.3	Seguridad de los Pasajeros y sus Equipajes	22
3.4	Seguridad del Equipaje de Bodega	26
3.5	Equipos de Inspección del Equipaje de Bodega	28
3.6	Seguridad de la Carga, Correo, Courier y Suministros	29
3.7	Equipos de Inspección de Carga, Correo y Courier	31
3.8	Aprovisionamiento de a Bordo	32
3.9	Provisiones y Artículos para Servicios en Vuelo	32
3.10	Operaciones de Limpieza de Aeronaves	33
3.11	Seguridad de las Instalaciones	33
3.12	Seguridad de las Áreas de Mantenimiento de Aeronaves	35
3.13	Seguridad de los Terminales Aéreos Concesionados	37
3.14	Seguridad del Personal	40
4	CONTROL DE CALIDAD, MEJORAS Y ENMIENDAS	44
4.1	Control de Calidad	44
4.2	Pruebas de Seguridad	44
4.4	Confidencialidad de la Información	44
4.5	Cambios y Enmiendas	45
5	DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS	45
6	ANEXO A	47
6.1	Tratamiento Artículos Extraviados	47
7	ANEXO B: PLAN DE CONTINGENCIA	50
7.1	Propósito	50
7.2	Antecedentes	50
7.3	Organización Interna	50

	<p style="text-align: center;"><b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>5</b> de <b>81</b>

7.4	Comunicación y Coordinación	52
7.5	Niveles de Amenaza	52
7.6	Notificación de Situaciones que afectan la seguridad de la aviación	53
7.7	Ejercicios del Plan	53
7.8	Confidencialidad y Divulgación	54
7.9	Procedimientos contra actos de interferencia ilícita	54
8	APROBACIÓN Y VIGENCIA DEL PLAN	65
9	ANEXO C – CARTILLAS OPERACIONALES	66
10	ANEXO D – PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	80
10.1	Objetivo	80
10.2	Alcance	80
10.3	Responsabilidades	80
10.4	Actividades del Programa	80

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV- ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>6</b> de <b>81</b>

## **1 GENERALIDADES**

### **1.1 Objetivo**

El objetivo del presente Plan de Seguridad y Vigilancia es contemplar un procedimiento de actuación para la prevención de actos de interferencia ilícita y medidas de respuesta una vez declarada una situación de contingencia. La Sociedad Concesionaria velará porque sean considerados los usuarios del Aeropuerto del área concesionada, según corresponda.


Adicional a lo anterior, es crear la coordinación con los organismos que en primera instancia se encuentran asentados en la unidad, como organismos internos y externos, con la finalidad de prever y dar una pronta respuesta ante la amenaza contra actos de interferencia ilícita en las instalaciones del Terminal de pasajeros, dentro del área de concesión.

### **1.2 Antecedentes Reglamentarios**

- a) Reglamento Seguridad para la Protección de la Aviación Civil Contra Actos de Interferencia Ilícita DAR 17.
- b) Programa Nacional de Seguridad de Aviación Civil.
- c) Programa Nacional de Control de la Calidad para la Seguridad de la Aviación Civil.
- d) Programa Nacional de Instrucción de Seguridad de la Aviación Civil.
- e) Programa Nacional de Seguridad de la Carga Aérea.
- f) Norma Aeronáutica DAN 17 02, Servicios de seguridad privada en los recintos aeronáuticos

### **1.3 Dependencias en el Aeropuerto**

- a) Representante en el Aeropuerto  
Matías James López  
Gerente de Operaciones Sociedad Concesionaria

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>7</b> de <b>81</b>

b) Medio de contacto del representante en el aeropuerto:

Dirección: Camino a Vicuña s/n, Ruta 41, La Serena

E-mail: [mjames@reddeaerpuertos.cl](mailto:mjames@reddeaerpuertos.cl)

Teléfono Gerente de Operaciones: +56 9 74472784

c) Horario de funcionamiento aeropuerto:

Horario atención al público: horario afecto a itinerario de vuelos

Teléfono Informaciones: 51 2270353 – 51 2273721 – 51 2270236

+ 56 9 44018563

Teléfono Supervisores : +56 9 44016157

#### 1.4 Datos Operacionales

a) Servicio de Seguridad Privada

- Nombre Empresa Seguridad Privada externa: FLLY SECURITY SPA – RUT: 77.030.037-1

- Nombre Representante: Enrique Navarrete Sagredo

- Teléfono: +56 9 91249768

- E-mail: [enavarrete@gssaviation.cl](mailto:enavarrete@gssaviation.cl)

b) Rutas: Nacional

c) Rutas de alto riesgo: No aplicable para el Concesionario


d) Historial de actos ilícitos: No se tiene registros para el periodo de Concesión desde noviembre 2021.

#### 1.5 Información y Coordinación

a) Coordinación AVSEC a nivel local.

Esta debe ser canalizada vía teléfono o directo con los funcionarios de sala de embarque, quién coordinará con la jefatura aeroportuaria, según la contingencia ocurrida.

- Nombre Jefe AVSEC Aeropuerto: Mario Mancilla.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>8</b> de <b>81</b>

- Encargados de Seguridad DGAC: 51-2272652

b) Coordinación de Seguridad

La responsabilidad de la seguridad en la empresa recae en el Gerente de Operaciones, el Sr. Matías James López y en su ausencia, el Jefe de Operaciones y/o el Supervisor de Turno del Terminal.

Plan de coordinación general

a. La Sociedad Concesionaria cuenta con una “Gerencia de Operaciones”. Una de las funciones de esta gerencia es coordinar la interacción entre las diferentes organizaciones y subconcesionarios.


b. Normalmente, cada Subconcesionario, aerolínea u otra organización tiene un representante asignado para esta tarea. Este representante maneja toda la interacción en curso, e informa al Gerente de Operaciones sobre el estado de las áreas entregadas en Subconcesión.

c. Además de esto, el Supervisor en Turno, buscará soluciones a los problemas que puedan ocurrir fuera de horario de oficina.

Plan de coordinación de seguridad interna de la Empresa

a. La Sociedad Concesionaria coopera con el Programa de Seguridad Aeroportuario, en lo referente a las operaciones que se efectúan en el área concesionada. Este Programa es conducido por la DGAC – Aeropuerto La Florida de La Serena como autoridad aeroportuaria y Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A. actúa de acuerdo con el Programa de Seguridad.

b. La Sociedad Concesionaria cuenta con un Gerente de Operaciones quién tiene la responsabilidad de hacer las correspondientes coordinaciones con la seguridad aeroportuaria. En caso de su ausencia será el Jefe de Operaciones y/o el Supervisor de Terminal el encargado de las coordinaciones.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV- ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>9</b> de <b>81</b>

c. La Seguridad en la parte Aeronáutica, es responsabilidad de AVSEC-DGAC, por lo que la Sociedad Concesionaria presta el apoyo con el personal descrito anteriormente, quienes cooperan con personal AVSEC-DGAC previa coordinación con supervisor de turno para el sector de Sala de Llegada para mantener el orden y evitar el ingreso de personas no autorizadas a estas zonas desde la parte pública, así como también apoyar en prohibir el ingreso no autorizado desde Sala de Llegada a la Sala de Embarque.

d. El Aeropuerto cuenta con una red de circuito cerrado de televisión (CCTV) para fines de seguridad, tanto en la parte pública, como en la parte aeronáutica. Este sistema es operado por personal de AVSEC-DGAC Aeropuerto La Florida de La Serena y las informaciones producto de su explotación, pudiendo ser compartida a requerimiento de Organismos Policiales, Fiscalías, y Tribunales de Justicia.

e. Procedimientos de detalle se encuentran contenidos en el Capítulo 3 del presente Plan de Seguridad y Vigilancia de Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.

## **1.6 Documentación de Seguridad**

### a) Clasificación de Documentos

Sociedad Concesionaria declara que la información contenida en el Plan de Seguridad y Vigilancia es de carácter interno de la empresa, por cuanto la información contenida en él es confidencial, teniendo acceso específico el Gerente de Operaciones, los Supervisores del Terminal y la Inspección Fiscal – MOP.


### b) Comunicaciones Oficiales

Vía telefónica, equipos de radio y a través de e-mail.

### d) Distribución del Plan de Seguridad y Vigilancia

4 ejemplares impresos, 1 en oficina de Supervisores del Terminal, 1 en oficina Gerente Operaciones, 1 en oficina Jefe de Operaciones y 1 en oficina de la Inspección Fiscal-MOP.



	<p style="text-align: center;"><b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>10</b> de <b>81</b>

## 2. ORGANIZACIÓN DE SEGURIDAD

Para efectos del Plan de Seguridad y Vigilancia, en este capítulo se indican todas las personas o empresas que desarrollan actividades en el Terminal de Pasajeros.


De esta forma y para una mejor interpretación del Plan de Seguridad y Vigilancia, se subdividirá esta organización en dos grandes grupos, que corresponden al personal de participación directa y activa en el evento que se produzca un acto de interferencia ilícita y un segundo grupo de personas o empresas que les corresponderá una participación indirecta o pasiva ante la ocurrencia de este evento.

Preciso es señalar que esta división sólo tiene incidencia en la participación de las personas en un eventual acto de interferencia ilícita y en ningún caso exime a cualquiera de las personas o empresas, independientemente del grupo en que se encuentren encasilladas, del cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad aeroportuaria.

En el primer grupo se incorporará a aquel personal que le corresponderá una participación en el logro del objetivo del Plan de Seguridad y Vigilancia, mientras que el segundo grupo estará integrado por personas que, sin tener una participación en el momento de presentarse un acto de interferencia ilícita, deberán cumplir aquellas disposiciones que para ellos se emitan.

Personal de participación activa o directa ante un acto de interferencia.


- Gerente de Operaciones: Le corresponde la coordinación, dirección y control de todos y cada uno de los servicios concesionados que se prestan en el área de concesión. Para los efectos de este Plan de Seguridad y Vigilancia, será quien desempeñe las funciones de Jefe de Seguridad de la empresa.
- Jefe de Operaciones: Le corresponde en conjunto con el Gerente de Operaciones, la coordinación, dirección y el control de todos y cada uno de los servicios concesionados que se prestan en el área de concesión.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV- ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>11</b> de <b>81</b>

- **Supervisor de Terminal:** Esta función la desempeña un grupo de personas, las que, distribuidos en un rol de turnos, ejecutan sus tareas durante todo el horario de funcionamiento del Terminal de Pasajeros. Su función principal es la de supervisar el correcto funcionamiento de todos y cada uno de los componentes o sistemas del terminal de Pasajeros. Además, están a cargo de informar directamente a personal AVSEC de una posible contingencia.

Para los efectos del presente Plan de Seguridad y Vigilancia, en ausencia del Gerente de Operaciones será el Supervisor de Turno quien dirija o coordine las acciones con la Autoridad Aeroportuaria ante un eventual acto de interferencia ilícita.

- **Ejecutivo(a) de Mesón de Informaciones:** Esta función es desempeñada por un grupo de personas que forman parte de un sistema rotatorio de turnos que abarca todo el horario de operación del Terminal de Pasajeros. Tendrán la función de comunicar a través del Sistema PAS de Informaciones las instrucciones de evacuación del edificio terminal (previa coordinación e instrucciones descritas en el plan de contingencias). Esta información se encuentra disponible de manera escrita y ubicada en un lugar visible para el personal que desempeña las labores en el mesón de informaciones.
- **Personal de Mantenimiento:** Personal de la Sociedad Concesionaria que desarrolla básicamente tareas de mantenimiento menor a la infraestructura y equipos del edificio terminal, el que, ante una situación de contingencia reorienta su actividad desempeñando las tareas que se le asignen. Prestará apoyo a los Supervisores para evacuar a todas las personas que se encuentren en el Terminal de Pasajeros y prevenir a las personas que se encuentren en el interior y exterior de este.
- **Administrativos:** personal que prestará apoyo a los Supervisores para evacuar a todas las personas que se encuentren en el Terminal de Pasajeros y prevenir a las personas que se encuentren en el interior de este.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV- ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>12</b> de <b>81</b>

- Personal del servicio de guardia de seguridad: Personal dependiente de una empresa contratista que le presta este servicio a la Sociedad Concesionaria, que coopera con AVSEC-DGAC, siendo su función apoyar la seguridad aeroportuaria. En horarios en que el Terminal de Pasajeros no se encuentra en operación, ejecuta rondas de vigilancia en la parte pública del Terminal de Pasajeros.

Es una empresa contratista o empresa prestadora del servicio, con sistema de turnos, que brindará apoyo directo al Supervisor y de manera inherente al personal AVSEC para evacuar a todas las personas que se encuentren en el Terminal de Pasajeros, especialmente en las zonas restringidas del edificio terminal.

- Personal de aseo: personal subcontratado por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A., empresa prestadora del servicio, que estando frecuentemente en el edificio Terminal de pasajeros podrá informar al Supervisor o directamente a AVSEC de un artículo sospechoso o de una posible contingencia

Servicio de Seguridad Privada Externo:


- Nombre Empresa Seguridad Privada externa: FLY SECURITY SPA – RUT: 77.030.037-1
- Dependencia de Control: Sala de llegada primer piso, hall central.
- Responsabilidades: prestar servicio de guardia de seguridad en el interior y exterior de las dependencias del Terminal de Pasajeros
- Nombre Representante Legal: Sr. Enrique Navarrete Sagredo
- Celular: +56991249768.
- E-mail: [enavarrete@gssaviation.cl](mailto:enavarrete@gssaviation.cl)
- Nombre representante de FLY SECURITY en Aeropuerto: Sr. Ernesto Calabacero
- Teléfono: +56 9 30934173
- E-mail: [jefeseguridad@flysecurity.cl](mailto:jefeseguridad@flysecurity.cl)

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>13</b> de <b>81</b>

## 2.1 Coordinador de Seguridad

La responsabilidad de la seguridad en la empresa recae en el Gerente de Operaciones y en su ausencia, al Jefe de Aeropuerto.


- a) Nombre Coordinador de Seguridad: Matías James López
- b) Nacionalidad: chilena
- c) Run: 17.336.528-4
- d) Dirección comercial: Aeropuerto La Florida de La Serena, oficina Sociedad Concesionaria.
- e) Teléfono de contacto: +56974472784
- f) Correo electrónico: mjames@reddeaeropuertos.cl
- g) Dependencia orgánica: Gerente General Sr. Mario Godoy Burgos de Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- h) Responsabilidades: Deberá elaborar y actualizar el Plan de Seguridad y Vigilancia, la aplicación de los controles de calidad al Plan, la elaboración de enmiendas, la supervisión de las medidas de seguridad aplicadas por el personal de Guardia de Seguridad Subcontratado. Por consiguiente, lo referente a las actividades de capacitación, el Coordinador de Seguridad se encargará de que éstas sean aplicadas para el personal interno de la empresa y externo cuando proceda. En cuanto a los Guardias de Seguridad Subcontratados, deberán contar con los conocimientos exigidos por la Autoridad Aeroportuaria para operar en Aeropuertos, siendo la Empresa Externa la encargada de Certificarlos.
- i) Funciones:
  - Elaborar, mantener y actualizar procedimientos operacionales que aseguren la continuidad de los servicios del terminal con altos niveles de calidad de servicio.
  - Establecer los mecanismos de actuación de seguridad que ocurran en el terminal y áreas concesionadas, coordinando con todos los organismos y organizaciones que se vean involucrados en estas circunstancias.
  - Elaborar y actualizar el Plan de Seguridad y Vigilancia.
  - Aplicación de las Actividades de Capacitación.
  - Aplicación de los controles de calidad al Plan de Seguridad y Vigilancia.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>14</b> de <b>81</b>

- Elaboración de enmiendas al Plan de Seguridad y Vigilancia
- Supervisión de las medidas de seguridad aplicadas por el personal de seguridad de la empresa contratada.
- j) Atribuciones:  
El Coordinador de Seguridad cuenta con los conocimientos necesarios en materia de seguridad aeroportuaria para asumir el cargo ante eventuales contingencias que se den en el Aeropuerto.
- k) Formación: Jefe de Seguridad, Técnico Aeronáutico, ex funcionario de la Fuerza Aérea de Chile.

## 2.2 Equipamiento de Seguridad

- a) Equipamiento para el control de acceso: en cuanto a la infraestructura dada en Concesión por el Ministerio de Obras Públicas, artículo 1.8.10 de las Bases de Licitación para el Contrato de Concesión Aeropuerto La Florida de La Serena. El Edificio terminal cuenta con los siguientes accesos desde la parte aeronáutica hacia la parte pública:
- Dos puertas de abatir, 2 hojas (Control AVSEC) desde Embarque Nacional e Internacional hacia Hall principal primer nivel.
  - Dos puertas correderas desde Sala de Embarque Nacional primer nivel, hacia calle de servicio Air Side
  - Una puerta corredera desde Sala de Embarque Internacional primer nivel, hacia calle de servicio Air Side.
  - Una Puerta desde sector Baños Embarque Internacional hacia Air Side, costado poniente Edificio Terminal
  - Puerta Salida de Emergencia desde sector Llegada Nacional e internacional (Cintas 1 y 2), primer nivel, hacia Hall de Llegadas y calle de servicio frente Edificio Terminal, lado Sur.
  - Dos Puertas de acceso desde Sala de Llegadas (cintas 1 y 2), hacia patio de maletas.
  - Una Puerta desde Sala Equipaje Facturados primer nivel, hacia patio de maletas.
  - Una Puerta desde Sala Facturados primer nivel, hacia Hall principal.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV- ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>15</b> de <b>81</b>

- Puerta de Emergencia Sector Oriente Hall principal, hacia patio exterior Land Side del Edificio Terminal.
- Dos Puertas abatibles, 4 hojas cada una, salida Hall Llegada, hacia exterior del Edificio Terminal lado Sur.
- Dos Puertas Automáticas y 4 de 1 hoja hall principal hacia exterior Edificio Terminal lado Sur.

### **2.3 Instrucción**

#### **a) Capacitación en seguridad de aviación.**

##### 1. Personal de seguridad:

Sociedad Concesionaria presta el Servicio de Seguridad Privada a través de la empresa subconcesionada Fly Security SPA, por cuanto la empresa deberá realizar las capacitaciones a sus trabajadores de acuerdo con la Normativa Aeronáutica DAN 17 02, con instructores de la Autoridad Aeroportuaria en Aeropuerto La Florida de La Serena.

2. Personal que no sea de seguridad: Todo el personal que participa en los procesos operacionales del Aeropuerto La Florida de La Serena.


3. Operadores de equipos de seguridad: No corresponde, no aplica a la Sociedad Concesionaria.

#### **b) Capacitación de mercancías peligrosas.**

No corresponde, no aplica a la Sociedad Concesionaria.

#### **c) Capacitación en seguridad de la carga.**

No corresponde, no aplica a la Sociedad Concesionaria.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV- ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>16</b> de <b>81</b>

### 3. PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD


#### 3.1 Seguridad de la Aeronave

##### 3.1.1 Procedimiento para el control del acceso a las aeronaves y protección del compartimiento de la tripulación de vuelo.

- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: prestación servicios de apoyo a las aeronaves y otros servicios en tierra.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: Plataforma, área concesionada facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno

##### 3.1.2 Procedimiento para la ejecución de patrullas de seguridad.

- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: prestación servicios de apoyo a las aeronaves y otros servicios en tierra.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: Plataforma área concesionada facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>17</b> de <b>81</b>

**3.1.3** Procedimiento que determina las medidas de seguridad previas al vuelo.

- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: prestación servicios de apoyo a las aeronaves y otros servicios en tierra.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: Plataforma área concesionada facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.


**3.1.4** Procedimiento para la notificación de amenazas.

- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: prestación servicios de apoyo a las aeronaves y otros servicios en tierra.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: Plataforma área concesionada facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

**3.1.5** Procedimiento en vuelos donde se incrementa la amenaza.

- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: prestación servicios de apoyo a las aeronaves y otros servicios en tierra.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: Plataforma área concesionada facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica



	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV- ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>18</b> de <b>81</b>


- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

**3.1.6** Procedimiento para inspecciones y verificación de seguridad de las aeronaves.

- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: prestación servicios de apoyo a las aeronaves y otros servicios en tierra.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: Plataforma área concesionada facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

**3.1.7** Procedimientos que aseguren que cualquier artículo dejado a bordo por pasajeros que desembarcan de vuelos en tránsito sea retirado de la aeronave o manejado de manera apropiada antes de la salida de la aeronave

- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: prestación servicios de apoyo a las aeronaves y otros servicios en tierra.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: Plataforma área concesionada facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria Aeropuerto S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV- ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>19</b> de <b>81</b>

### **3.2 Documentos de Viaje y Presentación de los Pasajeros**

#### **3.2.1 Proceso de presentación de los pasajeros**


- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: prestación servicios de apoyo a las aeronaves y otros servicios en tierra.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, sector Counter facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

#### **3.2.2 Medidas especiales para pasajeros en grupo.**

- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: prestación servicios de apoyo a las aeronaves y otros servicios en tierra.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, sector Counter facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

#### **3.2.3 Medidas para pasajeros de alto riesgo.**

- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: prestación servicios de apoyo a las aeronaves y otros servicios en tierra.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV- ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>20</b> de <b>81</b>


- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, sector Counter facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

#### **3.2.4** Medidas para la protección de documentos.

- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: prestación servicios de apoyo a las aeronaves y otros servicios en tierra.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, sector Counter y puestos control AVSEC, facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

#### **3.2.5** Medidas para prevenir fraude de billetes electrónicos.

- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: prestación servicios de apoyo a las aeronaves y otros servicios en tierra.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, sector Counter facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV- ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>21</b> de <b>81</b>

**3.2.6** Medidas para evitar robo de información electrónica.


- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: prestación servicios de apoyo a las aeronaves y otros servicios en tierra.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, sector Counter facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

**3.2.7** Procedimiento para la verificación de identidad de los pasajeros

- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: prestación servicios de apoyo a las aeronaves y otros servicios en tierra.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, sector Counter y Sala de embarque, facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

**3.2.8** Información de seguridad anticipada.

- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: prestación servicios de apoyo a las aeronaves y otros servicios en tierra.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, sector Counter facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>22</b> de <b>81</b>

- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.


**3.2.9** Procedimiento para facturación del equipaje de bodega, fuera del aeropuerto o al exterior.

- a) Identificación del alcance: Por disposición del PNSAC no está permitido la facturación de equipajes fuera del aeropuerto, las entidades deberán reflejar esta disposición en sus programas. Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: No aplica.
- c) Empresa que provee el servicio: No aplica.
- d) Responsabilidades: No aplica.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: No aplica.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: No aplica.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: No aplica.


**3.3 Seguridad de los Pasajeros y sus Equipajes**

**3.3.1** Procedimiento para la inspección de pasajeros y su equipaje de mano.

- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto la Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: prestación servicios de apoyo a las aeronaves y otros servicios en tierra.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, sector Control AVSEC y Sala de embarque, facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>23</b> de <b>81</b>

- 3.3.2** Procedimientos derivados de la inspección de pasajeros y su equipaje de mano.
- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
  - b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
  - c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
  - d) Responsabilidades: prestación servicios de apoyo a las aeronaves y otros servicios en tierra.
  - e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, sector Control AVSEC y Sala de embarque, facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
  - f) Protocolos de comunicación: No aplica
  - g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
  - h) Mantenimiento de registros: No aplica
  - i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
  - j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.
- 3.3.3** Procedimientos para asegurar la separación de los pasajeros inspeccionados y no inspeccionados.
- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
  - b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
  - c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
  - d) Responsabilidades: prestación servicios de apoyo a las aeronaves y otros servicios en tierra.
  - e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, sector Control AVSEC, facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
  - f) Protocolos de comunicación: No aplica
  - g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
  - h) Mantenimiento de registros: No aplica
  - i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
  - j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.
- 3.3.4** Procedimientos para el control de armas de fuego y otro tipo.
- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
  - b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
  - c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
  - d) Responsabilidades: facilitar infraestructura concesionada para el control de armas de fuego.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV- ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>24</b> de <b>81</b>

- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: Edificio Terminal, Puerta de embarque. Lugar de entrega de objetos retenidos, sector AVSEC.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

### 3.3.5 Valijas Diplomáticas y mensajería de gobierno.


- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: facilitar infraestructura concesionada.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

### 3.3.6 Categorías especiales de pasajeros.

- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: facilitar infraestructura concesionada.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

### 3.3.7 Medidas adicionales de seguridad.

- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV- ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>25</b> de <b>81</b>

- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: facilitar infraestructura concesionada.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

**3.3.8** Procedimiento para la inspección de pasajeros y su equipaje en terminales aéreas privados autorizados.


- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: facilitar infraestructura concesionada.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

**3.3.9** Tratamiento de los objetos retenidos por seguridad.

El lugar para la recepción de objetos retenidos por parte de AVSEC-DGAC es en el sector Control de Embarque, primer nivel del Edificio Terminal. Por consiguiente, la entrega de los objetos retenidos por parte de las Aerolíneas es en el sector Sala de Llegada, ubicada en el primer nivel lado Este del Terminal de Pasajeros. Todos los sectores habilitados por la Sociedad Concesionaria.

- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: prestación servicios de apoyo en áreas concesionadas.



	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>26</b> de <b>81</b>

- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: Sala de embarque, área concesionada facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.


### **3.4 Seguridad del Equipaje de Bodega**

#### **3.4.1 Procedimiento de inspección del equipaje de bodega.**

- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: facilitar infraestructura concesionada.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

#### **3.4.2 Procedimiento para la protección del equipaje de bodega.**

- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: Servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: Facilitar infraestructura concesionada.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>27</b> de <b>81</b>

**3.4.3** Tratamiento equipaje de bodega en tránsito.


- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: facilitar infraestructura concesionada.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

**3.4.4** Tratamiento del equipaje no acompañado y enseres personales transportados como carga.

- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: facilitar infraestructura concesionada.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

**3.4.5** Descripción de procesos de equipajes de bodega en los sistemas de inspección multinivel.

- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: facilitar infraestructura concesionada.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV- ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>28</b> de <b>81</b>

- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

#### **3.4.6 Reconciliación (Cotejo) de los pasajeros y sus equipajes de bodega.**


- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: facilitar infraestructura concesionada.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

#### **3.4.7 Equipaje extraviado.**

- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: facilitar infraestructura concesionada.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

#### **3.5 Equipos de Inspección del Equipaje de Bodega**

- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: facilitar infraestructura concesionada.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV- ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>29</b> de <b>81</b>

- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

### **3.6 Seguridad de la Carga, Correo, Courier y Suministros**

#### **3.6.1 Medidas de seguridad para la carga, correo, courier y suministros.**

- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: facilitar infraestructura concesionada.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

#### **3.6.2 Tratamiento de la carga proveniente de agentes acreditados.**

- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: facilitar infraestructura concesionada.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV- ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>30</b> de <b>81</b>

**3.6.3** Tratamiento de la carga proveniente de agentes que no son acreditados.


- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: facilitar infraestructura concesionada.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

**3.6.4** Tratamiento de las mercancías peligrosas.

- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: facilitar infraestructura concesionada.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

**3.6.5** Carga en tránsito y/o transbordo.

- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: facilitar infraestructura concesionada.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV- ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>31</b> de <b>81</b>

- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

### **3.6.6 Tratamiento de la carga, correo o courier de riesgo elevado.**


- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: facilitar infraestructura concesionada.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

### **3.6.7 Medidas de seguridad de las instalaciones donde se acepta e inspecciona la carga.**

- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: facilitar infraestructura concesionada.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

### **3.7 Equipos de Inspección de Carga, Correo y Courier**

No aplica a Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A. Sin embargo, en casos de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones y al supervisor AVSEC de turno.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV- ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>32</b> de <b>81</b>

### 3.8 Aprovechamiento de a Bordo

- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: facilitar infraestructura concesionada.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.


### 3.9 Provisiones y Artículos para Servicios en Vuelo

#### 3.9.1 Suministros del vuelo.

- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: facilitar infraestructura concesionada.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

#### 3.9.2 Suministros Internos.

- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: facilitar infraestructura concesionada.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>33</b> de <b>81</b>

- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

### **3.10 Operaciones de Limpieza de Aeronaves**


- a) Identificación del alcance: Facilitación del área e infraestructura concesionada.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- d) Responsabilidades: facilitar infraestructura concesionada.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

### **3.11 Seguridad de las Instalaciones**

#### **3.11.1 Control de acceso a sus instalaciones.**

- a) Identificación del alcance: Los usuarios en general que, por necesidad de la Sociedad Concesionaria, requieran ingresar y transitar en la parte Aeronáutica, Patio de Maletas, Plataforma, Calles de Rodaje y Pistas, actuarán coordinadamente para obtener por parte de la Autoridad Aeroportuaria - DGAC las autorizaciones de ingreso.
- b) Identificación del procedimiento: activar protocolo identificación de personas que ejecuten trabajos esporádicos, personal de empresas subconcesionadas o contratistas.
- c) Empresa que provee el servicio: Sociedad Concesionaria.
- d) Responsabilidades: Sociedad Concesionaria efectúa registro interno de personas que ejecuten trabajos esporádicos. Además de velar por el cumplimiento a la normativa aeronáutica para el registro de personal contratado por empresas subconcesionadas. Por cuanto, velará por el cumplimiento a la tramitación de permisos. Sociedad Concesionaria estará consiente de la Normativa Aeronáutica en cuanto a los procedimientos y requisitos para el acceso, ya sea del personal propio o de empresas contratistas.



	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV- ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>34</b> de <b>81</b>


- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: Área Movimiento, o sector Air Side.
- f) Protocolos de comunicación: Gerente de Operaciones centraliza y canaliza con la autoridad aeroportuaria las autorizaciones pertinentes para el ingreso y movimiento en la parte Aeronáutica, Patio Maletas, Plataforma, Calles de rodaje y Pista. Hace saber al solicitante de que, para ingresar y operar en las áreas anteriormente señaladas, debe cumplir con todas las exigencias establecidas por la DGAC.
- g) Medios para ejecutar la tarea: llamada telefónica, e-mail, presencial.
- h) Mantenimiento de registros: registro interno de personas relacionadas con Sociedad Concesionaria.
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

### **3.11.2** Control de acceso a la parte aeronáutica.

- a) Identificación del alcance: Control acceso a la parte aeronáutica.
- b) Identificación del procedimiento: activar protocolo identificación de personas que ejecuten trabajos esporádicos y personas contratadas por empresas subconcesionadas.
- c) Empresa que provee el servicio: Sociedad Concesionaria.
- d) Responsabilidades: Sociedad Concesionaria efectúa registro interno de personas que ejecuten trabajos esporádicos. Además de velar por el cumplimiento a la normativa aeronáutica para el registro de personal contratado por empresas subconcesionadas. Por cuanto, velará por el cumplimiento a la tramitación de permisos. Servicio de Guardia de Seguridad (subconcesionado) controla acceso de la parte pública a la Sala de Llegada.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: Edificio Terminal, lado Land Side y Air Side.
- f) Protocolos de comunicación: Sociedad Concesionaria contacta a personal AVSEC para la autorización de acceso a personas a la parte aeronáutica.
- g) Medios para ejecutar la tarea: correo electrónico, llamada telefónica, documentación para tramitación, de manera presencial en oficina AVSEC.
- h) Mantenimiento de registros: registro interno de personas relacionadas con Sociedad Concesionaria.
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

### **3.11.3** Cámaras de Vigilancia.

- a) Identificación del alcance: No aplica.
- b) Identificación del procedimiento: No aplica.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>35</b> de <b>81</b>

- c) Empresa que provee el servicio: No aplica.
- d) Responsabilidades: No aplica.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: No aplica.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.


#### **3.11.4 Seguridad Física.**

- a) Identificación del alcance: Servicio Guardia de Seguridad en Edificio Terminal, parte aeronáutica.
- b) Identificación del procedimiento: control acceso desde la parte pública a la parte aeronáutica en sala de llegada.
- c) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A. tiene en subconcesión el Servicio de Seguridad Privada a través de FLY SECURITY SPA.
- d) Responsabilidades: controlar acceso desde la parte pública a la parte aeronáutica en sala de llegada.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: Edificio Terminal, sala de llegada primer nivel.
- f) Protocolos de comunicación: personal de Fly Security SPA contacta directamente a Supervisor AVSEC-DGAC y al Supervisor de Turno de Sociedad Concesionaria.
- g) Medios para ejecutar la tarea: Celular, Radio.
- h) Mantenimiento de registros: No aplica.
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia personal de Seguridad contacta a Supervisor del Terminal, quién comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

### **3.12 Seguridad de las Áreas de Mantenimiento de Aeronaves**

#### **3.12.1 Control de acceso a sus instalaciones.**

- a) Identificación del alcance: No aplica.
- b) Identificación del procedimiento: No aplica.
- c) Empresa que provee el servicio: No aplica.
- d) Responsabilidades: No aplica.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: Plataforma comercial.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>36</b> de <b>81</b>

- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

### **3.12.2** Control de acceso a la parte aeronáutica.


- a) Identificación del alcance No aplica.
- b) Identificación del procedimiento: No aplica.
- c) Empresa que provee el servicio: No aplica.
- d) Responsabilidades: No aplica.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: Plataforma comercial.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

### **3.12.3** Cámaras de Vigilancia.

- a) Identificación del alcance No aplica.
- b) Identificación del procedimiento: No aplica.
- c) Empresa que provee el servicio: No aplica.
- d) Responsabilidades: No aplica.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: Plataforma comercial.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

### **3.12.4** Seguridad Física.

- a) Identificación del alcance No aplica.
- b) Identificación del procedimiento: No aplica.
- c) Empresa que provee el servicio: No aplica.
- d) Responsabilidades: No aplica.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: Plataforma comercial.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>37</b> de <b>81</b>

- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.


### 3.13 Seguridad de los Terminales Aéreos Concesionados

#### 3.13.1 Control de acceso a sus instalaciones.

- a) Identificación del alcance: Acceso de personal a Edificio Terminal para ejecución de trabajos de conservación tanto en la parte pública como parte aeronáutica.
- b) Identificación del procedimiento: activar protocolo identificación de personas que ejecuten trabajos esporádicos por ejecución de trabajos de mantenimiento.
- c) Empresa que provee el servicio: Sociedad Concesionaria.
- d) Responsabilidades: Sociedad Concesionaria efectúa registro interno de personas que ejecuten trabajos esporádicos. Por cuanto, velará por el cumplimiento a la tramitación de permisos. Sociedad Concesionaria estará consiente de la Normativa Aeronáutica en cuanto a los procedimientos y requisitos para el acceso, ya sea del personal propio o de empresas contratistas.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: Edificio Terminal parte pública y parte aeronáutica.
- f) Protocolos de comunicación: Gerente de Operaciones centraliza y canaliza con la autoridad aeroportuaria las autorizaciones pertinentes para el ingreso de personas tanto en la parte aeronáutica como pública. Hace saber al solicitante de que, para ingresar y operar, debe cumplir con todas las exigencias establecidas por la DGAC.
- g) Medios para ejecutar la tarea: correo electrónico, llamada telefónica, presencial.
- h) Mantenimiento de registros: registro interno de personas relacionadas con Sociedad Concesionaria.
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

#### 3.13.2 Control de acceso a la parte aeronáutica.

- a) Identificación del alcance: Acceso de personal a la parte aeronáutica para ejecución de trabajos de conservación.
- b) Identificación del procedimiento: activar protocolo identificación de personas que ejecuten trabajos esporádicos por ejecución de trabajos de mantenimiento.
- c) Empresa que provee el servicio: Sociedad Concesionaria.
- d) Responsabilidades: Sociedad Concesionaria efectúa registro interno de personas que ejecuten trabajos esporádicos. Por cuanto, velará por el cumplimiento a la tramitación de permisos. Sociedad Concesionaria estará consiente de la Normativa Aeronáutica en cuanto a los procedimientos y requisitos para el acceso, ya sea del personal propio o de empresas contratistas.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: Edificio Terminal parte aeronáutica y área de movimiento de aviones.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>38</b> de <b>81</b>


- f) Protocolos de comunicación: Gerente de Operaciones centraliza y canaliza con la autoridad aeroportuaria las autorizaciones pertinentes para el ingreso de personas en la parte aeronáutica. Hace saber al solicitante de que, para ingresar y operar, debe cumplir con todas las exigencias establecidas por la DGAC.
- g) Medios para ejecutar la tarea: correo electrónico, llamada telefónica, presencial.
- h) Mantenimiento de registros: registro interno de personas relacionadas con Sociedad Concesionaria.
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

#### **3.13.3** Control de seguridad en las áreas públicas.

- a) Identificación del alcance: seguridad en Edificio Terminal, parte pública.
- b) Identificación del procedimiento: No aplica.
- c) Empresa que provee el servicio: Carabineros de Chile.
- d) Responsabilidades: No aplica.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: Edificio Terminal, sector estacionamiento, sector check-in, sector sala de espera. Parte pública.
- f) Protocolos de comunicación: personas de Sociedad Concesionaria contacta de manera directa a personal de Carabineros.
- g) Medios para ejecutar la tarea: Celular, presencial.
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

#### **3.13.4** Separación de los pasajeros inspeccionados y no inspeccionados.

- a) Identificación del alcance: No aplica.
- b) Identificación del procedimiento: servicios de apoyo a las aeronaves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra.
- c) Empresa que provee el servicio: Sociedad Concesionaria.
- d) Responsabilidades: prestación servicios de apoyo a las aeronaves y otros servicios en tierra.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: Edificio Terminal. Infraestructura Concesionada.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV- ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>39</b> de <b>81</b>

### 3.13.5 Cámaras de Vigilancia.


- a) Identificación del alcance: No aplica.
- b) Identificación del procedimiento: No aplica.
- c) Empresa que provee el servicio: No aplica.
- d) Responsabilidades: No aplica.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: No aplica.
- f) Protocolos de comunicación: No aplica
- g) Medios para ejecutar la tarea: No aplica
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

### 3.13.6 Seguridad Física.

- a) Identificación del alcance: Seguridad Privada en Edificio Terminal, parte aeronáutica.
- b) Identificación del procedimiento: control acceso desde la parte pública a la parte aeronáutica en sala de llegada.
- c) Empresa que provee el servicio: Sociedad Concesionaria tiene en subconcesión el Servicio de Seguridad Privada a través de FLY SECURITY SPA.
- d) Responsabilidades: controlar acceso desde la parte pública a la parte aeronáutica en sala de llegada.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: Edificio Terminal, sala de llegada primer nivel.
- f) Protocolos de comunicación: personal de Fly Security SPA contacta directamente a Supervisor AVSEC-DGAC y al Supervisor de Turno.
- g) Medios para ejecutar la tarea: Celular, Radio.
- h) Mantenimiento de registros: No aplica
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia personal de Seguridad contacta a Supervisor del Terminal, quién comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

### 3.13.7 Sistema de acreditación a los subconcesionarios.

- a) Identificación del alcance: Acceso de personal subconcesionado a Edificio Terminal, parte pública y parte aeronáutica.
- b) Identificación del procedimiento: activar protocolo identificación de personal subconcesionado para el ingreso a la parte pública y parte aeronáutica.
- c) Empresa que provee el servicio: Sociedad Concesionaria.
- d) Responsabilidades: Primeramente, Gerente de Operaciones coordina de manera directa con Oficina AVSEC de la Autoridad Aeroportuaria los permisos y registro del

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>40</b> de <b>81</b>


personal perteneciente a las empresas en Subconcesión. Una vez efectuado, dará instrucción directa a las empresas subconcesionadas para efectuar los trámites correspondientes que deban ejecutar de manera presencial. Sociedad Concesionaria estará consiente de la Normativa Aeronáutica en cuanto a los procedimientos y requisitos para el acceso, ya sea del personal propio o de empresas subconcesionadas.

- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: Edificio Terminal parte pública y parte aeronáutica. Oficina AVSEC Aeropuerto.
- f) Protocolos de comunicación: Gerente de Operaciones centraliza y canaliza con la autoridad aeroportuaria AVSEC las autorizaciones pertinentes para el ingreso de personal Subconcesionado tanto en la parte aeronáutica como pública. Hace saber al solicitante de que, para ingresar y operar, debe cumplir con todas las exigencias establecidas por la DGAC.
- g) Medios para ejecutar la tarea: correo electrónico, llamada telefónica, presencial.
- h) Mantenimiento de registros: control interno de acreditaciones de empresas subconcesionados.
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

### **3.14 Seguridad del Personal**

#### **3.14.1 Contratación de personal**

- a) Identificación del alcance: contratación de personal nacional y extranjero por Sociedad Concesionaria.
- b) Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- c) Responsabilidades: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A. esta consiente de las Normas y disposiciones de seguridad que establece la Dirección General de Aeronáutica Civil como lo dispuesto en el reglamento DAR-17, declara la obligatoriedad de informar a la autoridad aeroportuaria los casos donde el personal interno se involucre en robos o delitos que puedan constituir un riesgo para la seguridad de la aviación.
- d) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: Oficinas Concesionaria Ubicadas en Edificio Terminal 2° Piso.
- e) Protocolos de comunicación: Gerente de Operaciones centraliza y canaliza con la autoridad aeroportuaria las autorizaciones pertinentes para el ingreso de personas tanto en la parte aeronáutica como pública. Hace saber al solicitante de que, para ingresar y operar, debe cumplir con todas las exigencias establecidas por la DGAC y las normativas legales vigentes.
- f) Medios para ejecutar la tarea: llamada telefónica o correo electrónico.
- g) Mantenimiento de registros: No Aplica

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>41</b> de <b>81</b>

- h) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- i) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Gerente de Operaciones o Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

### 3.14.2 Verificación de antecedentes

- a) Identificación del alcance: Verificación de antecedentes de personas relacionadas con Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- b) Identificación del procedimiento: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A. no siendo un organismo fiscalizador, no obstante, posee una responsabilidad solidaria con los contratistas o subcontratistas que en él se desempeñan o participan de manera inherente, por lo antes descrito se han definido los siguientes procesos.


#### Verificación de antecedentes de visitantes.

- Mediante correo electrónico dirigido al Gerente de Operaciones o a persona que el designe, personal deberá solicitar e informar motivo de la visita y las áreas a visitar, a lo menos con 48 Hrs. de anticipación, para casos que se presenten visitas de manera improvisada está debe ser solicitada en persona con el Gerente de Operaciones.
- Presentación de cedula de identidad (Vigente)
- Emisión de formulario de Solicitud de TICA provisoria. (si aplica)

#### Verificación de antecedentes a personal externo que ejecute trabajos temporales.

- Mediante un correo electrónico dirigido al Gerente de Operaciones o a persona que el designe, personal deberá informar con un periodo de 48 Hrs. de anticipación el tipo de trabajo, datos del personal que realizaran el trabajo, área que se ejecutara y el tiempo aproximado de duración de la actividad.
- Trabajos que implican un tiempo mayor de 02 Hrs. en zonas restringidas se envía un correo a personal AVSEC-DGAC para coordinar la solicitud de TICA provisoria. (si aplica)
- Trabajos en zonas comunes se tramitará de manera directa con Supervisor de turno. (si aplica)
- Una vez confirmado y autorizado por Concesionario, el contratista debe presentar en aeropuerto la siguiente documentación:
  - Contrato de trabajo o relación contractual con subconcesionario.
  - Documento entrega de EPP (Elemento de Protección Personal)
  - Cedula de identidad (vigente)
  - Certificado de Antecedentes
- Supervisor de turno, ser quien coteje la documentación presentada y verificara en terreno el estado de los EPP y las herramientas o equipos a utilizar.
- Supervisor procederá a realizar la charla de 5 minutos a los trabajadores.



	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>42</b> de <b>81</b>

- Se procede el llenado de la solicitud de Tica provisoria para ser presentado a personal AVSEC-DGAC. (Si aplica)
- Supervisor de turno realizara inspecciones aleatorias en las zonas de trabajo.

Verificación de antecedentes de personal nacional o extranjero.


- Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A. solo procede a la verificación de documentación al momento de contratación de personal y el procedimiento que se aplica esta descrito en el punto. 3.14.1
- Empresa que provee el servicio: Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
  - Responsabilidades: facilitar infraestructura concesionada.
  - Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: área concesionada, facilitada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
  - Protocolos de comunicación: No aplica
  - Medios para ejecutar la tarea: No aplica
  - Mantenimiento de registros: No aplica
  - Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
  - Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

### 3.14.3 Credenciales aeroportuarias

- Identificación del alcance: pérdida o devolución de credenciales aeroportuarias.
- Identificación del procedimiento: Declarar la obligatoriedad de remitir Información de pérdidas y devolución de credenciales aeroportuarias a la autoridad aeroportuaria.


#### Pérdida de Credenciales

- El titular avisará a Sociedad Concesionaria de manera inmediata por el extravío de la TICA.
- El titular procede a dejar una constancia escrita en la unidad policial.
- El Titular presentara la documentación requerida por la DGAC para la emisión de la nueva TICA mediante el formulario de "Solicitud de tarjeta de ingreso controlado en AP/AD"

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>43</b> de <b>81</b>

#### Devolución de Credenciales

- Una vez desvinculado el trabajador procederá a devolver la TICA otorgada por la DGAC.
  - La Sociedad Concesionaria Aeropuerto del Sur S.A. mediante un acta:
- c) Empresa que provee el servicio: Dirección General de Aeronáutica Civil.
- d) Responsabilidades: Las Tarjetas de Identificación de Control de Acceso (TICA) son de propiedad de la DGAC Aeropuerto La Florida de La Serena y deben ser devueltas en las siguientes situaciones:
- El usuario ha sido transferido a un trabajo o instalación diferente
  - El usuario ya no necesita su TICA
  - Las TICA han sido dañadas o ya no funcionan
  - El usuario infringe cualquier condición de uso de las TICA
- Si una Tarjeta de Acceso se pierde o es robada, la DGAC Aeropuerto La Florida de La Serena y Carabineros deberán ser notificados inmediatamente para eliminar el acceso no autorizado.
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: Área Concesionada Aeropuerto La Florida de La Serena.
- f) Protocolos de comunicación: correo electrónico, celular.
- g) Mantenimiento de registros: No aplica.
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Gerente de Operaciones o Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>44</b> de <b>81</b>

#### **4 CONTROL DE CALIDAD, MEJORAS Y ENMIENDAS**

##### **4.1 Control de Calidad**

- Las Inspecciones estarán a cargo del Coordinador de Seguridad de la Sociedad Concesionaria, con el propósito de corroborar la correcta aplicación y cumplimiento de los procedimientos y medidas de seguridad a lo menos cada 12 meses.
- Tanto el Plan de Seguridad y Vigilancia como el Plan Contingencia (ver Anexo B), serán sometidos a inspección por la autoridad aeroportuaria al menos una vez cada doce meses.
- Las Auditorias serán realizadas por personal de seguridad de la Autoridad Aeroportuaria AVSEC cada 12 meses aproximadamente.


<b>Inspección del Plan de Seguridad y Vigilancia y Plan de Contingencia.</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificación y Actualización de la Información.</li> <li>2. Revisión de los procedimientos de actuación general.</li> <li>3. Revisión de los procedimientos de actuación del personal interno y externo.</li> <li>4. Revisión de la infraestructura del Terminal de pasajeros en materia de Seguridad.</li> <li>5. Inspección del procedimiento para la utilización de Bodega de Sustancias/Residuos Peligrosos.</li> </ol>

##### **4.2 Pruebas de Seguridad**

Las pruebas que realizará la Sociedad Concesionaria serán de carácter evaluativo, las que se ejecutarán a lo menos cada 2 años. Esta consistirá en aplicar la estrategia de “Pasajero Incógnito”, utilizando cualquiera de las contingencias que se indican en las Cartillas Operacionales del Plan de Contingencia. Esta actividad será informada a la Autoridad Aeroportuaria AVSEC con anticipación, indicando la fecha y hora de la actividad, al objeto de detectar fallas en los procedimientos.

##### **4.4 Confidencialidad de la Información**

La Sociedad Concesionaria, siendo el Gerente de Operaciones su representante en el Aeropuerto La Florida de La Serena, instruye periódicamente a sus Trabajadores respecto de la confidencialidad de los contenidos del Plan de Seguridad y Vigilancia. Esto se lleva a cabo en el Programa de Capacitación; por consiguiente, estos documentos son impresos en dos copias para dejar expresamente una en oficina

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV- ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>45</b> de <b>81</b>

del Gerente de Operaciones y otra copia en Secretaría de Gerencia, y por ningún motivo serán enviados a través de medios electrónicos de manera digital.


#### **4.5 Cambios y Enmiendas**

La Sociedad Concesionaria incorporará dentro del Plan de Seguridad y Vigilancia el proceso por el cual se propondrán las enmiendas correspondientes al mismo, previo análisis y evaluación de los resultados y pruebas realizadas. Las enmiendas serán elaboradas de acuerdo con los resultados de las auditorías e inspecciones de seguridad tanto internas o como externas, resultados de las pruebas de seguridad, cambios en la normativa y por cambios organizacionales, todo lo cual será determinado por la Autoridad Aeroportuaria – AVSEC. En la página N° 3 del presente documento se presenta la Hoja de Registro para las Enmiendas del Programa de Seguridad.


### **5 DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS**

La Sociedad Concesionaria declara su responsabilidad de mantener los listados de personal que trabaja, de manera actualizada, de acuerdo con la normativa aeronáutica, siendo estos los siguientes:

- a) Listado del Personal, sea dependiente o subcontratado, que cumple labores de seguridad.
- b) Listado del Personal, sea dependiente o subcontratado, que desarrolla labores de aseo.
- c) Listado de credenciales aeroportuarias y pases de acceso vehicular, vigentes y extraviados.
- d) Registro de capacitación del personal que cumple labores de seguridad dependiente o subcontratado.
- e) Registro de auditorías, inspecciones, pruebas, ejercicios y/o estudios de seguridad, junto a sus planes de acción.
- f) Registro de control de acceso a todas sus instalaciones.
- g) Registro de Inspección y verificación de sus instalaciones en caso de amenaza.
- h) Registro de control de acceso a todas sus instalaciones

 AEROPUERTO LA FLORIDA	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código: PSV- ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>46</b> de <b>81</b>

- i) Registro de Inspección y verificación de sus instalaciones en caso de amenaza;
- j) Registro de antecedentes históricos de amenazas, actos de interferencia ilícita, accidentes e incidentes relacionados con seguridad de la aviación.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>47</b> de <b>81</b>

## 6. ANEXO A


### 6.1 Tratamiento de Artículos Extraviados u Olvidados en Edificio Terminal

- a) Identificación del alcance: objetos olvidados en el Edificio Terminal.
- b) Identificación del procedimiento: almacenamiento en sala especial de objetos olvidados.
- c) Empresa que provee el servicio: Sociedad Concesionaria.
- d) Responsabilidades: Todo equipaje olvidado que sea detectado, en sala de retiro de equipaje o en la parte pública, por el guardia de seguridad o supervisor de turno, éste deberá informar directamente a personal AVSEC antes de derivarlo a sala especial o a Carabineros de Chile según corresponda. Se establece que la Autoridad Aeroportuaria AVSEC definirá si procede devolver a aerolíneas, derivar a bodega o considerar como objeto extraviado
- e) Lugar físico donde se aplicará el procedimiento: sala de embarque, sala de retiro de equipaje o parte pública del Edificio Terminal.
- f) Protocolos de comunicación: Todo equipaje olvidado que sea detectado, en sala de retiro de equipaje o en la parte pública, por el guardia de seguridad o supervisor de turno, éste deberá informar directamente a personal AVSEC antes de derivarlo a sala especial. Se establece que la Autoridad Aeroportuaria AVSEC definirá si procede devolver a aerolíneas, derivar a bodega o considerar como objeto extraviado.

#### Procedimiento de Inspección y Revisión:

##### Mesón de informaciones

- Cuando se trate de objetos pequeños, tales como dinero, joyas, cámaras fotográficas y/o video, billeteras, carteras, estos serán recibidos por el(la) Ejecutivo(a) del Mesón de Informaciones del Terminal de Pasajeros, pudiendo provenir del personal de seguridad privada, personal de aseo, Subconcesionarios, y público en general.
- Una vez recibido el elemento, se hace registro computacional establecido para tal efecto, quien lo ingresará en la base de datos, clasificándolo para el posterior almacenaje en la sala especial de objetos encontrados.
- El(la) Ejecutivo(a) debe solicitar la presencia del Supervisor del Terminal y/o del Gerente de Operaciones, como testigo de las especies que están siendo recibidas en ese momento. En dicho registro se debe incluir el nombre y la firma del o los testigos, manteniéndolo en Custodia hasta que sea derivado a sala especial. Esto último será instruido por el Gerente de Operaciones

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV- ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>48</b> de <b>81</b>

o Supervisor de Turno, previa determinación de Carabineros de Chile o de la Autoridad Aeroportuaria AVSEC

#### Supervisor de la SC

- Para todos los casos el Supervisor del Terminal en turno, es informado de las especies encontradas, velando porque se dé cumplimiento al Procedimiento.
- En horario nocturno los objetos deben ser entregados al Supervisor del Terminal.
- Los Supervisores del Terminal, solicitarán la presencia de Carabineros apostado en el Aeropuerto o en su efecto al Gerente de Operaciones, quien cumplen la misión como ministros de fe, en el caso de la recepción de objetos de valor, tales como dinero, joyas, cámaras fotográficas y/o de video, billeteras, carteras, bolsos, maletas, entre otros, en conjunto con el Asistente de Informaciones.
- El Supervisor deberá informar a personal AVSEC cuando los objetos perdidos hayan sido encontrados en la parte Aeronáutica.

#### Registro


- Una vez recepcionadas las especies olvidadas se registran en el “Sistema computacional de objetos perdidos en los Terminales”.
- El reporte es ingresado al sistema, el cual, otorga un número, y éste es asignado al objeto, el cual es adherido a la especie y al reporte para así facilitar la labor de búsqueda en la sala especial de custodia.

#### Custodia

- Las especies olvidadas permanecen en sala especial de la Sociedad Concesionaria habilitada para estos fines, bajo custodia y estricto control por el Gerente de Operaciones o Supervisor del Terminal.
- El objetivo de la sala especial es el de almacenar todos los objetos que son encontrados en el Área Pública del Terminal de Pasajeros, por un período máximo de 3 meses, para luego ser donado a la institución de beneficencia que en su momento Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A asigne.

#### Devolución


- La devolución de los objetos perdidos está a cargo del Supervisor de Operaciones de ALFSCSA. Para poder concretar dicha operación, el dueño (o en su lugar alguien autorizado por medio de un poder simple) debe concurrir a las instalaciones del Terminal de Pasajeros y contactar al Supervisor de Operaciones de ALFSCSA, a quien debe indicarle la fecha de pérdida y las características del objeto en cuestión. Este último, previa corroboración de la veracidad de la información puede devolver las especies a su dueño, previa firma de un formulario de devolución (el cual debe adjuntarse al registro de objetos encontrados asociado).

	<p style="text-align: center;"><b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>49</b> de <b>81</b>

#### Donación y destrucción

- Los objetos encontrados y almacenados en la sala especial de la Sociedad Concesionaria permanecen en custodia por un período de 3 meses, luego de ello son entregados en donación a Instituciones de beneficencia. Se excluyen del procedimiento anterior los alimentos perecibles, los que son desechados.
- La donación de los objetos es de responsabilidad del supervisor del Terminal, y se utiliza un Acta de donación, indicando el nombre de la Institución y la hora de entrega de la especie.
- En el Registro se ingresa objeto como “Donado”, indicando el N° del Acta.
- g) Medios para ejecutar la tarea: se utilizan Actas de Devolución, actas de Donación y un Registro digital con la información de los objetos almacenados en Bodega, devueltos y donados.
- h) Mantenimiento de registros: Registro digital de objetos almacenados en Bodega, devueltos y donados.
- i) Notificaciones Internas: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal comunicará al Gerente de Operaciones.
- j) Notificación autoridad aeronáutica: En caso de contingencia el Supervisor del Terminal informará de manera directa al supervisor AVSEC de turno.



	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>50</b> de <b>81</b>

## **7. ANEXO B - PLAN DE CONTINGENCIA**

### **7.1 Propósito**

Contemplar un procedimiento de actuación para la prevención de actos de interferencia ilícita y medidas de respuesta una vez declarada una situación de contingencia. La Sociedad Concesionaria velará porque sean considerados los usuarios del Aeropuerto del área concesionada, según corresponda.


El objetivo es crear la coordinación con los organismos que en primera instancia se encuentran asentados en la unidad, como organismos internos y externos, con la finalidad de prever y dar una pronta respuesta ante la amenaza contra actos de interferencia ilícita en las instalaciones del Terminal de pasajeros, dentro del área de concesión.

### **7.2 Antecedentes**

- a) Reglamento Seguridad para la Protección de la Aviación Civil Contra Actos de Interferencia Ilícita DAR 17.
- b) Programa Nacional de Seguridad de Aviación Civil.
- c) Programa Nacional de Control de la Calidad para la Seguridad de la Aviación Civil
- d) Programa Nacional de Instrucción de Seguridad de la Aviación Civil.
- e) Programa Nacional de Seguridad de la Carga Aérea.
- f) Norma Aeronáutica DAN 17 02, Servicios de seguridad privada en los recintos aeronáuticos

### **7.3 Organización Interna**


- Gerente de Operaciones: Le corresponde la coordinación, dirección y el control de todos y cada uno de los servicios concesionados que se prestan en el área de concesión. Para los efectos de este Plan, será quien desempeñe las funciones de Coordinador de Seguridad de la empresa.
- Supervisor de Terminal: Esta función la desempeña un grupo de personas, las que, distribuidos en un rol de turnos, ejecutan sus tareas durante todo el horario de funcionamiento del Terminal de Pasajeros. Su función principal es la de supervisar el correcto funcionamiento de todos y

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV- ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>51</b> de <b>81</b>

cada uno de los componentes o sistemas del Terminal de Pasajeros. Además, están a cargo de informar directamente a personal AVSEC de una posible contingencia.

Para los efectos del presente Plan, en ausencia del Gerente de Operaciones será el Supervisor de Turno quien dirija o coordine las acciones con la Autoridad Aeroportuaria ante un eventual acto de interferencia ilícita.

- Ejecutivo(a) de Mesón de Informaciones: Esta función es desempeñada por un grupo de personas que forman parte de un sistema rotatorio de turnos que abarca todo el horario de operación del Terminal de Pasajeros. Tendrá la función de comunicar a través del Sistema PAS de Informaciones las instrucciones de evacuación del edificio terminal (previa coordinación e instrucciones descritas en el plan de contingencias). Esta información se encuentra disponible de manera escrita y ubicada en un lugar visible para el personal que desempeña las labores en el mesón de informaciones.
- Personal de Mantenimiento: Personal de la Sociedad Concesionaria que desarrolla básicamente tareas de mantenimiento menor a la infraestructura y equipos del edificio terminal, el que, ante una situación de contingencia reorienta su actividad desempeñando las tareas que se le asignen. Prestará apoyo a los Supervisores para evacuar a todas las personas que se encuentren en el Terminal de pasajero y prevenir a las personas que se encuentren en el interior y exterior de este.
- Personal del servicio de guardia de seguridad: Personal dependiente de una empresa Subconcesionada que le presta este servicio a la Sociedad Concesionaria, que coopera con AVSEC- DGAC, siendo su función apoyar la seguridad aeroportuaria, tomando posición al interior de las puertas de la sala de llegada de pasajeros. En horarios en que el Terminal de Pasajeros no se encuentra en operación, ejecuta rondas de vigilancia en la parte pública del Terminal de Pasajeros.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>52</b> de <b>81</b>

Es una empresa contratista o empresa prestadora del servicio, con sistema de turnos, que brindará apoyo directo al Supervisor y de manera inherente al personal AVSEC para evacuar a todas las personas que se encuentren en el Terminal de pasajero, especialmente en las zonas restringidas del edificio terminal.


#### **7.4 Comunicación y Coordinación**

La Sociedad Concesionaria cuenta con los medios para hacer frente al flujo de comunicación, ya sea a través de contacto telefónico, e-mail, Radio (equipo comunicación).

#### **7.5 Niveles de Amenaza**

Cuando el nivel de amenaza declarado por la Autoridad Aeronáutica corresponda a BAJO (Estado de Alerta Verde), Sociedad Concesionaria aplicará todos los procedimientos declarados en el plan de seguridad, dando cumplimiento, además, a todas las disposiciones contenidas en el Programa Nacional de Seguridad de Aviación Civil, Programa Nacional de Seguridad de la Carga Aérea y otras normas dictaminadas por la misma Autoridad. Ante cualquier situación que tome conocimiento la Sociedad Concesionaria y que pueda poner en riesgo la seguridad de las operaciones en este nivel de amenaza, esta será notificada por el coordinador de seguridad o por quien lo reemplace vía email o telefónica, o por cualquier otro medio expedito a la Autoridad Aeroportuaria, Jefe de Seguridad del Aeropuerto o al Servicio AVSEC. Hecha la notificación, la Sociedad Concesionaria actuará de acuerdo con el plan de contingencia, quedando a disposición de la Autoridad Aeroportuaria o Centro de Operaciones de Seguridad, aportando la información y recursos que estén a nuestro alcance. Será la Autoridad Aeroportuaria, el Centro de Operaciones de Seguridad o cualquier otra Autoridad que esté a cargo de la contingencia, de quien recibiremos la desactivación del procedimiento.

En el evento que la Autoridad Aeronáutica disponga elevar el nivel de amenaza a MEDIO o ALTO (Estado de Alerta Amarilla o Rojo), la Sociedad Concesionaria extremará las medidas de seguridad declaradas en el Plan de Seguridad, aplicando además todas aquellas acciones indicadas por la Autoridad Aeroportuaria, para evitar se concrete una situación que ponga en riesgo las operaciones o las

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>53</b> de <b>81</b>
<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>		


operaciones de otros usuarios que participan del sistema aeronáutico. Mientras la Autoridad mantenga este nivel de amenaza (medio o alto) se mantendrán las medidas adicionales de seguridad declaradas por la Autoridad, notificando cualquier situación anómala que propicie estar en presencia de una amenaza. Ante cualquier situación que se tome conocimiento y que pueda poner en riesgo la seguridad de las operaciones o la de cualquier otra empresa en este nivel de amenaza (medio o alto), esta será notificada por el coordinador de seguridad o por quien lo reemplace vía email o telefónica, o por cualquier otro medio expedito, a la Autoridad Aeroportuaria, Jefe de Seguridad del Aeropuerto o al Servicio AVSEC. Hecha la notificación, se actuará de acuerdo con el plan de contingencia, quedando a disposición de la Autoridad Aeroportuaria o Centro de Operaciones de Seguridad, aportando la información y recursos que estén al alcance. Será la Autoridad Aeroportuaria, el Centro de Operaciones de Seguridad o cualquier otra Autoridad que esté a cargo de la contingencia, de quien se recibirá la desactivación del procedimiento.

#### **7.6 Notificación de situaciones que afectan la seguridad de la aviación**

Ante una evidente emergencia es el Gerente de Operaciones o Supervisor del Terminal que se encuentre de turno (en ausencia del primero), quién notificará directamente a la Autoridad Aeroportuaria y a la Línea Aérea, vía telefónica de manera inmediata. En caso de no estar presentes los anteriores, será el Guardia de Seguridad privada quién notifique a la autoridad aeroportuaria.

#### **7.7 Ejercicios del Plan**

La Sociedad Concesionaria contemplará cada 2 años Ejercicios del Plan de Contingencia, al objeto de efectuar las evaluaciones correspondientes al Plan. Los ejercicios serán del carácter Simulacros parcial/general, por cuanto se nominará a 3 evaluadores (2 funcionarios de la Autoridad Aeroportuaria y 1 de Sociedad Concesionaria), los que estarán en diferentes posiciones dentro del área de intervención, con la tarea de observar el desarrollo del ejercicio y las acciones de respuesta por parte de Sociedad Concesionaria. Los evaluadores llevarán un formulario provisto por Sociedad

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>54</b> de <b>81</b>

Concesionaria en el cual registrarán sus observaciones o comentarios de lo observado. Los ejercicios se realizarán en base a uno de los Procedimientos señalados en el Plan de Contingencia.

En oficina del Gerente de Operaciones se mantendrá un registro, en carpeta, de los ejercicios que se realicen. Con información detallada de los participantes internos y externos involucrados en el ejercicio, el grado de eficiencia en el desempeño de cada participante. Estos antecedentes permitirán efectuar mejoras al Plan, lo que quedará registrado en las enmiendas que se aprueben.


Además, Sociedad Concesionaria participará en los ejercicios de Contingencia que realice la Autoridad Aeroportuaria-AVSEC en el Aeropuerto La Florida de La Serena.

## 7.8 Confidencialidad y Divulgación

El Plan de Contingencia será dado a conocer específicamente al Gerente de Operaciones y Supervisores del Terminal de la Sociedad Concesionaria. Manteniendo 2 ejemplares impresos, uno en oficina del Gerente de Operaciones y otro ejemplar en Oficina de Supervisores. Se descarta el envío digital de este documento a través de e-mail.

## 7.9 Procedimientos contra actos de interferencia ilícita


- **Procedimiento N° 1:** Apoderamiento ilícito de aeronaves en vuelo.  
No aplica para la Sociedad Concesionaria.
- **Procedimiento N° 2:** Apoderamiento ilícito de aeronaves en tierra.
  - a) Identificación del procedimiento: Apoderamiento ilícito de aeronaves en proceso de embarque/desembarque.
  - b) Organizaciones Internas Involucradas: Supervisor de Terminal, Ejecutivo(a) Mesón Informaciones, Guardia de Seguridad Privada.
  - c) Protocolos de Acción:

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>55</b> de <b>81</b>

En el evento de recibir la notificación, mediante cualquier medio, de un sabotaje o amenaza de bomba en las aeronaves, al momento del Embarque y Desembarque de pasajeros se procederá de acuerdo con lo siguiente:

El Gerente de Operaciones procederá a constituirse en COS creado para enfrentar este tipo de situaciones. En el caso que el Gerente de Operaciones no se encuentre en el Aeropuerto, el Supervisor de Turno se constituirá en el COS, una vez que ejecute la tarea señalada en el punto siguiente:


- En proceso de Embarque.
  1. El Supervisor de Terminal procederá a evacuar las salas de embarque a fin de que estas dependencias queden disponibles para uso de la compañía aérea afectada, tanto para atención de pasajeros y/o tripulación ilesa como para la entrega de información a las personas que esperan o acompañan a pasajeros embarcados en la aeronave amenazada. Una vez concluida esta tarea, informará directamente al Jefe de Base o Supervisor de la compañía aérea afectada y al Jefe de Turno del servicio AVSEC que las salas de embarque están disponibles para el uso previsto para este tipo de situaciones. Posteriormente, se dirigirá y permanecerá en el Mesón de Informaciones a la espera de nuevas instrucciones emanadas del COS.
  2. La(el) Ejecutiva(o) del Mesón de Informaciones procederá a suspender los llamados a embarque de pasajeros para posteriormente transmitir por las pantallas del Sistema FIDS el mensaje “sin información” a todos los vuelos cuya hora estimada de llegada o despegue sea igual o inferior a 3 horas contadas desde el momento de recibirse la notificación del accidente. Una vez efectuada esta operación, permanecerá en el Mesón de Informaciones a la espera de nuevas instrucciones que emanen del COS. Sin perjuicio de lo anterior, dará todas las facilidades del caso al personal de la compañía aérea afectada ya sea para la emisión de mensajes solicitados por dicha compañía y/o para el uso de Sistema PAS o FIDS.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV- ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>56</b> de <b>81</b>

3. El personal Guardia de Seguridad procederá a cerrar y proteger todos los accesos desde la parte pública a la parte aeronáuticas existentes en el sector de sala de llegada (puertas de acceso a las salas de llegada nacional e internacional y puertas para equipaje con sobretamaño).
4. Tanto el Supervisor de Terminal como la(el) Ejecutiva(o) del Mesón de Informaciones, en ningún momento podrán proporcionar información referida al origen o causa de la contingencia, o al estado de los ocupantes de la aeronave. Esta información debe ser entregada exclusivamente por la Compañía aérea afectada.
5. Una vez superada la contingencia, el Supervisor de Turno procederá a acondicionar las instalaciones, equipos y dependencias utilizadas para retomar los estándares de servicio del Terminal de Pasajeros.

- En proceso de Desembarque.

1. El Supervisor de Terminal procederá a inspeccionar que la aerolínea se haya preocupado de evacuar en su totalidad a todos los pasajeros o tripulantes de la aeronave, para luego comenzar a evacuar por las salidas de emergencias y salidas de emergencia de sala de embarque, ésta última a fin de que esta dependencia quede disponible para uso de la compañía aérea afectada, tanto para atención de pasajeros y/o tripulación ilesa como para la entrega de información a las personas que esperan o acompañan a pasajeros embarcados en la aeronave amenazada. Una vez concluida esta tarea, informará directamente al Jefe de Base o Supervisor de la compañía aérea afectada y al Jefe de Turno del servicio AVSEC que las salas de embarque están disponibles para el uso previsto para este tipo de situaciones. Posteriormente, se dirigirá y permanecerá en el Mesón de Informaciones a la espera de nuevas instrucciones emanadas del COS.
2. Consiguientemente se procederá de la misma forma que en el caso del Embarque de pasajeros.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>57</b> de <b>81</b>

- d) Notificación autoridad aeronáutica: en el caso de una situación de contingencia se deberá informar a al Jefe de Turno servicio AVSEC.
- e) Mantenimiento de registros: se mantendrá registro de las contingencias ocurridas en el Aeropuerto como parte del apoyo y gestiones efectuadas por la Sociedad Concesionaria.

- **Procedimiento N° 3:** Toma de rehenes a bordo de aeronaves o en los aeropuertos.

- a) Identificación del procedimiento: Toma de rehenes a bordo de aeronaves o en los aeropuertos.
- b) Organizaciones Internas Involucradas: Supervisor de Terminal, Ejecutiva(o) Mesón Informaciones, Guardia de Seguridad Privada.

- c) Protocolos de Acción:

En el evento de que personal de la Sociedad Concesionaria de cuenta de una situación de toma de rehenes en el aeropuerto, especialmente en el Terminal de pasajeros, dará aviso inmediato a la autoridad competente a la Autoridad Aeroportuaria AVSEC, según corresponda.

Por consiguiente, la Concesionaria cuenta con la contratación de Guardias de Seguridad para restringir el acceso de terceras personas al sector aeronáutico, los que se encuentran disponibles durante el horario de operación del Aeropuerto.

- d) Notificación autoridad aeronáutica: en el caso de una situación de contingencia se deberá informar a al Jefe de Turno servicio AVSEC.
- e) Mantenimiento de registros: se mantendrá registro de las contingencias ocurridas en el Aeropuerto como parte del apoyo y gestiones efectuadas por la Sociedad Concesionaria.


- **Procedimiento N°4:** Intrusión por la fuerza a bordo de una aeronave, en un aeropuerto o en el recinto de una instalación aeronáutica.

- a) Identificación del procedimiento: Intrusión por la fuerza a bordo de una aeronave, en un aeropuerto o en el recinto de una instalación aeronáutica.

- b) Organizaciones Internas Involucradas: Supervisor de Terminal, Ejecutiva(o) Mesón Informaciones, Guardia de Seguridad Privada.

- c) Protocolos de Acción:



	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>58</b> de <b>81</b>

En el evento de que personal de la Sociedad Concesionaria de cuenta de una situación de intrusión por la fuerza en el aeropuerto o en un recinto de una instalación aeronáutica, especialmente en el Terminal de pasajeros, dará aviso inmediato a la Autoridad Aeroportuaria AVSEC, según corresponda. Por consiguiente, la Concesionaria cuenta con la contratación de Guardias de Seguridad para restringir el acceso de terceras personas al sector aeronáutico, los que se encuentran disponibles durante el horario de operación del Aeropuerto.


- d) Notificación autoridad aeronáutica: en el caso de una situación de contingencia se deberá informar a al Jefe de Turno servicio AVSEC.
- e) Mantenimiento de registros: se mantendrá registro de las contingencias ocurridas en el Aeropuerto como parte del apoyo y gestiones efectuadas por la Sociedad Concesionaria.

- **Procedimiento N° 5:** Introducción a bordo de una aeronave o en un aeropuerto de armas o de artefactos (o sustancias) peligrosos con fines criminales.

- a) Identificación del procedimiento: Introducción a bordo de una aeronave o en un aeropuerto de armas o de artefactos (o sustancias) peligrosos con fines criminales.
- b) Organizaciones Internas Involucradas: Supervisor de Terminal, Ejecutiva(o) Mesón Informaciones, Guardia de Seguridad Privada.
- c) Protocolos de Acción:


En el evento de que personal de la Sociedad Concesionaria de cuenta de una situación de introducción en el aeropuerto de armas o de artefactos peligrosos con fines criminales, especialmente en el Terminal de pasajeros, dará aviso inmediato a Carabineros o a la Autoridad Aeroportuaria AVSEC, según corresponda. Por consiguiente, la Concesionaria cuenta con la contratación de Guardias de Seguridad para restringir el acceso de terceras personas al sector aeronáutico, los que se encuentran disponibles durante el horario de operación del Aeropuerto.

- d) Notificación autoridad aeronáutica: en el caso de una situación de contingencia se deberá informar a al Jefe de Turno servicio AVSEC.

	<p style="text-align: center;"><b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>59</b> de <b>81</b>

- e) Mantenimiento de registros: se mantendrá registro de las contingencias ocurridas en el Aeropuerto como parte del apoyo y gestiones efectuadas por la Sociedad Concesionaria.
- **Procedimiento N° 6:** Comunicación de información falsa que compromete la seguridad de una aeronave en vuelo, o en tierra, o la seguridad de los pasajeros, tripulación, persona de tierra y público en un aeropuerto o en el recinto de una instalación de aviación civil.
    - a) Identificación del procedimiento: Comunicación de información falsa que compromete la seguridad de una aeronave en vuelo, o en tierra, o la seguridad de los pasajeros, tripulación, persona de tierra y público en un aeropuerto o en el recinto de una instalación de aviación civil.
    - b) Organizaciones Internas Involucradas: Supervisor de Terminal, Ejecutiva(o) Mesón Informaciones, Guardia de Seguridad Privada.
    - c) Protocolos de Acción:
 

En el evento de que personal de la Sociedad Concesionaria de cuenta de una situación de comunicación falsa que comprometa a una aeronave en tierra, a la seguridad de los pasajeros y personas que se encuentren en el Terminal de pasajeros, dará aviso inmediato a la Autoridad Aeroportuaria AVSEC, según corresponda. Por consiguiente, la Concesionaria cuenta con la contratación de Guardias de Seguridad para restringir el acceso de terceras personas al sector aeronáutico, los que se encuentran disponibles durante el horario de operación del Aeropuerto.
    - d) Notificación autoridad aeronáutica: en el caso de una situación de contingencia se deberá informar a al Jefe de Turno servicio AVSEC .
    - e) Mantenimiento de registros: se mantendrá registro de las contingencias ocurridas en el Aeropuerto como parte del apoyo y gestiones efectuadas por la Sociedad Concesionaria.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>60</b> de <b>81</b>

- **Procedimiento N° 7:** Amenaza de bomba en instalaciones de la empresa de servicios y organismos públicos.
  - a) Identificación del procedimiento: Amenaza de bomba en instalaciones de la empresa de servicios y organismos públicos.
  - b) Organizaciones Internas Involucradas: Supervisor de Terminal, Ejecutiva(o) Mesón Informaciones, Guardia de Seguridad Privada.
  - c) Protocolos de Acción:
 

En el evento de recibir la notificación, mediante cualquier medio, de un sabotaje o amenaza de bomba en las instalaciones se procederá de acuerdo con lo siguiente:

    - 1.- Si el aviso de amenaza de bomba es recibido a través de una llamada telefónica anónima, quien reciba la llamada deberá disponer de la información recibida a la Autoridad Aeronáutica, respecto al origen de la llamada tendrá el máximo de antecedentes posibles para una mejor toma de decisiones.
    - 2.- Posterior a la recepción del aviso, se notificará a la Autoridad Aeronáutica quien decidirá la activación del Plan de Seguridad.
    - 3.- Una vez activado el Plan de Seguridad, se procederá de acuerdo con lo establecido en dicho Plan.
    - 4.- Se procede a la evacuación total de todas las personas y usuarios del edificio Terminal hacia la zona de seguridad, ubicada en el sector de estacionamiento concesionado. En este lugar se resguardará la seguridad de las personas hasta que se haya levantado la emergencia.
    - 5.- Una vez superada la emergencia, el Supervisor de Terminal procederá a acondicionar las instalaciones, equipos y dependencias utilizadas para retomar los estándares de servicio del Terminal de Pasajeros.
  - d) Notificación autoridad aeronáutica: en el caso de una situación de contingencia se deberá informar al Jefe de Turno servicio AVSEC.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>61</b> de <b>81</b>

e) Mantenimiento de registros: se mantendrá registro de las contingencias ocurridas en el Aeropuerto como parte del apoyo y gestiones efectuadas por la Sociedad Concesionaria.

- **Procedimiento N° 8:** Descubrimiento de artículos sospechosos o prohibidos en instalaciones.

a) Identificación del procedimiento: Descubrimiento de artículos sospechosos o prohibidos en instalaciones.

b) Organizaciones Internas Involucradas: Supervisor de Terminal, Ejecutiva(o) Mesón Informaciones, Guardia de Seguridad Privada.

c) Protocolos de Acción:

En el evento de que personal de la Sociedad Concesionaria descubra la existencia de un artículo sospechoso deberá informar directamente al Jefe de Seguridad de la empresa, quién en caso de que el objeto no ha sido reclamado, dará aviso a personal AVSEC – DGAC Aeropuerto La Florida de La Serena para activar el Plan de Contingencia. Se tomarán las medidas de seguridad para que terceras personas no intervengan en el objeto, quedando personal de la Concesionaria resguardando hasta que llegue personal AVSEC al lugar.

d) Notificación autoridad aeronáutica: en el caso de una situación de contingencia se deberá informar a al Jefe de Turno servicio AVSEC.


e) Mantenimiento de registros: se mantendrá registro de las contingencias ocurridas en el Aeropuerto como parte del apoyo y gestiones efectuadas por la Sociedad Concesionaria.

- **Procedimiento N° 9:** Robos o hurtos a personas e instalaciones de la empresa y/o organismos.

a) Identificación del procedimiento: Robos o hurtos a personas e instalaciones de la empresa y/o organismos.

b) Organizaciones Internas Involucradas: Supervisor de Terminal, Ejecutiva(o) Mesón Informaciones, Guardia de Seguridad Privada.

c) Protocolos de Acción:

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV- ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>62</b> de <b>81</b>


En el evento de que personal de la Sociedad Concesionaria de cuenta de una situación de robo o hurto, ya sea a personas o a las instalaciones dentro del Terminal de pasajeros, dará aviso inmediato a Carabineros de Chile o a la Autoridad Aeroportuaria AVSEC, según corresponda.

- d) Notificación autoridad aeronáutica: en el caso de una situación de contingencia se deberá informar a al Jefe de Turno servicio AVSEC.
- e) Mantenimiento de registros: se mantendrá registro de las contingencias ocurridas en el Aeropuerto como parte del apoyo y gestiones efectuadas por la Sociedad Concesionaria.

- **Procedimiento N° 10:** Atención de vuelos o aeronaves de alto riesgo.

- a) Identificación del procedimiento: Atención de vuelos o aeronaves de alto riesgo.
- b) Organizaciones Internas Involucradas: Supervisor de Terminal, Ejecutiva(o) Mesón Informaciones, Guardia de Seguridad Privada.
- c) Protocolos de Acción:
 


En el evento de que personal de la Sociedad Concesionaria de cuenta de una situación de Aeronave de alto riesgo en tierra, dará aviso inmediato a la Autoridad Aeroportuaria AVSEC o a Personal SSEI según corresponda, quienes tomarán las medidas correspondientes según el plan de emergencia del aeropuerto. Por consiguiente, la Concesionaria cuenta con la contratación de Guardias de Seguridad para restringir el acceso de terceras personas al sector aeronáutico, los que se encuentran disponibles durante el horario de operación del Aeropuerto.
- d) Notificación autoridad aeronáutica: en el caso de una situación de contingencia se deberá informar a al Jefe de Turno servicio AVSEC.
- e) Mantenimiento de registros: se mantendrá registro de las contingencias ocurridas en el Aeropuerto como parte del apoyo y gestiones efectuadas por la Sociedad Concesionaria.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>63</b> de <b>81</b>

- **Procedimiento N° 11:** Incidentes graves con mercancías peligrosas ocurridos en sus dependencias.
  - a) Identificación del procedimiento: Incidentes graves con mercancías peligrosas ocurridos en sus dependencias.
  - b) Organizaciones Internas Involucradas: Supervisor de Terminal, Ejecutiva(o) Mesón Informaciones, Guardia de Seguridad Privada.
  - c) Protocolos de Acción:
 

En el caso de existir un incidente con mercancías peligrosas en áreas concesionadas, se dará aviso inmediato a personal SSEI y se notificará al Servicio AVSEC-DGAC Aeropuerto La Florida de La Serena, quienes tomarán las medidas correspondientes según el plan de emergencia del aeropuerto. Por consiguiente, la Concesionaria tiene a disposición una Bodega de Mercancías peligrosas para el resguardo temporal, con las medidas de seguridad exigidas por la Autoridad Aeroportuaria, ubicada en el sector Terminal de Carga.
  - d) Notificación autoridad aeronáutica: en el caso de una situación de contingencia se deberá informar a al Jefe de Turno servicio AVSEC.
  - e) Mantenimiento de registros: se mantendrá registro de las contingencias ocurridas en el Aeropuerto como parte del apoyo y gestiones efectuadas por la Sociedad Concesionaria.
  
- **Procedimiento N° 12:** Accidentes de personas o vehículos con resultados de lesiones graves o muerte en la parte aeronáutica.
  - a) Identificación del procedimiento: Accidentes de personas o vehículos con resultados de lesiones graves o muerte en la parte aeronáutica.
  - b) Organizaciones Internas Involucradas: Supervisor de Terminal, Ejecutiva(o) Mesón Informaciones, Guardia de Seguridad Privada.
  - c) Protocolos de Acción:
 


En el caso de existir un accidente de personas o vehículos en áreas concesionadas y parte aeronáutica, se dará aviso inmediato a personal SSEI y se notificará al Servicio AVSEC-DGAC

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>64</b> de <b>81</b>

Aeropuerto La Florida de La Serena, quienes tomarán las medidas correspondientes según el plan de seguridad del aeropuerto. En caso, de que en el accidente se encuentre personal de la Sociedad Concesionaria, se coordinará, además, de manera inmediata con la Mutualidad por accidente laboral.

- d) Notificación autoridad aeronáutica: en el caso de una situación de contingencia se deberá informar a al Jefe de Turno servicio AVSEC.
  - e) Mantenimiento de registros: se mantendrá registro de las contingencias ocurridas en el Aeropuerto como parte del apoyo y gestiones efectuadas por la Sociedad Concesionaria.
- **Procedimiento N°13:** Actuación frente a fallas en los equipos de inspección utilizados en seguridad.
    - a) Identificación del procedimiento: Actuación frente a fallas en los equipos de inspección utilizados en seguridad.
    - b) Organizaciones Internas Involucradas: Supervisor de Terminal, Ejecutiva(o) Mesón Informaciones, Guardia de Seguridad Privada.
    - c) Protocolos de Acción:

En caso de que personal de la Sociedad concesionaria detecte una falla en los equipos de inspección utilizados en seguridad, especialmente en sector de equipaje facturado, dará aviso inmediato a la Autoridad Aeroportuaria AVSEC, vía telefónica y/o a través de e-mail.
    - d) Notificación autoridad aeronáutica: en el caso de una situación de contingencia se deberá informar a al Jefe de Turno servicio AVSEC.
    - e) Mantenimiento de registros: se mantendrá registro de las contingencias ocurridas en el Aeropuerto como parte del apoyo y gestiones efectuadas por la Sociedad Concesionaria.


	<p style="text-align: center;"><b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>65</b> de <b>81</b>

## **8 Aprobación y vigencia del Plan.**

El Plan de Seguridad y Plan de Contingencia de Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A. cumple con los requisitos para su formulación indicados en el Programa Nacional de Seguridad de Aviación Civil. El presente documento es aprobado por la Autoridad Aeronáutica mediante Resolución N° \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_ . Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A., pondrá en vigencia el plan de seguridad y plan de contingencia una vez aprobado por la Autoridad.

El presente Plan de Seguridad y Plan de Contingencia de Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A., para sus operaciones en el Aeropuerto La Florida de La Serena, Región de Coquimbo estará vigente hasta \_\_\_\_\_ . Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A., procederá a presentar una nueva versión del Plan de Seguridad y Plan de contingencia al término de su vigencia para su evaluación y aprobación, conforme a lo establecido en el Programa Nacional de Seguridad de Aviación Civil.



	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>66</b> de <b>81</b>

## 9. ANEXO C - CARTILLAS OPERACIONALES

**CARTILLA OPERACIONAL N°1**  
**PROCEDIMIENTO N°2**

### 1.- Identificación:

Amenaza de bomba en aeronaves

- En proceso de embarque
- En proceso de desembarque.

### 2.- Responsables:

Gerente de Operaciones y/o Jefe de Seguridad

### 3.- Situación:


Aeronave que se encuentra amenazada de bomba, en proceso de embarque o desembarque, de pasajeros.

### 4.- Actuación:

- a) Notificar a la Autoridad Aeroportuaria AVSEC de la amenaza.
- b) Notificar al Inspector Fiscal del M.O.P. y a la Asesoría de la Inspección Fiscal.
- c) Integrar el Centro Operaciones de Seguridad, cuando sea requerido.
- d) Poner en ejecución el Plan de Contingencia.
- e) Apoyar con recursos y medios disponibles
- f) Actuar coordinadamente con el C.O.S.
- g) Controlar y proteger los accesos en las instalaciones.
- h) Asegurar el puesto del Guardia de Seguridad privada para la protección de los accesos a la parte aeronáutica.
- i) Apoyar con instalaciones disponibles para la contingencia.
- j) Otras actuaciones o asignaciones dispuestas por el C.O.S.

### 5.- Mando y Coordinación:

- Centro Resolución de Crisis : Gerente Operaciones/Jefe de Seguridad
- Centro Operaciones de Seguridad: Gerente Operaciones/Jefe de Seguridad
- Apoyo Terminal de pasajeros : Supervisor/ empresas servicio de Guardias.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>67</b> de <b>81</b>

#### **6.- Desactivación:**

- Desactivación General: COS Gerente Operaciones/ Jefe de Seguridad.
- Representante de los organismos internos y externos participantes: Desactivación de sus fuerzas, una vez notificada la desactivación general.

**CARTILLA OPERACIONAL N°2**  
**PROCEDIMIENTO N°2**

#### **1.- Identificación:**

Amenaza de bomba en aeronaves

- En proceso de embarque
- En proceso de desembarque.

#### **2.- Responsabilidad:**

Supervisor del Terminal

#### **3.- Situación:**


Aeronave que se encuentra amenazada de bomba, en proceso de embarque o desembarque, de pasajeros.

#### **4.- Actuaciones:**

- a) Informar directamente al Jefe de Turno de la Autoridad Aeroportuaria AVSEC.
- b) Informar directamente al Jefe de Base o Supervisor de la compañía aérea afectada.
- c) Notificar al Jefe de Seguridad de la Sociedad Concesionaria.
- d) Evacuar las Salas de Embarque e Inspeccionar la Evacuación de la Aeronave, según corresponda.
- e) Estará atento en el Mesón de Informaciones a las instrucciones emanadas del COS
- f) Retomar los estándares de Servicio del Terminal de Pasajeros una vez concluida la contingencia.

#### **5.- Mando y Coordinación:**

- Centro Resolución de Crisis : Gerente Operaciones/Jefe de Seguridad
- Centro Operaciones de Seguridad: Gerente Operaciones/Jefe de Seguridad
- Apoyo Terminal de pasajeros : Supervisor/Operadores/ empresas servicio de Guardias.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>68</b> de <b>81</b>

#### **6.- Desactivación:**

- Desactivación General: COS Gerente Operaciones/ Jefe de Seguridad.
- Representante de los organismos internos y externos participantes: Desactivación de sus fuerzas, una vez notificada la desactivación general.

**CARTILLA OPERACIONAL N°3**  
**PROCEDIMIENTO N°2**

#### **1.- Identificación:**

Amenaza de bomba en aeronaves

- En proceso de embarque
- En proceso de desembarque.

#### **2.- Responsabilidad:**

Ejecutiva(o) Mesón de Informaciones

#### **3.- Situación:**

Aeronave que se encuentra amenazada de bomba, en proceso de embarque o desembarque, de pasajeros.


#### **4.- Actuaciones:**

- a) Suspender los llamados a embarque de pasajeros.
- b) Transmitir por las pantallas del Sistema FIDS el mensaje “sin información”
- c) Informar directamente al Jefe de Base o Supervisor de la compañía aérea afectada.
- d) Dar las facilidades al personal de la compañía aérea afectada para la emisión de mensajes solicitados y/o para el uso de Sistema PAS o FIDS
- e) Estará atento a las instrucciones emanadas del COS.

#### **5.- Mando y Coordinación:**

- Centro Resolución de Crisis : Gerente Operaciones/Jefe de Seguridad
- Centro Operaciones de Seguridad: Gerente Operaciones/Jefe de Seguridad
- Apoyo Terminal de pasajeros : Supervisor/ empresas servicio de Guardias.

#### **6.- Desactivación:**

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>69</b> de <b>81</b>

- Desactivación General: COS Gerente Operaciones/ Jefe de Seguridad.
- Representante de los organismos internos y externos participantes: Desactivación de sus fuerzas, una vez notificada la desactivación general.

**CARTILLA OPERACIONAL N°4**  
**PROCEDIMIENTO N°3**

**1.- Identificación:** Toma de rehenes a bordo de aeronaves o en los aeródromos.

**2.- Responsabilidad:**

Gerente de Operaciones o Supervisor de Terminal

**3.- Situación:**

Toma de rehenes en el aeródromo, que ocurran en el terminal de pasajeros.

**4.- Actuaciones:**


- a) Notificar a la Autoridad Aeroportuaria AVSEC o a Carabineros de Chile, según corresponda.
- b) Notificar al Inspector Fiscal del M.O.P. y a la Asesoría de la Inspección Fiscal.
- c) Integrar el Centro Operaciones de Seguridad.
- d) Poner en ejecución su Plan de Contingencia, y medios comprometidos a disposición del C.O.S.
- e) Actuar coordinadamente con los organismos de apoyo.
- f) Controlar y proteger los accesos a las instalaciones.
- g) Otras tareas o asignaciones establecidas por el C.O.S.
- h) Una vez superada la Contingencia, Instruir al Supervisor del Terminal para acondicionar las instalaciones y retomar los estándares de servicio del Terminal de Pasajeros.

**5.- Mando y Coordinación:**

- Centro Resolución de Crisis : Gerente Operaciones/Jefe de Seguridad
- Centro Operaciones de Seguridad: Gerente Operaciones o Supervisor de Terminal
- Apoyo Terminal de pasajeros : Supervisor/Operadores/ empresas servicio de Guardias.

**6.- Desactivación:**

- Desactivación General: COS Gerente Operaciones/ Jefe de Seguridad.
- Representante de los organismos internos y externos participantes: Desactivación de sus fuerzas, una vez notificada la desactivación general.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>70</b> de <b>81</b>

**CARTILLA OPERACIONAL N°5**  
**PROCEDIMIENTO N°4**

**1.- Identificación:**

Intrusión por la fuerza a bordo de una aeronave, en un aeródromo o en el recinto de una instalación aeronáutica.

**2.- Responsabilidad:**

Gerente de Operaciones o Supervisor de Terminal

**3.- Situación:**

Intrusión por la fuerza en el aeródromo o en un recinto de una instalación aeronáutica, en el Terminal de pasajeros.

**4.- Actuaciones:**


- a) Notificar a la Autoridad Aeroportuaria AVSEC o a Carabineros de Chile, según corresponda.
- b) Notificar al Inspector Fiscal del M.O.P. y a la Asesoría de la Inspección Fiscal.
- c) Actuar coordinadamente con los organismos de apoyo.
- d) Controlar y proteger los accesos a las instalaciones.
- e) Una vez superada la Contingencia, Instruir al Supervisor del Terminal para acondicionar las instalaciones y retomar los estándares de servicio del Terminal de Pasajeros.

**5.- Mando y Coordinación:**

- Centro Resolución de Crisis : Gerente Operaciones/Jefe de Seguridad
- Centro Operaciones de Seguridad: Gerente Operaciones o Supervisor de Terminal
- Apoyo Terminal de pasajeros : Supervisor/ Operadores/empresas servicio de Guardias.

**6.- Desactivación:**

- Desactivación General: COS Gerente Operaciones/ Jefe de Seguridad.
- Representante de los organismos internos y externos participantes: Desactivación de sus fuerzas, una vez notificada la desactivación general.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>71</b> de <b>81</b>

**CARTILLA OPERACIONAL N°6**  
**PROCEDIMIENTO N°5**

**1.- Identificación:**

Introducción a bordo de una aeronave o en un aeropuerto de armas o de artefactos (o sustancias) peligrosos con fines criminales.

**2.- Responsabilidad:**

Gerente de Operaciones o Supervisor de Terminal

**3.- Situación:**

Introducción en el aeropuerto de armas o de artefactos peligrosos con fines criminales, en el Terminal de pasajeros

**4.- Actuaciones:**


- a) Notificar a la Autoridad Aeroportuaria AVSEC o a Carabineros de Chile, según corresponda.
- b) Notificar al Inspector Fiscal del M.O.P. y a la Asesoría de la Inspección Fiscal.
- c) Actuar coordinadamente con los organismos de apoyo.
- d) Controlar y proteger los accesos a las instalaciones.
- e) Una vez superada la Contingencia, Instruir al Supervisor del Terminal para acondicionar las instalaciones y retomar los estándares de servicio del Terminal de Pasajeros.

**5.- Mando y Coordinación:**

- Centro Resolución de Crisis : Gerente Operaciones/Jefe de Seguridad
- Centro Operaciones de Seguridad: Gerente Operaciones o Supervisor de Terminal.
- Apoyo Terminal de pasajeros : Supervisor/Operadores/empresas servicio de Guardias.

**6.- Desactivación:**

- Desactivación General: COS Gerente Operaciones o Supervisor de Terminal.
- Representante de los organismos internos y externos participantes: Desactivación de sus fuerzas, una vez notificada la desactivación general.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>72</b> de <b>81</b>

**CARTILLA OPERACIONAL N°7**

**PROCEDIMIENTO N°6**

**1.- Identificación:**

Comunicación de información falsa que compromete la seguridad de una aeronave en vuelo, o en tierra, o la seguridad de los pasajeros, tripulación, persona de tierra y público en un aeropuerto o en el recinto de una instalación de aviación civil.

**2.- Responsabilidad:**

Gerente de Operaciones o Supervisor de Terminal

**3.- Situación:**

Comunicación falsa que comprometa a una aeronave en tierra, a la seguridad de los pasajeros y personas que se encuentren en el Terminal de pasajeros.

**4.- Actuaciones:**


- a) Notificar a la Autoridad Aeroportuaria AVSEC o a Carabineros de Chile, según corresponda.
- b) Notificar al Inspector Fiscal del M.O.P. y a la Asesoría de la Inspección Fiscal.
- c) Actuar coordinadamente con los organismos de apoyo.
- d) Controlar y proteger los accesos a las instalaciones.
- e) Una vez superada la Contingencia, Instruir al Supervisor del Terminal para acondicionar las instalaciones y retomar los estándares de servicio del Terminal de Pasajeros.

**5.- Mando y Coordinación:**

- Centro Resolución de Crisis : Gerente Operaciones/Jefe de Seguridad
- Centro Operaciones de Seguridad: Gerente Operaciones o Supervisor de Terminal.
- Apoyo Terminal de pasajeros : Supervisor/Operadores/ empresa servicio de Guardias.

**6.- Desactivación:**

- Desactivación General: COS Gerente Operaciones o Supervisor de Terminal.
- Representante de los organismos internos y externos participantes: Desactivación de sus fuerzas, una vez notificada la desactivación general.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>73</b> de <b>81</b>

**CARTILLA OPERACIONAL N°8**  
**PROCEDIMIENTO N°7**

**1.- Identificación:**

Amenaza de bomba en instalaciones del terminal de pasajeros.

**2.- Responsabilidad:**

Gerente de Operaciones o Supervisor de Terminal

**3.- Situación:**

Recibir notificación, mediante cualquier medio, de un sabotaje o amenaza de bomba en las instalaciones.

**4.- Actuaciones:**

- a) Reunir el máximo de antecedentes.
- b) Notificar a la Autoridad Aeroportuaria AVSEC de la información recibida.
- c) Poner en ejecución el Plan de Contingencia, en caso de que lo determine la AVSEC.
- d) Dirigir la evacuación total del Edificio Terminal de Pasajeros, instruyendo a Supervisores del Terminal y Personal de Mantenimiento para la Asistencia de Evacuación Total.
- e) Una vez superada la Contingencia, instruir al Supervisor del Terminal para acondicionar las instalaciones y retomar los estándares de servicio del Terminal de Pasajeros.


**5.- Mando y Coordinación:**

- Centro Resolución de Crisis : Gerente Operaciones/Jefe de Seguridad
- Centro Operaciones de Seguridad: Gerente Operaciones o Supervisor de Terminal
- Apoyo Terminal de pasajeros : Supervisor/Operadores/ empresa servicio de Guardias.

**6.- Desactivación:**

- Desactivación General: COS Gerente Operaciones/ Jefe de Seguridad.
- Representante de los organismos internos y externos participantes: Desactivación de sus fuerzas, una vez notificada la desactivación general.



	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV- ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>74</b> de <b>81</b>

**CARTILLA OPERACIONAL N°9**

**PROCEDIMIENTO N°8**

**1.- Identificación:**

Descubrimiento de artículos sospechosos

**2.- Responsabilidad:**

Sociedad Concesionaria.

**3.- Situación:**

Personal de la Sociedad Concesionaria descubre la existencia de un artículo sospechoso

**4.- Actuaciones:**


- a) Notificar a la Autoridad Aeroportuaria AVSEC del objeto encontrado.
- b) Instruir al Supervisor de Turno para el resguardo del objeto encontrado hasta la llegada de la Autoridad Aeroportuaria al lugar.
- c) Realizar 3 llamados por sistema PAS consultando sobre propietario del artículo.
- d) De no recibir respuesta al llamado, se informa a Carabineros de Chile para solicitar presencia del GOPE, o que activen su protocolo para estos acontecimientos.
- e) Si procede, Activar Cartilla Operacional N° 8.

**5.- Mando y Coordinación:**

- Centro Resolución de Crisis : Gerente Operaciones/Jefe de Seguridad
- Centro Operaciones de Seguridad: Gerente Operaciones o Supervisor de Terminal.
- Apoyo Terminal de pasajeros : Supervisor/Operadores/empresa servicio de Guardias.

**6.- Desactivación:**

- Desactivación General: COS Gerente Operaciones/ Jefe de Seguridad.
- Representante de los organismos internos y externos participantes: Desactivación de sus fuerzas, una vez notificada la desactivación general.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>75</b> de <b>81</b>

**CARTILLA OPERACIONAL N°10**

**PROCEDIMIENTO N°9**

**1.- Identificación:**

Robo o hurto a personas e instalaciones en el terminal de pasajeros.

**2.- Responsabilidad:**

Gerente de Operaciones o Supervisor de Terminal

**3.- Situación:**

Robo o hurto a personas y a las instalaciones que ocurran en el terminal de pasajeros.

**4.- Actuaciones:**


- a) Notificar a la Autoridad Aeroportuaria AVSEC o a Carabineros de Chile, según corresponda.
- b) Notificar al Inspector Fiscal del M.O.P. y a la Asesoría de la Inspección Fiscal.
- c) Integrar el Centro Operaciones de Seguridad si procede.
- d) Poner en ejecución su Plan de Contingencia, y medios comprometidos a disposición del C.O.S.
- e) Actuar coordinadamente con los organismos de apoyo.
- f) Controlar y proteger los accesos a las instalaciones.
- g) Otras tareas o asignaciones establecidas por el C.O.S.
- h) Una vez superada la Contingencia, Instruir al Supervisor del Terminal para acondicionar las instalaciones y retomar los estándares de servicio del Terminal de Pasajeros.

**5.- Mando y Coordinación:**

- Centro Resolución de Crisis : Gerente Operaciones/Jefe de Seguridad
- Centro Operaciones de Seguridad: Gerente Operaciones o Supervisor de Terminal
- Apoyo Terminal de pasajeros : Supervisor/Operadores/ empresas servicio de Guardias.

**6.- Desactivación:**

- Desactivación General: COS Gerente Operaciones/ Jefe de Seguridad.
- Representante de los organismos internos y externos participantes: Desactivación de sus fuerzas, una vez notificada la desactivación general.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>76</b> de <b>81</b>

**CARTILLA OPERACIONAL N°11**

**PROCEDIMIENTO N°10**

**1.- Identificación:**

Atención de vuelos o aeronaves de alto riesgo.

**2.- Responsabilidad:**

Supervisor del Terminal (según turno)

**3.- Situación:**

Aeronave de alto riesgo en tierra, situación ocurrida en el área de concesión.

**4.- Actuaciones:**


- a) Informar a personal SSEI – DGAC AP La Florida
- b) Notificar a la Autoridad Aeroportuaria AVSEC del incidente ocurrido o a Carabineros de Chile, según Corresponda.
- c) Notificar al Jefe de Seguridad de Sociedad Concesionaria.
- d) Notificar al Inspector Fiscal del M.O.P. y a la Asesoría de la Inspección Fiscal.
- e) Integrar el Centro Operaciones de Seguridad.
- f) Poner en ejecución el Plan de Contingencia, y medios comprometidos a disposición del C.O.S.
- g) Actuar coordinadamente con los organismos de apoyo.
- h) Controlar y proteger los accesos a las instalaciones.
- i) Otras tareas o asignaciones establecidas por el C.O.S.
- j) Superada la contingencia, y dispuesto por el C.O.S., volver a la normalidad sus operaciones.

**5.- Mando y Coordinación:**

- Centro Resolución de Crisis : Gerente Operaciones/Jefe de Seguridad
- Centro Operaciones de Seguridad: Gerente Operaciones o Supervisor de Terminal
- Apoyo Terminal de pasajeros : Supervisor/Operadores/ empresas servicio de Guardias.

**6.- Desactivación:**

- Desactivación General: COS Gerente Operaciones/ Jefe de Seguridad.
- Representante de los organismos internos y externos participantes: Desactivación de sus fuerzas, una vez notificada la desactivación general.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>77</b> de <b>81</b>

**CARTILLA OPERACIONAL N°12**

**PROCEDIMIENTO N°11**

**1.- Identificación:**

Incidentes graves con mercancías peligrosas ocurridos en sectores concesionados.

**2.- Responsabilidad:**

Supervisor del Terminal (según turno)

**3.- Situación:**

Personal detecta un incidente grave con mercancías peligrosas, situación ocurrida en el área de concesión.

**4.- Actuaciones:**


- a) Informar a personal SSEI – DGAC AP La Florida si corresponde.
- b) Notificar a la Autoridad Aeroportuaria AVSEC del incidente ocurrido o a Carabineros de Chile, según Corresponda.
- c) Notificar al Jefe de Seguridad de Sociedad Concesionaria.
- d) Notificar al Inspector Fiscal del M.O.P. y a la Asesoría de la Inspección Fiscal.
- e) Integrar el Centro Operaciones de Seguridad si procede.
- f) Poner en ejecución el Plan de Contingencia, y medios comprometidos a disposición del C.O.S.
- g) Actuar coordinadamente con los organismos de apoyo.
- h) Controlar y proteger los accesos a las instalaciones.
- i) Otras tareas o asignaciones establecidas por el C.O.S.
- j) Superada la contingencia, y dispuesto por el C.O.S., volver a la normalidad sus operaciones.

**5.- Mando y Coordinación:**

- Centro Resolución de Crisis : Gerente Operaciones/Jefe de Seguridad
- Centro Operaciones de Seguridad: Gerente Operaciones o Supervisor de Terminal.
- Apoyo Terminal de pasajeros : Supervisor/Operadores/ empresas servicio de Guardias.

**6.- Desactivación:**

- Desactivación General: COS Gerente Operaciones/ Jefe de Seguridad.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>78</b> de <b>81</b>

- Representante de los organismos internos y externos participantes: Desactivación de sus fuerzas, una vez notificada la desactivación general.

**CARTILLA OPERACIONAL N°13**  
**PROCEDIMIENTO N°12**

**1.- Identificación:**

Accidentes de personas o vehículos con resultados de lesiones graves o muerte en la parte aeronáutica.

**2.- Responsabilidad:**

Supervisor del Terminal (según turno)

**3.- Situación:**


Accidente de personas o vehículos en parte aeronáutica, situación ocurrida en el área de concesión.

**4.- Actuaciones:**

- a) Informar a personal SSEI – DGAC AP La Florida.
- b) Notificar a la Autoridad Aeroportuaria AVSEC del incidente ocurrido.
- c) Notificar al Jefe de Seguridad de Sociedad Concesionaria.
- d) Notificar a la Mutualidad en caso de tratarse de accidente laboral.
- e) Notificar al Inspector Fiscal del M.O.P. y a la Asesoría de la Inspección Fiscal.
- f) Integrar el Centro Operaciones de Seguridad si procede.
- g) Poner en ejecución el Plan de Contingencia, y medios comprometidos a disposición del C.O.S.
- h) Actuar coordinadamente con los organismos de apoyo.
- i) Controlar y proteger los accesos a las instalaciones.
- j) Otras tareas o asignaciones establecidas por el C.O.S.
- k) Superada la contingencia, y dispuesto por el C.O.S., volver a la normalidad sus operaciones.

**5.- Mando y Coordinación:**

- Centro Resolución de Crisis : Gerente Operaciones/Jefe de Seguridad
- Centro Operaciones de Seguridad: Gerente Operaciones o Supervisor de Terminal.
- Apoyo Terminal de pasajeros : Supervisor/Operadores/ empresas servicio de Guardias.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>79</b> de <b>81</b>

**6.- Desactivación:**

- Desactivación General: COS Gerente Operaciones/ Jefe de Seguridad.
- Representante de los organismos internos y externos participantes: Desactivación de sus fuerzas, una vez notificada la desactivación general.

**CARTILLA OPERACIONAL N°14**  
**PROCEDIMIENTO N°13**

**1.- Identificación:**

Actuación frente a fallas en los equipos de inspección utilizados en seguridad.

**2.- Responsabilidad:**

Gerente de Operaciones o Supervisor de Terminal

**3.- Situación:**

Falla en los equipos de inspección utilizados en seguridad, en sector de equipaje facturado.

**4.- Actuaciones:**


- a) Notificar a la Autoridad Aeroportuaria AVSEC vía telefónica y a través de e-mail.
- b) Notificar al Inspector Fiscal del M.O.P. y a la Asesoría de la Inspección Fiscal.
- c) Controlar y proteger los accesos a las instalaciones.
- d) Una vez superada la Contingencia, instruir a los operadores de líneas aéreas para acondicionar las instalaciones y retomar los estándares de servicio del Terminal de Pasajeros.

**5.- Mando y Coordinación:**

- Centro Resolución de Crisis : Gerente Operaciones/Jefe de Seguridad
- Centro Operaciones de Seguridad: Gerente Operaciones o Supervisor de Terminal.
- Apoyo Terminal de pasajeros : Supervisor/Operadores/ empresas servicio de Guardias.

**6.- Desactivación:**

- Desactivación General: COS Gerente Operaciones/ Jefe de Seguridad.
- Representante de los organismos internos y externos participantes: Desactivación de sus fuerzas, una vez notificada la desactivación general.

	<p style="text-align: center;"><b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>80</b> de <b>81</b>

## **10 – ANEXO D – PROGRAMA DE CAPACITACIÓN**

### **10.1 Objetivo**

Fomentar el conocimiento del Plan de Seguridad y Vigilancia y Plan de Contingencia entre los trabajadores.

La Sociedad Concesionaria, siendo el Gerente de Operaciones su representante en el Aeropuerto La Florida de La Serena, instruye periódicamente a sus Trabajadores respecto de la confidencialidad de los contenidos del Plan de Seguridad y Vigilancia, esto se lleva a cabo en el Programa de Capacitación


### **10.2 Alcance**

Este programa abarca una capacitación dirigida a todo el personal que participa en los procesos operacionales del Aeropuerto La Florida de La Serena.

### **10.3 Responsabilidades**

La responsabilidad de la seguridad en la empresa recae en el Gerente de Operaciones y en su ausencia, al Supervisor de Turno del Terminal.

En lo referente a las actividades de capacitación, el Coordinador de Seguridad de la Sociedad Concesionaria se encargará de que éstas sean aplicadas para el personal interno de la empresa y externo cuando proceda. En cuanto a los Guardias de Seguridad Subcontratados, deberán contar con los conocimientos exigidos por la Autoridad Aeroportuaria para operar en aeropuertos, siendo la Empresa Externa la encargada de certificarlos.

	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Código: PSV-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>81</b> de <b>81</b>

#### 10.4 Actividades del Programa

El Programa de Capacitación tiene las siguientes actividades que buscan dar una introducción a cuáles son las acciones que se deben tener en cuenta al momento de atender una emergencia:

Programa	Contenido	Frecuencia
<p>Dirigido a: todo el personal que participa en los procesos operacionales del Aeropuerto La Florida de La Serena.</p> <p>Objetivo: Dar conocimiento del Plan de Seguridad y Vigilancia y Plan de Contingencia al personal involucrado.</p> <p>Duración: 1 hora</p> <p>Relator: Coordinador de Seguridad o Jefe de Aeropuerto del Terminal en ausencia del primero.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Seguridad y Vigilancia y Plan de Contingencia de la Sociedad Concesionaria.</li> <li>2. Organización de Seguridad de la empresa.</li> <li>3. Coordinación de las comunicaciones.</li> <li>4. Funciones de cada trabajador.</li> <li>5. Puestos de Trabajo.</li> <li>6. Procedimientos de Seguridad.</li> <li>7. Procedimientos operacionales de contingencia.</li> <li>8. Evacuación del Edificio Terminal de Pasajeros</li> </ol>	<p>Anual. Durante el mes de Agosto.</p>

Cada instrucción será registrada con nómina y firma de los participantes.






## PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL

### Etapa de Explotación

*Concesión*  
*“Aeropuerto La Florida de La Serena”*


<b>Folio N°01</b>	<b>Código</b> :	PGA-ALF-002 – Plan de Gestión Ambiental
	<b>Vigencia</b> :	Mayo 2022
	<b>Controlada (Sí/No)</b> :	Sí
	<b>Revisión</b> :	02
	<b>Total de Páginas</b> :	16

***Original PGA-ALF-002 – Plan de Gestión Ambiental***  
Se prohíbe la reproducción total o parcial de este documento.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PGA-ALFSCSA
	PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL	Vigencia : Mayo 2022
	<b>ETAPA DE EXPLOTACIÓN</b>	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 02 Total Páginas : 16

## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>ALCANCE</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>RESPONSABILIDADES</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>DEFINICIONES</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>REFERENCIAS</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	<b>6</b>
6.1	Antecedentes Generales del Proyecto	6
6.2	Normativas Sectoriales Aplicables en la Etapa de Explotación	8
6.3	Procedimientos de Manejo Ambiental	8
6.3.1	Emisiones Atmosféricas	8
6.3.2	Efluentes Líquidos	9
6.3.3	Residuos Sólidos	9
6.3.4	Residuos Peligrosos	10
6.3.5	Emisiones Acústicas	11
6.3.6	Paisaje	11
6.4	Informes de Seguimiento de Desarrollo Sustentable durante la Etapa de Explotación	12
6.5	Plan de Prevención de Riesgos	12
6.6	Plan de Control de Accidentes o Contingencias	12
6.7	Equipo de Profesionales a cargo del Plan de Gestión Ambiental	13
6.7.1	Gerente General	13
6.7.2	Gerente de Operaciones	13
6.7.3	Supervisores	14
6.7.4	Resto del Personal	14
6.7.5	Experto en Prevención de Riesgos visitador	14
6.8	Procedimientos de Trabajo del Equipo Profesional	15
6.8.1	Mantenimiento de Documentos de carácter ambiental	15
6.8.2	Preparación de Informes de Seguimiento de Desarrollo Ambiental Sustentable	16
<b>7</b>	<b>REGISTROS</b>	<b>16</b>
<b>8</b>	<b>ANEXOS</b>	<b>16</b>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PGA-ALFSCSA
	PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL	Vigencia : Mayo 2022
	<b>ETAPA DE EXPLOTACIÓN</b>	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 02 Total Páginas : 16

## 1. OBJETIVO

El presente documento se enmarca dentro de lo establecido en el punto 1.8.12.3 de las Bases de Licitación para la Concesión “Aeropuerto La Florida de la Serena”, IV Región de Coquimbo, y tiene como objetivo establecer las directrices mediante las cuales la Sociedad Concesionaria implementará y mantendrá un sistema de gestión ambiental que le permita cumplir, durante la Etapa de Explotación del Proyecto, con la totalidad de los requisitos de esta índole indicados en los documentos que rigen el Contrato de Concesión, además de las normativas ambientales atinentes que se encuentren vigentes.

Dado lo anterior, y de acuerdo con lo señalado en las Bases de Licitación del Contrato de Concesión, el presente Plan plantea los siguientes objetivos específicos:


- Documentar los procedimientos de manejo ambiental respecto de los componentes indicados en los cuerpos normativos que rigen la concesión.
- Documentar el Plan de Prevención de Riesgos que regirá durante la Etapa de Explotación.
- Documentar el Plan de Control de Accidentes y Contingencias que regirá durante la Etapa de Explotación.
- Detallar el equipo profesional a cargo de la implementación y cumplimiento de lo establecido en el presente documento.

## 2. ALCANCE

La implementación y aplicación del “Plan de Gestión Ambiental – Etapa de Explotación, Fase 1”, involucra al total de los trabajadores, funcionarios y/o usuarios que se desempeñen y/o utilicen durante dicha etapa las instalaciones que involucran el Área de Concesión.

## 3. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades asociadas a la implementación y cumplimiento de lo establecido en el presente documento serán abordadas en el punto 6.7 del mismo.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PGA-ALFSCSA
	PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL	Vigencia : Mayo 2022
	<b>ETAPA DE EXPLOTACIÓN</b>	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 02 Total Páginas : 16


#### 4. DEFINICIONES

- 4.1. **ALF** : Aeropuerto La Florida de La Serena.
- 4.2. **BALI** : Bases de Licitación Concesión Aeropuerto La Florida de La Serena, IV Región de Coquimbo. Agosto 2021. Texto refundido Santiago Chile.
- 4.3. **ALFSCSA** : Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- 4.4. **DGAC** : Dirección General de Aeronáutica Civil.
- 4.5. **DIA** : Declaración de Impacto Ambiental.
- 4.6. **PGA** : Plan de Gestión Ambiental – Etapa de Explotación.
- 4.7. **RCA** : Resolución de Calificación Ambiental.
- 4.8. **RSO** : “Reglamento de Servicio, Aeropuerto La Florida de La Serena”.

Vigente a la fecha.

#### 5. REFERENCIAS

- 5.1. **Bases de Licitación** : Bases de Licitación para la Concesión Aeropuerto La Florida de La Serena, IV Región de Coquimbo. Agosto 2021. Texto Refundido. Santiago - Chile.
- 5.2. **RSO** : Reglamento de Servicio de la Obra vigente.
- 5.3. Manual de Planes de Manejo Ambiental para Obras Concesionadas. *Versión 5.01.*
- 5.4. Manual de Manejo de Áreas Verdes para Proyectos Concesionados. *Versión 2.01.*


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PGA-ALFSCSA
	PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL	Vigencia : Mayo 2022
	<b>ETAPA DE EXPLOTACIÓN</b>	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 02 Total Páginas : 16

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL

### 6.1. Antecedentes Generales del Proyecto


El presente Plan de Gestión Ambiental forma parte del proyecto denominado “Ampliación y Mejoramiento Aeropuerto La Florida de La Serena”, el cual consistirá en la ampliación, y mejoramiento de las diferentes instalaciones que componen el Aeropuerto. Entre las tareas específicas a realizar se encuentran:

- Ampliación y mejoramiento del Edificio Terminal de Pasajeros. Incluye la provisión e instalación de 2 puentes de embarque.
- Construcción de instalaciones aeronáuticas DGAC.
- Subestación eléctrica aeronáutica (incluye equipamiento).
- Caseta de control de acceso a instalaciones DGAC.
- Estaciones de transmisores (incluye equipamiento).
- Estaciones de receptores (incluye equipamiento).
- Instalación de combustible terrestre.
- Puesto de inspección de carga.
- Puesto de control de acceso.
- Ampliación y modificación de la vialidad vehicular y peatonal de circulación interior del aeropuerto.
- Ampliación y redistribución de las áreas de estacionamiento vehiculares.
- Construcción de estacionamientos para taxis, buses, minibuses, custodia, Rent a Car, Servicios Públicos, Sociedad Concesionaria, carga y DGAC.
- Normalización de plataforma aviación comercial y ampliación camino aeronáutico.
- Nuevas instalaciones eléctricas, modificaciones y traslados asociados a las nuevas obras.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PGA-ALFSCSA
	PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL	Vigencia : Mayo 2022
	<b>ETAPA DE EXPLOTACIÓN</b>	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 02 Total Páginas : 16

- Nueva subestación eléctrica sociedad concesionaria.
- Instalaciones eléctricas tanto en nuevas edificaciones como en aquellas que sean afectadas, trasladadas o reinstaladas, producto del desarrollo de las obras.
- Conexión a red eléctrica (fuerza y débiles) y sanitaria para nueva ubicación de instalaciones desector de carga y edificio de mantenimiento de aerolíneas.
- Renovación, modificación y ampliación del sistema de almacenamiento, impulsión y distribución de agua potable y sistema de alcantarillado de aguas servidas para todas las edificaciones que se proyectan
- Reemplazo total de la señalética preexistente e incorporación de señalética en las nuevas áreas.
- Distribución de gas en el interior y exterior de edificaciones proyectadas.
- Obras y/o trabajos complementarios; Paisajismo y cerco de seguridad del aeropuerto.
- Desarme y/o demolición, reubicación o reinstalación de obras preexistentes para dar cabida a las nuevas obras del proyecto.
- Suministro e instalación de sistema fotovoltaico de generación de electricidad.
- Vialidad exterior de acceso y salida del aeropuerto, incluye cruce semaforizado, paradas de buses y sus refugios.
- Edificación de estares de losa.
- Otras obras, definidas en el anteproyecto referencial entregado por el MOP.

El Proyecto se localiza en la Región de Coquimbo, Provincia del Elqui, Comuna de La Serena, a aproximadamente 6 kilómetros al Este de la ciudad de La Serena.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: PGA-ALFSCSA
	PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL	Vigencia	: Marzo 2022
	<b>ETAPA DE EXPLOTACIÓN</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 02
		Total Páginas	: 16

## 6.2. Normativas Sectoriales Aplicables en la Etapa de Explotación

No obstante, la normativa aplicable vigente de carácter ambiental y territorial; las obligaciones ambientales que regirán durante la explotación de las instalaciones del Aeropuerto La Florida de La Serena emanan de los siguientes cuerpos contractuales, administrativos y normativos:


- Bases de Licitación para la Concesión Aeropuerto La Florida de La Serena. agosto 2021, Santiago. Chile.
- Manual de Planes de Manejo Ambiental para Obras Concesionadas. *Versión 6.02. junio 2011*
- Manual de Manejo de Áreas Verdes para Proyectos Concesionados. *Versión 2.01. enero 2006*

## 6.3. Procedimientos de Manejo Ambiental

Al objeto de poder controlar efectivamente las diferentes variables medioambientales involucradas en el Proyecto, es que se han establecido una serie de procedimientos que permitan establecer claramente cuáles y cómo deben ser evaluados cada uno de los parámetros, en concordancia con lo estipulado en los documentos normativos previamente indicados.

### 6.3.1. Emisiones Atmosféricas

- **Descripción:** Durante el desarrollo de la Etapa de Explotación no existirán emisiones significativamente mayores que las presentes al comienzo de esta. Debe considerarse que el flujo vehicular aumentará de forma gradual y que éste se realizará sobre carpetas viales, de acceso y estacionamiento, sustancialmente mejores que las existentes al inicio de la concesión.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: PGA-ALFSCSA
	PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL	Vigencia	: Marzo 2022
	<b>ETAPA DE EXPLOTACIÓN</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 02
		Total Páginas	: 16

No obstante, durante las tareas de mantención y reparación de las obras es posible que puedan generarse emanaciones de gases, polvo o contaminantes de cualquier naturaleza, provenientes de faenas, frentes de trabajo y actividades en general, las cuales deberán captarse o eliminarse en forma tal que no causen molestias a las personas o daño al medio ambiente.

- **Medidas:** En cumplimiento de lo indicado en las BALI en su punto 2.12.2.1, durante la Etapa de Explotación se contemplan las siguientes medidas:
  - Utilización de maquinarias con tecnologías limpias, protecciones laterales o superiores que retengan el material particulado, riego de áreas de faenas, humedecimiento de áridos y materiales inertes, entre otras.


### 6.3.2. *Efluentes Líquidos*

- **Descripción:** Durante la Etapa de Explotación el único efluente líquido generado corresponde a las aguas servidas utilizadas por los operarios y pasajeros del ALFSCSA. También se sumarán las descargas provenientes de los edificios de la DGAC y de las oficinas de apoyo. Todas estas descargas serán aguas servidas de tipo doméstico, por lo que estarán aptas para ser derivadas a la red de alcantarillado Aeropuerto, la que a su vez descarga en la red pública de la ciudad de La Serena.
- **Medidas:** No aplica.

### 6.3.3. *Residuos Sólidos*

- a. Componente: Residuos domésticos o asimilables a domésticos.
  - **Descripción:** Durante la Etapa de Explotación el principal residuo que se generará corresponderá a residuos sólidos domésticos que provendrán de oficinas, baños y edificios de equipamiento en general. Este tipo de residuos corresponderá básicamente a restos de comida, envases, papeles, cartones, etcétera, los que serán acumulados en la Sala de Basuras del Edificio Terminal de Pasajeros, ubicada al costado poniente de este.



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: PGA-ALFSCSA
	PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL	Vigencia	: Marzo 2022
	<b>ETAPA DE EXPLOTACIÓN</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 02
		Total Páginas	: 16

- **Medidas:** Estos residuos serán en primera instancia almacenados en recipientes especiales localizados estratégicamente al interior del Edificio de Pasajeros u Oficinas de Apoyo. Diariamente se recolectarán esos residuos, para luego ser dispuestos en contenedores de mayor capacidad, los cuales serán finalmente retirados desde las instalaciones del Aeropuerto mediante el servicio de recolección de basuras dispuesto por la Ilustre Municipalidad de La Serena.

Como elemento de control se elabora planilla trimestral referida a la glosa 21 de la Ley de Presupuestos del Ministerio de Obras Públicas para el año 2022, que establece la obligación de informar trimestralmente sobre los volúmenes de residuos, tierra y/o escombros que deben entregarse producto de los contratos de obras financiados por el Ministerio de Obras Públicas y que sean ejecutados por terceros, incluyendo aquellos generados en la ejecución de los contratos de concesiones de obras públicas.


b. Componente: Residuos industriales.

No se contempla la generación de residuos industriales durante la Etapa de Explotación.

**6.3.4. Residuos Peligrosos**

Tubos fluorescentes en desuso

- **Descripción:** El Aeropuerto La Florida de La Serena presenta un tipo de iluminación interior (Terminal de Pasajeros y Oficinas), que se compone en un gran porcentaje por tubos fluorescentes. Con el fin de contar con un manejo adecuado de éstos al cumplir su vida útil y dar cumplimiento a la legislación vigente D.S. 148, dado su contenido de Mercurio, estos insumos corresponden a Residuos Sólidos de tipo peligroso, por lo tanto, su retiro, almacenamiento y disposición final, deberán seguir estrictas medidas de seguridad para cumplir con la normativa vigente.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: PGA-ALFSCSA
	PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL	Vigencia	: Marzo 2022
	<b>ETAPA DE EXPLOTACIÓN</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 02
		Total Páginas	: 16


- **Medidas:** La Sociedad Concesionaria mantiene un manejo adecuado de los residuos peligrosos generados, los que son gestionados de acuerdo con lo establecido en el “Procedimiento de Manejo de Residuos Peligrosos”, que se adjunta en Anexo 14 al Reglamento de Servicio de la Obra.

#### 6.3.5. *Emisiones Acústicas*

- **Descripción:** El Proyecto no contempla operaciones que incrementen los niveles actuales de presión sonora de las actividades actuales del Aeropuerto.
- **Medidas:** No aplica.

#### 6.3.6. *Paisaje*

- **Descripción:** El proyecto “Ampliación y Mejoramiento Aeropuerto La Florida de La Serena” considera directrices a seguir en la renovación y mejora del paisajismo de las instalaciones del Aeropuerto.
- **Medidas:** Las medidas de manejo corresponden a aquellas que permitan la persistencia de las especies que componen dicho proyecto, según lo señalado en los ítems 2.7.4.15 Proyecto de Paisajismo y 2.12.2.3.1 Plan de Seguimiento Ambiental. Entre ellas es posible destacar:
  - Mantenimiento y reposición de áreas o espacios verdes y jardines preexistentes
  - Los tratamientos vegetales deberán incluir una especificación, tanto para la preparación del terreno como para los cuidados de cada especie propuesta.
  - Las dimensiones de follaje y altura deberán ser consideradas en la edad madura de cada especie.
  - Las áreas verdes y sistema de riego deberán tener la condición de modular no interfiriendo y siendo parte de las posibles futuras ampliaciones.
  - El paisajismo deberá proyectarse con especies que no afecten las normas de superficie limitadora de obstáculos de aproximación interna, de transición interna o aterrizaje de

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: PGA-ALFSCSA
	PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL	Vigencia	: Marzo 2022
	<b>ETAPA DE EXPLOTACIÓN</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 02
		Total Páginas	: 16

acuerdo con las recomendaciones de la IATA y/o normas de la DGAC.

#### **6.4. Informes de Seguimiento de Desarrollo Sustentable durante la Etapa de Explotación**

Desde la Puesta en Servicio Provisoria de las Instalaciones Existentes o Fase 1 y hasta la Puesta en Servicio Provisoria de la Totalidad de las Obras o Fase 2, durante los primeros quince (15) días de cada trimestre, la Sociedad Concesionaria deberá elaborar un “Informe de Desarrollo Sustentable” que dé cuenta de la implementación y de la eficacia de cada una de las medidas definidas en el artículo de las BALI durante el trimestre anterior, que deberá entregar al Inspector Fiscal. Además de incluir:

- Problemas ambientales registrados durante la Etapa de Explotación y propuestas de solución.
- Eficacia de las nuevas medidas de mejoramiento ambiental adoptadas.

A partir de la Puesta en Servicio Provisoria de la Totalidad de las Obras o Fase 2, la Sociedad Concesionaria deberá elaborar y entregar los “Informes de Seguimiento de Desarrollo Sustentable” con una periodicidad de (3) meses, dentro de los primeros quince (15) días posteriores al periodo a informar.


#### **6.5. Plan de Prevención de Riesgos**

En cumplimiento a lo señalado en el artículo 2.10.2 de las BALI, el “Plan de Prevención de Riesgos

– Etapa de Explotación” asociado al Proyecto se encuentra adjunto en el Anexo 15 del del Reglamento de Servicio de la Obra.

#### **6.6. Plan de Control de Accidentes o Contingencias**

En cumplimiento a lo señalado en el punto 2.11.2 de las BALI, el “Plan de Control de Accidentes o Contingencias – Etapa de Explotación” asociado al Proyecto se encuentra adjunto en el Anexo 16 del Reglamento de Servicio de la Obra.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: PGA-ALFSCSA
	PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL	Vigencia	: Marzo 2022
	<b>ETAPA DE EXPLOTACIÓN</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 02
		Total Páginas	: 16

## 6.7. Equipo de Profesionales a Cargo del Plan de Gestión Ambiental

Para poder llevar a cabo la implementación y cumplimiento de lo expuesto en el “Plan de Gestión Ambiental – Etapa de Explotación”, la Sociedad Concesionaria ha considerado los siguientes roles dentro de su personal, de modo poder asegurar una operación efectiva, integral y en directa relación con los requerimientos expuestos en el presente documento.

### 6.7.1. Gerente General


Las funciones específicas para la implementación del PGA son:

- Conocer, revisar y aprobar el presente documento en su totalidad.
- Asignar los recursos necesarios en la Empresa, para el cumplimiento de todas las medidas que establece el PGA.
- Apoyar la gestión tanto de las áreas de medio ambiente como de prevención de riesgos y accidentes, procurando que cada uno de los funcionarios de la Empresa se haga partícipe activo de las responsabilidades que le competen dentro de la correcta implementación y cumplimiento del PGA.
- Informarse de los inconvenientes ambientales y contingencias generados y los que potencialmente podrían generarse.

### 6.7.2. Gerente de Operaciones

Las funciones específicas para la implementación del PGA son:

- Conocer y dirigir el PGA, promoviendo su conocimiento, comprensión y difusión entre sus directamente dependientes, trabajadores y usuarios de la concesión.
- Participar en las inspecciones ambientales y medidas de control donde se requiera su presencia.
- Velar por el cumplimiento de lo indicado en el presente documento.
- Mantener informado al Gerente General sobre la implementación y cumplimiento de las medidas ambientales y de prevención de riegos.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: PGA-ALFSCSA
	PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL	Vigencia	: Marzo 2022
	<b>ETAPA DE EXPLOTACIÓN</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 02
		Total Páginas	: 16

- Brindar asesoramiento a los restantes niveles de personal en la correcta aplicación del PGA.
- Velar y verificar que subcontratistas consideren el PGA, para su aplicación en lo que corresponda.
- Hacer cumplir las recomendaciones o sugerencias que por escrito manifieste el Experto en Prevención de Riesgos visitador de la Empresa.

#### 6.7.3. **Supervisores**


- Conocer y cumplir lo dispuesto en el PGA.
- Informar al Gerente de Operaciones sobre cualquier tipo de eventualidad y/o anomalía que afecte la correcta implementación y/o aplicación del PGA.
- Preparar los “Informes de Seguimiento de Desarrollo Sustentable – Etapa de Explotación”, de acuerdo con la periodicidad señalada en el punto 2.12.2.5 de las BALI.

#### 6.7.4. **Resto del Personal**

- El resto del personal tendrá la responsabilidad de conocer la existencia de este plan y cumplir con las indicaciones que en él se instruyan

#### 6.7.5. **Experto en Prevención de Riesgos visitador de la empresa**

- Conocer y revisar el presente documento en su totalidad.
- Asesorar al Gerente de Operaciones y personal a su cargo, en lo referente a las disposiciones legales que deben cumplirse en materia de Prevención de Riesgos.
- Efectuar inspecciones periódicas al Edificio Terminal, con el objeto de determinar si existen acciones y/o condiciones inseguras, efectuando las recomendaciones pertinentes e indicando las directrices que permitan efectuar oportunamente las correspondientes acciones correctivas.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: PGA-ALFSCSA
	PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL	Vigencia	: Marzo 2022
	<b>ETAPA DE EXPLOTACIÓN</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 02
		Total Páginas	: 16

- Verificar el cumplimiento de las mejoras o soluciones solicitadas tras inspecciones anteriores.
- Efectuar la investigación de los accidentes ocurridos, determinando las causas que lo originaron y estableciendo las medidas de control, para que eventos similares no vuelvan a ocurrir.
- Efectuar charlas periódicas de seguridad y capacitación sobre temáticas ambientales, de modo de capacitar constantemente al personal de la Sociedad Concesionaria.
- Mantener las estadísticas de accidentabilidad de la Empresa, y entregar informe mensual de las mismas.
- Motivar al personal y exigir el cumplimiento de reglamentos, normas y procedimientos de trabajo seguro.

## **6.8. Procedimientos de Trabajo del Equipo Profesional**

La ejecución del Plan de Gestión Ambiental implicará la realización de las siguientes actividades mínimas por parte del Equipo Profesional a su cargo:

- Mantenimiento de Documentos de Carácter Ambiental.
- Preparación de los Informes de Seguimiento de Desarrollo Sustentable.
- Otros.

### **6.8.1. *Mantenimiento de Documentos de Carácter Ambiental***

La Sociedad Concesionaria mantendrá siempre a disposición una copia de los documentos especificados en el punto 6.2 del presente documento.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: PGA-ALFSCSA
	PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL	Vigencia	: Marzo 2022
	<b>ETAPA DE EXPLOTACIÓN</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 02
		Total Páginas	: 16

**6.8.2. Preparación de los Informes de Seguimiento de Desarrollo Ambiental Sustentable**

Periódicamente la Sociedad Concesionaria elaborará los correspondientes “Informes de Seguimiento de Desarrollo Ambiental Sustentable – Etapa de Explotación”, de acuerdo con la periodicidad señalada en el punto 2.12.2.5 de las BALI. En ellos se entregará la siguiente información:

- Aplicabilidad y cumplimiento de las medidas ambientales indicadas tanto en las BALI y PGA, además de incluir, si corresponde, los principales problemas de tipo ambiental suscitados durante el período informado, como también las soluciones adoptadas.
- Eficacia de las nuevas medidas de mejoramiento ambiental adoptadas.
- Contingencias y/o Accidentes ocurridos durante el periodo informado.


**7. REGISTROS**

Como registros de lo establecido en el PGA se considerarán los Informes de Seguimiento de Desarrollo Ambiental Sustentable – Etapa de Explotación, los cuales serán elaborados según lo establecido en el punto 6.7.2 del presente documento.

**8. ANEXOS**

**ANEXO 15** : Plan de Prevención de Riesgos – Etapa de Explotación.

**ANEXO 16** : Plan de Control de Accidentes o Contingencias – Etapa de Explotación.

 AEROPUERTO LA FLORIDA	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>1</b> de <b>41</b>


# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**CONCESIÓN : AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA**

**CONCESIONARIO : AEROPUERTO LA FLORIDA SOCIEDAD CONCESIONARIA S.A.**

**AÑO 2022**




	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>2</b> de <b>41</b>

### CONTROL DE REVISIONES


Revisión	Fecha de Elaboración
A	Marzo 2022
B	Mayo 2022
C	Julio 2022



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: 4 de 41

## INDICE

<b>1</b>	<b>PROCEDIMIENTOS GENERALES AEROPORTUARIOS</b>	<b>5</b>
1.1	Seguridad Industrial	5
1.2	Seguridad en el Terminal	6
1.3	Accidentes de Aviación	7
1.4	Servicio de Primeros Auxilios	9
<b>2</b>	<b>PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DEL ÁREA CONCESIONADA</b>	<b>9</b>
<b>3</b>	<b>PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES</b>	<b>11</b>
3.1	Mecanismo de Asignación de Sistemas de Embarque y Desembarque	11
3.2	Retraso a Anticipación de Vuelos Programados	12
3.3	Llegada de Vuelos No Programados	13
3.4	Solicitud de Autorización de Ingreso y Circulación de Vehículos y/o Personas en Zonas Aeronáuticas	14
3.5	Procedimientos de Inspección de Rutina del Área de Concesión	15
3.6	Procedimientos de Operación Sistemas FIDS y PAS	16
3.7	Procedimientos para Pasajeros en Tránsito	17
3.8	Procedimiento ante Emergencias Médicas en el Terminal	18
3.9	Procedimiento para Tratamiento de Grupos Especiales de Pasajeros	20
3.10	Procedimiento para el Tratamiento de la Prensa	21
3.11	Procedimiento para el Tratamiento de Bultos y/o Especies Olvidadas	21
3.12	Procedimiento de Servicio de Información al Público	24
3.13	Procedimiento para Denuncias de Robo	25
3.14	Procedimiento para Carros Portaequipajes	26
3.15	Programa de Visitas al Aeropuerto	27
3.16	Procedimiento de Notificación, Captura y Retiro de Perros Vagos en Aeropuerto	27
3.17	Procedimiento para Atención de Pasajeros con Movilidad Reducida	28
3.18	Procedimiento ante Eventos, Promociones y/o Filmaciones	29
3.19	Política de Comunicación Internas y Externas	29
3.20	Política de Señalética	30
3.21	Política de Separadores de Fila	31
3.22	Política de Planos de Orientación al Interior del Terminal	31
3.23	Política de Retiro Periódico de Basuras	32
3.24	Procedimiento ante Amenazas de Artefactos de Sabotaje y Objetos sospechosos en la Parte Pública	34
3.25	Políticas de Operación del Servicio de Seguridad Privada	37
3.26	Política de Iluminación Interior y Exterior del Terminal de Pasajeros	40

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: 5 de 41

## 1. PROCEDIMIENTOS GENERALES AEROPORTUARIOS

### 1.1 Seguridad Industrial


Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A. ha desarrollado un Plan de Prevención de Riesgos para la Etapa de Explotación, el cual involucra aquellas actividades de mayor riesgo para los usuarios del Aeropuerto, dentro del área de Concesión.

El objetivo del Plan es mantener un sistema efectivo de prevención de riesgos, tendiente a garantizar la continuidad de las operaciones con la menor cantidad posible de interrupciones y accidentes, como también con un nivel minoritario de pérdidas. Lo anterior exige incorporar e integrar, tanto al trabajo directivo como al operativo, la aplicación estandarizada de un conjunto de técnicas de todas las fases del tratamiento de riesgos.

La razón fundamental de este Plan es que sirva como herramienta para sistematizar y fortalecer controles que son críticos, mediante planes de acción respaldados con metodologías y técnicas propias del sistema de administración de riesgos y control de pérdidas. En síntesis, la visión de Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A. consiste en la preparación y capacitación de su recurso humano, a fin de que adquiera la destreza necesaria en el estudio e implementación de la estrategia.

Las políticas de Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A. al respecto consideran los siguientes parámetros:

- El cumplimiento con lo dispuesto por la Ley y las reglamentaciones respecto a condiciones laborales en Chile.
- Cumplir las normas de Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional en las áreas de trabajo.
- Establecer visitas regulares para inspecciones de seguridad de los establecimientos, equipos, prácticas y procedimientos laborales.
- Instruir al personal de Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A. en todos los procedimientos de seguridad relacionados con la realización de sus deberes.
- Crear y mantener reportes de la información de accidentes e incidentes ocurridos dentro del área de concesión.

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: 6 de 41

Al implementar la metodología de operación se consideran los siguientes puntos:


- Proporcionar y utilizar señales de prevención y seguridad y/o sistemas gráficos fácilmente entendibles.
- Capacitación del personal de Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A. en el manejo seguro de los equipos e instalaciones del Aeropuerto, cerciorándose de que se disponga de personal capacitado en este ámbito.
- Que los trabajadores utilicen sus elementos de protección personal, de acuerdo con las normas vigentes, debiendo mantenerlos en perfecto estado de funcionamiento. A su vez, cada trabajador debe usarlos en forma permanente mientras se encuentre expuesto a los riesgos.
- La disposición de equipos extintores dentro del áreas de concesión, de acuerdo con lo señalado en el Proyecto Definitivo aprobado por la Inspección Fiscal.

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

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

## **1.2 Seguridad en el Terminal**

Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A. coopera con el Programa de Seguridad Aeroportuaria del Aeropuerto La Florida de La Serena, en lo referente a las operaciones que se efectúan en el área concesionada. Este programa es conducido por la DGAC – Aeropuerto La Florida de La Serena, en su calidad de autoridad aeroportuaria; a su vez, Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A. actúa de acuerdo con su Plan de Seguridad y Vigilancia. El Plan de Seguridad debe ser actualizado cada vez que sea necesario, manteniendo procedimientos de seguridad


	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>7</b> de <b>41</b>

orientados a proteger a las personas y la propiedad; además de apoyar y facilitar las operaciones aeroportuarias. Para dar cumplimiento a lo anterior, este Plan debe incluir:

- Participación en el funcionamiento del Comité de Seguridad y Facilitación DGAC.
- Participación en el desarrollo e implementación de un Plan de Seguridad en el Terminal, (subsidiario al Programa de Seguridad del Aeropuerto La Florida de La Serena, elaborado por la DGAC). Éste debe cumplir con las normas establecidas por la autoridad aeronáutica, que incluya los procedimientos de apoyo ante amenazas o actos de interferencia ilícita contra la Aviación Civil.
- Desarrollo y mantención de medidas de seguridad para proteger a las personas e instalaciones en las áreas públicas. Esto involucra constantes acciones coordinadas entre Carabineros de Chile, DGAC y Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- Planes de acción en caso de ocurrencia de algún incidente y/o accidente, que incluya el procedimiento de notificación a las autoridades apropiadas.
- Realización de una evaluación general de seguridad, en conjunto con la DGAC.
- Definir un nivel de mantención y de programa de servicio para los equipos de seguridad, tales como puertas, rejas, cerraduras, alarmas y controles de acceso de cargo de Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.
- Materialización de la Seguridad Privada en las áreas de su competencia, con personal propio.


### **1.3 Accidentes de Aviación (En el Aeropuerto, fuera del Aeropuerto, Aeronave en vuelo y Aeronave en tierra)**

En caso de ocurrir un accidente de aeronave en el Aeropuerto, es la DGAC quien toma el control de las operaciones de salvamento y evacuación de accidentados a través del COE (Centro de Operaciones de Emergencia); no obstante lo anterior, Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A. colabora en las actividades de apoyo que le sean delegadas por la DGAC.

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>8</b> de <b>41</b>

Una vez recibida la notificación del accidente, se procederá de acuerdo con lo siguiente:

- a) El Gerente de Operaciones procederá a constituirse en COE creado para enfrentar este tipo de situaciones. En el caso que el Gerente de Operaciones no se encuentre en el Aeropuerto, el Supervisor de Turno del Terminal se constituirá en el COE, una vez que ejecute la tarea señalada en el punto siguiente.
- b) El Supervisor de Turno del Terminal procederá a evacuar las salas de embarque a fin de que estas dependencias queden disponibles para uso de la compañía aérea afectada, tanto para atención de pasajeros y/o tripulación ilesa como para la entrega de información a las personas que esperan o acompañan a pasajeros embarcados en la aeronave siniestrada. Una vez concluida esta tarea, informará directamente al jefe de Base o Supervisor de la Compañía Aérea afectada y el Jefe de Turno del Servicio AVSEC que las salas de embarque están disponibles para el uso previsto para este tipo de situaciones. Posteriormente, se dirigirá y permanecerá en el Mesón de Informaciones a la espera de nuevas instrucciones emanadas del COE.
- c) La(el) Ejecutiva(o) de Informaciones procederá a suspender los llamados a embarque de pasajeros para posteriormente transmitir por las pantallas del Sistema FIDS el mensaje “sin información” a todos los vuelos cuya hora estimada de llegada o despegue sea igual o inferior a 3 horas contadas desde el momento de recibirse la notificación del accidente. Una vez efectuada esta operación, permanecerá en el Mesón de Informaciones a la espera de nuevas instrucciones que emanen del COE. Sin perjuicio de lo anterior, dará todas las facilidades del caso al personal de la Compañía Aérea afectada, ya sea para la emisión de mensajes solicitados por dicha compañía y/o para el uso de Sistema PAS o FIDS.
- d) El personal que realiza funciones de vigilancia procederá a cerrar todos los accesos desde la parte pública a la parte aeronáutica existentes en el sector de sala de llegada (puertas de acceso a las salas de llegada nacional e internacional) para posteriormente dirigirse al sector de acceso del terminal al objeto de ejercer un control activo y permanente hasta que finalice la emergencia respecto al acceso de personas a áreas restringidas.
- e) Tanto el Supervisor del Terminal como la(el) Ejecutiva(o) del mesón de Informaciones, en ningún momento podrán proporcionar información referida al origen o causa del accidente, o al estado de

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: 9 de 41

los ocupantes de la aeronave. Esta información debe ser entregada exclusivamente por la Compañía Aérea afectada.

f) Una vez superada la emergencia, el Supervisor de Turno del terminal procederá a acondicionar las instalaciones, equipos y dependencias utilizadas para retomar los estándares de servicio del Terminal de Pasajeros.

Por su parte y en complemento a lo anterior, todas las líneas aéreas que operan desde el Aeropuerto deben proporcionar personal y equipos de apoyo a la resolución de situaciones de emergencia.


#### **1.4 Servicios de Primeros Auxilios**

La Sociedad Concesionaria dispone de una sala de Primeros Auxilios habilitada con todos los elementos y condiciones para una atención de salud básica. La asistencia de Primeros Auxilios en el Aeropuerto La Florida de La Serena es entregada por Técnicos de Nivel Superior en Enfermería, los que se encargan de atender con procedimientos básicos de enfermería las emergencias de salud de los usuarios. Las funciones del personal TENS no se circunscriben solo a la Sala de Primeros Auxilios, deben estar constantemente recorriendo el Terminal de Pasajeros para el control de las medidas sanitarias, ubicándose también en el Mesón de Informaciones para apoyo a ejecutivos de informaciones y ante cualquier eventualidad de salud de los usuarios

## **2. PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DEL ÁREA CONCESIONADA**

Anualmente la Sociedad Concesionaria, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1.10.5 de las Bases de Licitación, desarrolla e implementa, previa aprobación de la Inspección Fiscal, un Programa Anual de Conservación de la Obra (PACO) a aplicarse en el área concesionada, con el objetivo de proporcionar seguridad, condiciones confortables, consumo mínimo de recursos y vida útil máxima de las instalaciones y equipos allí inmersos. Junto con ello, vela porque se



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>  <b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>10</b> de <b>41</b>

disponga del personal necesario y adecuado para la prestación de los servicios requeridos, ya sea a través del personal permanente o subcontratado por servicios específicos.


El programa de trabajo planificado asegura que se utilice un sistema de mantención y prevención que incluya a lo menos lo siguiente:

- Inspecciones de rutina e información de condición de todos los bienes, basándose en un programa pre-establecido.
- Actividad preventiva de mantención basada en una actividad de reparación/sustitución efectiva.
- Programas de trabajo que reflejen los requerimientos operacionales y condiciones climáticas, e incluyan la capacidad de satisfacer una actividad de reparación inmediata no planificada.
- La evaluación de la reparación/mantención continuada versus sustitución/actualización al desarrollar presupuestos operacionales y de capital.

A su vez, ALFSCSA se adhiere a los siguientes códigos y normas, según sea aplicable:

- Códigos y Normas de Construcción que sean aplicables.
- Recomendaciones de fabricantes.
- Códigos y recomendaciones locales.
- Ensayos y certificaciones de organismos especialistas.
- Normas de prevención de riesgos.

Como parte integrante del PACO y de acuerdo con lo establecido en el artículo 1.10.9.2.3 de las Bases de Licitación, ALFSCSA desarrolla e implementa, previa aprobación de la Inspección Fiscal, un Programa de Mantenimiento de Áreas Verdes, cuyo objetivo es conservar estas áreas en una forma estéticamente agradable que brinde la posibilidad de mejorar la imagen del área de concesión. El Programa de trabajo incluye inspecciones y el desarrollo de un esquema de mantención que incluye actividades asignadas de reparación, mantención y actualización, y es puesto en práctica tanto por personal propio de ALFSCSA como por personal externo

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>  <b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>11</b> de <b>41</b>

especialista en el rubro. A su vez, y también como documento incluido en el PACO de cada año, la Sociedad Concesionaria elabora un Plan de Limpieza y Aseo, el cual está destinado a cubrir la totalidad de las instalaciones inmersas dentro del área de concesión, salvo aquellas que se mencionan a continuación:

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


Todas las situaciones o problemas inusuales de cualquier tipo que se informen respecto al servicio de limpieza y aseo, dentro de las áreas de responsabilidad de ALFSCSA, deben ser presentados en el acto al Supervisor de Operaciones en turno de la Sociedad Concesionaria, con el objeto de implementar las medidas necesarias que permitan corregir estas anomalías en el menor tiempo posible. A su vez, es deber de la Gerencia de Operaciones de ALFSCSA implementar las medidas que sean necesarias para prevenir al máximo la recurrencia de estas situaciones.

### **3. PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES**

#### **3.1 Mecanismo de Asignación de Sistemas de Embarque y Desembarque**

##### Introducción

Será el personal de Informaciones de ALFSCSA el que, a diario, con la información de los itinerarios de vuelo del día siguiente (recibida de parte de cada una de las compañías aéreas que operan en el Terminal de Pasajeros), estará a cargo de la elaboración de una planilla denominada “Bitácora de Operaciones de Vuelo – Aeropuerto La Florida de La Serena”. Este documento consiste en una propuesta diaria del sistema de embarque/desembarque de

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>12</b> de <b>41</b>

pasajeros, para cada uno de los vuelos que a diario operan en el Terminal de Pasajeros, bajo el siguiente formato:

Bitácora de Vuelos				LUNES 14 DE MARZO DEL 2022						
N°	Fecha	Línea Aérea	Vuelo	Procedencia	CINTA DE ARRIBO	Horario Programado		Destino	PUERTA DE EMBARQUE	PARKING
						Llegada	Salida			
1	14-03-2022	LATAM	125/125	ANF	1	8:55	9:43	SCL	2	4
2	14-03-2022	JAT	50/130	SCL	2	9:00	9:35	ARI	1	5
3	14-03-2022	SKU	207/472	SCL	1	9:00	9:45	CJC	3	3
4	14-03-2022	JAT	38/36	ANF	2	9:46	10:21	ANF	1	5
5	14-03-2022	LATAM	141/141	CJC	1	9:58	11:01	SCL	2	4
6	14-03-2022	JAT	19/18	CJC	2	10:45	11:20	CJC	1	5
7	14-03-2022	LATAM	104/107	SCL	1	11:22	12:01	SCL	2	4

Dicho documento será distribuido diariamente a las siguientes entidades:

- Operaciones ALFSCSA
- Compañías Aéreas
- Personal de AVSEC
- Subconcesionarios
- Gerencia de Operaciones de Sociedad Concesionaria
- Otros organismos que así lo soliciten, previa autorización de la Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria.


#### Políticas de Asignación De Sistemas de Embarque y Desembarque

La Sociedad Concesionaria procede de acuerdo con el Procedimiento de Asignación de Sistemas de Embarque y Desembarque y Sistema de Manejo de Equipaje de Llegada y Salida descrito en el Mecanismo de Asignación presentando en el Reglamento de Servicio de la Obra.

### **3.2 Retraso o Anticipación de Vuelos Programados**

Alcance:

- Transportistas Aéreos
- Operaciones ALFSCSA

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>13</b> de <b>41</b>

Procedimiento:

Transportistas Aéreos: Personal del transportista aéreo deberá informar al personal de Informaciones de ALFSCSA de los cambios que se produzcan a los itinerarios previamente informados.

Operaciones ALFSCSA: Deberá realiza la re-asignación de las puertas de embarque y las cintas de retiro de equipaje, bajo el concepto de “orden de llegada”, en la medida que estos equipos se encuentren a disposición, verificando si la procedencia del vuelo es nacional o internacional, y privilegiando siempre aquel transportista aéreo que se ajuste a los itinerarios originales de vuelo.

Junto con lo anterior, el personal de Informaciones de ALFSCSA deberá actualizar la información del sistema FIDS.

### **3.3 Llegada de Vuelos No Programados**

Alcance:


- Transportistas Aéreos
- Operaciones ALFSCSA

Procedimiento:

Transportistas Aéreos: Personal del transportista aéreo deberá informar al personal de Informaciones de ALFSCSA los siguientes antecedentes:

- Horarios de llegada y salida
- Tiempos de operación
- Origen y destino del vuelo
- Cantidad de pasajeros
- Posición de estacionamiento en plataforma asignada por la DGAC

Si se tratase de un vuelo de procedencia extranjera y que no estuviera asociado a los transportistas aéreos locales, es tarea de la Oficina de Operaciones de la DGAC proporcionarle

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Página: <b>14</b> de <b>41</b>

a ALFSCSA esta información, a fin de poder gestionar con la debida prontitud cualquier coordinación que resultare necesaria.

Operaciones ALFSCSA: En directa coordinación con la Oficina de Operaciones de la DGAC y personal del correspondiente transportista aéreo (si aplica), y una vez sea notificado de los horarios confirmados de llegada/salida del vuelo en cuestión, deberá realizar la asignación de la puerta de embarque y/o cinta de retiro de equipaje correspondientes (siempre que existan unidades disponibles y no signifique modificar la programación original). Junto con lo anterior, el personal de Informaciones de ALFSCSA deberá actualizar la información del sistema FIDS.

### **3.4 Solicitud de Autorización de Ingreso y Circulación de Vehículos y/o Personas en Zonas Aeronáuticas**

Alcance:


- Transportistas Aéreos
- Gerencia de Operaciones de ALFSCSA
- Operaciones ALFSCSA
- DGAC – Aeropuerto La Florida de La Serena
- Usuarios en general

Antecedentes:

ALFSCSA deberá informar, a todos sus usuarios que soliciten ingreso a las áreas restringidas, los requisitos y procedimientos que la DGAC – Aeropuerto La Florida de La Serena mantiene vigentes en esta materia.

Procedimiento:

Los usuarios en general, que por necesidades de ALFSCSA requieran ingresar y/o transitar a través del camino aeronáutico, plataforma de aeronaves y/o pista de aterrizajes, deberán actuar coordinadamente con la Gerencia de Operaciones de ALFSCSA, a fin de obtener por parte de la DGAC las autorizaciones de ingreso necesarias para ello.

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>15</b> de <b>41</b>

Gerencia de Operaciones de ALFSCSA: Se encargará de visar, centralizar y canalizar con la DGAC – Aeropuerto La Florida de La Serena las autorizaciones pertinentes para el ingreso y movimiento en los sectores mencionados. A su vez deberá informar a los solicitantes sobre su estricto deber de cumplimiento a todas las exigencias establecidas por la DGAC.

Usuarios en General: Los usuarios en general, que por necesidades de ALFSCSA requieran ingresar y/o transitar a través del camino aeronáutico, plataforma de aeronaves y/o pista de aterrizajes, deberán actuar coordinadamente con la Gerencia de Operaciones de ALFSCSA, a fin de obtener por parte de la DGAC las autorizaciones de ingreso necesarias para ello. A su vez, deberán dar estricto cumplimiento a todas las exigencias establecidas por la Autoridad Aeronáutica al respecto.

### **3.5 Procedimiento de Inspección de Rutina del Área de Concesión**

Alcance:

- Gerencia de Operaciones de ALFSCSA
- Operaciones ALFSCSA


Antecedentes:

Es el Supervisor de Operaciones de ALFSCSA quien vela en terreno y en forma diaria, por la continuidad y fluidez de los servicios operacionales que presta la Sociedad Concesionaria.

Procedimiento:

El Supervisor de Operaciones de ALFSCSA tiene entre sus principales funciones las siguientes:

- Se debe informar de las situaciones ocurridas tanto durante su turno de trabajo como durante el turno de sus compañeros, referidas principalmente a actividades de mantenimiento, seguridad y operación.
- Mantener y registrar, durante su turno de trabajo, una revisión periódica del estado de funcionamiento de las diferentes instalaciones y equipos inmersos dentro del área de concesión.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>16</b> de <b>41</b>

- Coordinarse con los organismos involucrados en situaciones de emergencia aeroportuarias, de acuerdo con los procedimientos establecidos en los Programas de Emergencias y/o Seguridad subsidiarios.
- Velar porque las actividades que se llevan a cabo al interior del área concesionada se realicen en forma segura.
- Si algún pasajero y/o usuario en general requiriese de su ayuda, prestarle la colaboración pertinente.
- Mantener permanente coordinación con personal de los transportistas aéreos, los diferentes departamentos de la DGAC, los organismos públicos que laboren en el Terminal de Pasajeros, personal de ALFSCSA, etc., con el objeto de mantener en óptimo estado la operación del Edificio Terminal.
- Al finalizar su turno de trabajo, reportar las principales novedades ocurridas, tanto a su compañero entrante como a la Gerencia de Operaciones de ALFSCSA.
- Previo a finalizar su turno de trabajo, completar y reportar a la Gerencia de Operaciones de CAS la cartilla de inspección “Reporte Diario de Inspección”.

### **3.6 Procedimiento de Operación Sistemas FIDS y PAS**


Alcance:

- Transportistas Aéreos
- Supervisor de Operaciones de ALFSCSA
- Personal de Información de Vuelos e Información al Público

Procedimiento:

FIDS

El(la) Ejecutivo(a) del Mesón de Informaciones del Terminal de Pasajeros es el(la) encargado(a) de programar y actualizar constantemente la información diaria de vuelos publicada a través del sistema FIDS habilitado para ello, de acuerdo con la información entregada por cada uno de los transportistas aéreos.

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>17</b> de <b>41</b>

## PAS

El Sistema PAS opera de la siguiente manera:

### Uso de Parte de ALFSCSA

Personal de ALFSCSA puede entregar información de utilidad pública a través del micrófono disponible para ello, ubicado en el Mesón de Informaciones. Lo anterior debe siempre estar visado previamente por el Supervisor de Operaciones de ALFSCSA.

### Uso de Parte del Personal de Transportistas Aéreos

Es responsabilidad del personal de los transportistas aéreos efectuar los llamados de embarque y llegadas de vuelos, así como también el mantener a los pasajeros debidamente informados ante la ocurrencia de eventualidades que afecten el itinerario programado de vuelos.

Ante cualquier anomalía que se produzca con los equipos de megafonía disponibles, debe informarse de inmediato al Supervisor de Operaciones de ALFSCSA. Este último se encarga de direccionar la información, de tal forma de proceder con las reparaciones que resultaren necesarias.

Los llamados de embarque están limitados a un máximo de 3 por vuelo, con el objeto de poder descongestionar el sistema de megafonía del Terminal de Pasajeros.

En caso de ser necesario realizar algún llamado a pasajeros, éstos deben realizarse sólo indicando nombre y apellidos de los involucrados (deben omitirse datos como empresa a la que pertenece, cargo, etc.).

### **3.7 Procedimiento para Pasajeros en Tránsito**


Alcance:

- Transportistas Aéreos
- Supervisor de Operaciones de ALFSCSA

Antecedentes:

En el Terminal los pasajeros en tránsito deben efectuar un circuito que les permita un acceso expedito a sus vuelos de conexión.



	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>18</b> de <b>41</b>

Procedimiento:

Transportista Aéreo:

Debe guiar y orientar a los pasajeros en tránsito por el Aeropuerto en su llegada, ya sea ésta a través de puente de embarque o vía acceso remoto.

Debe realizar el chequeo de pasajes, cotejándolo con el pasaporte u otro documento válido para la identificación positiva del pasajero, en los mesones dispuestos para ello.

Debe guiar a los pasajeros al control de Rayos “X” obligatorio, para luego dirigirse al hall de espera de embarque, donde deben ser contactados por personal de la empresa aérea que corresponda.

Debe retirar con la debida anticipación y previo al vuelo de conexión, los objetos que hubieran sido retenidos por personal de seguridad de la DGAC en el Puesto de Control de Seguridad. Estos objetos deben ser transportados en la bodega de la aeronave y entregados al propietario en el punto final de destino.

Supervisor de Operaciones de ALFSCSA:

Debe estar atento, para que el transportista aéreo guíe en forma correcta el flujo de pasajeros.


### **3.8 Procedimiento ante Emergencias Médicas en el Terminal**

Alcance:

- Transportistas Aéreos
- Servicio SEI de la DGAC
- Supervisor de Operaciones de ALFSCSA
- Gerencia de Operaciones de ALFSCSA
- Personal de Primeros Auxilios

Antecedentes:

Establecer las normas y pautas que concurren a la atención primaria en caso de accidente producido en áreas concesionadas.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>19</b> de <b>41</b>


Procedimiento:

Supervisor de Operaciones de ALFSCSA:

- Una vez recibida la información de accidente o incidente que requiera de asistencia médica, este funcionario se debe hacer presente de inmediato en el lugar de ocurrido los hechos a fin de controlar en primera instancia la situación. Acto seguido debe notificar de lo acontecido al Servicio SEI de la DGAC – Aeropuerto La Florida de La Serena, solicitando su presencia en el lugar a fin de poder realizar la evaluación pertinente del afectado (Primeros Auxilios).
- En el caso que el accidentado sea un pasajero (entendiéndose como tal una persona que ya ha sido chequeada por la empresa transportista aérea y/o que haya arribado al Aeropuerto en algún vuelo comercial), se le debe notificar del accidente al representante de la empresa aérea correspondiente.
- Debe prestar ayuda en la realización de todas las coordinaciones que resulten necesarias para la correcta atención del(los) afectado(s).
- Debe registrar toda la información personal del(los) afectado(s), al igual que la totalidad de los antecedentes relacionados con el accidente/incidente acontecido, los cuales deben ser remitidos de inmediato a la Gerencia de Operaciones de ALFSCSA.
- Debe poner en conocimiento de lo sucedido al funcionario de turno de Carabineros de Chile, a fin de poder obtener colaboración de parte de dicha institución en caso de que resulte necesario. De no encontrarse presente el funcionario de Carabineros en el Terminal de Pasajeros se coordinará vía telefónica la asistencia con el Cuadrante correspondiente de Carabineros.

Gerencia de Operaciones de ALFSCSA:

Debe informar de lo sucedido a la Inspección Fiscal (y/o Asesoría de la Inspección Fiscal). Es responsable de la activación de los seguros correspondientes, siempre que proceda.

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>20</b> de <b>41</b>

Es responsable de la elaboración del correspondiente Informe de Accidente/Incidente, el cual posteriormente debe ser remitido a la Inspección Fiscal.

### **3.9 Procedimiento para Tratamiento de Grupos Especiales de Pasajeros**

Alcance:

- Transportistas Aéreos
- Servicio Aduana
- DGAC – Aeropuerto La Florida de La Serena
- SAG
- Supervisor de Operaciones de ALFSCSA
- Gerencia de Operaciones de ALFSCSA

Antecedentes:

Establecer la forma de operación del Terminal de Pasajeros en caso de recepción de grandes grupos de usuarios.


Procedimiento:

En la atención de grandes grupos de pasajeros es fundamental el orden y seguridad (personas/equipaje).

Se debe considerar una clara señalización de direccionamiento de grupos, además de una zona de atención a pasajeros y acopio de equipaje, de tal forma de evitar dispersión y por ende conflictos. La habilitación de esta en zona debe estar directamente coordinada con personal del transportista aéreo y los operadores de turismo encargados del paquete respectivo (si aplica).

En el caso de necesitarse atención especial (carga de equipaje directo en plataforma), deben ser partícipes de estas tareas personal de Aduana, personal del SAG y personal de la DGAC. Adicionalmente, es necesaria la designación de áreas de estacionamiento especial para vehículos dentro del estacionamiento público y frente al Terminal de Pasajeros.

La empresa aérea transportista debe realizar la publicación y distribución de regulaciones en cuanto a la atención del grupo de pasajeros en cuestión, con el propósito de facilitar su tránsito y

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>21</b> de <b>41</b>

atención en zona de mesones, emigración/inmigración y controles AVSEC/Aduana/SAG. Lo anterior en directa coordinación y conocimiento por parte de ALFSCSA.

### **3.10 Procedimiento para el Tratamiento de la Prensa**

Alcance:

- Gerencia de Operaciones de ALFSCSA
- Supervisor de Operaciones de ALFSCSA
- DGAC – Aeropuerto La Florida de La Serena

Procedimiento:

La DGAC – Aeropuerto La Florida de La Serena, en su calidad de autoridad aeroportuaria, es la única entidad facultada para emitir cualquier comunicado que involucre algún incidente y/o accidente de aeronave. ALFSCSA sólo se limita a indicar a los medios de comunicación dónde es posible obtener información, además de tener habilitado (si se requiere) un sector para la prensa. El lugar físico para la atención de la prensa debe definirse caso a caso al momento de ser solicitado por la DGAC a la Gerencia de Operaciones de ALFSCSA, de acuerdo con los antecedentes de la situación que lo amerita.


### **3.11 Procedimiento para el Tratamiento de Bultos y/o Especies Olvidadas**

Alcance:

- Gerencia de Operaciones de ALFSCSA
- Supervisor de Operaciones de ALFSCSA
- Personal de Vigilancia de ALFSCSA
- Personal de Información al Público de ALFSCSA

Antecedentes:

Establecer un procedimiento para especies olvidadas, que considere la recepción, registro, custodia, devolución, donación y/o destrucción de aquellos elementos que se encuentren en el Terminal de Pasajeros.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>  <b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>22</b> de <b>41</b>

Procedimiento:

Recepción:

Existen una serie de vías a través de las cuales ALFSCSA podrá recibir objetos, las cuales se mencionan a continuación:

- Mesón de Informaciones del Terminal de Pasajeros.
- A través del Personal de Vigilancia del Edificio.
- A través del Personal de Limpieza y Aseo.
- A través del Personal de Mantenimiento de ALFSCSA.
- A través del Supervisor de Operaciones de ALFSCSA.
- Subconcesionarios.
- Usuarios en general.


Independiente del medio de recepción de los objetos, y previo descarte de que formen parte de algún “bulto sospechoso” por parte de la autoridad, estos deben ser derivados al instante al Supervisor de Operaciones de ALFSCSA, quien de inmediato lo debe ingresar en el registro de objetos perdidos.

A fin de contar con un ministro de fe que acredite el contenido y/o características de las especies encontradas, el Supervisor de Operaciones de ALFSCSA puede requerir la presencia y posterior firma del formulario de registro, ya sea del funcionario de Carabineros de Chile presente en el Terminal, o bien, de la Gerencia de Operaciones de ALFSCSA.

Registro:

El registro realizado debe estar asociado a un número de respaldo, el cual también debe ser asignado a las especies encontradas, a fin de facilitar su posterior búsqueda.

En dicho registro debe quedar especificado el tipo de objeto, sus principales características, su contenido detallado (si procede), la fecha y hora de la recepción, el lugar donde fue encontrado, el nombre y firma del Supervisor de Operaciones de ALFSCSA y el nombre y firma del algún ministro de fe que acredite lo detallado en el registro. A su vez debe contar con un espacio destinado al

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>  <b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>23</b> de <b>41</b>

registro de información necesaria para la eventual posterior devolución de las especies. Todo lo anterior se resume en el ejemplo de formato que se presenta al fin del ítem “devolución”.

**Custodia:**

Las especies olvidadas permanecen en una bodega dispuesta para ello, espacio habilitado por ALFSCSA para estos fines bajo custodia y estricto control de acceso a la misma.

Las especies encontradas son custodiadas por un período máximo de 3 (tres) meses, tiempo tras el cual se da paso a la destrucción y/o donación de estas, según corresponda.

**Devolución:**

La devolución de los objetos perdidos está a cargo del Supervisor de Operaciones de ALFSCSA. Para poder concretar dicha operación, el dueño (o en su lugar alguien autorizado por medio de un poder simple) debe concurrir a las instalaciones del Terminal de Pasajeros y contactar al Supervisor de Operaciones de ALFSCSA, a quien debe indicarle la fecha de pérdida y las características del objeto en cuestión. Este último, previa corroboración de la veracidad de la información puede devolver las especies a su dueño, previa firma de un formulario de devolución (el cual debe adjuntarse al registro de objetos encontrados asociado).


**ACTA DE REGISTRO**

**Donación y/o Destrucción:**

Las especies encontradas son custodiadas por un período máximo de 3 meses, tiempo tras el cual se da paso a la destrucción y/o donación de estas, según corresponda.

Para cualquiera de los procesos que se realice con las especies se deja constancia por medio de actas que incluyan: destino de las especies, fecha de realización, responsable y ministros de fe, y descripción de las especies en cuestión.

En caso de tratarse de documentos de identificación (tanto nacionales como internacionales), estos son remitidos a personal de Carabineros de Chile.

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>24</b> de <b>41</b>

### 3.12 Procedimiento de Servicio de Información al Público

Alcance:

- Gerencia de Operaciones de ALFSCSA
- Supervisor de Operaciones de ALFSCSA
- Personal de Información al Público de ALFSCSA


Procedimiento:

El Mesón de Informaciones, y en forma complementaria la página web de ALFSCSA (<http://www.aeropuertolaserena.cl/>), tienen por objetivo fundamental el brindar a los pasajeros y usuarios en general las informaciones referentes a:

- Itinerarios de vuelos.
- Ubicaciones específicas de distintos sitios de interés en el Aeropuerto.
- Número de contacto de las empresas aéreas.
- Número de contacto de servicio Rent a Car
- Número de contacto de transporte público habilitado para el servicio en Aeropuerto La Florida de La Serena
- Itinerarios de servicios de transporte público concesionado.
- Políticas para seguir en casos de emergencias en el Terminal.
- Información de lugares turísticos en la ciudad

El Mesón de Informaciones opera de acuerdo con el itinerario de vuelos, atendido por personal de ALFSCSA.

En complemento a lo anterior, el Terminal de Pasajeros cuenta con planos de ubicación referencial distribuidos en puntos estratégicos del Edificio; éstos son: hall primer y segundo nivel, acceso a salas de embarque y salas de arribo nacional e internacional.

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>25</b> de <b>41</b>

### 3.13 Procedimiento para Denuncias de Robos

Alcance:

- Gerencia de Operaciones de ALFSCSA
- Supervisor de Operaciones de ALFSCSA
- Personal de Información al Público de ALFSCSA
- Carabineros de Chile
- DGAC – Aeropuerto La Florida de La Serena
- Transportistas Aéreos

Antecedentes:

Robos o hurtos que se produzcan al interior del área concesionada.


Procedimiento:

Denuncias de Robos

Ante situaciones de robos o hurtos acontecidas en las zonas públicas inmersas dentro del área de concesión, y una vez notificada la información al Supervisor de Operaciones y/o Gerente de Operaciones de ALFSCSA, son estos quienes deben comunicar de inmediato lo ocurrido a Carabineros de Chile, institución que debe realizar los procedimientos de rigor al respecto.

Para el caso de situaciones de robos/hurtos suscitados en zonas aeronáuticas, se debe informar de los hechos al personal de Seguridad DGAC del Aeropuerto, quienes deben adoptar las medidas pertinentes y poner a disposición de los Organismos Policiales a las personas involucradas. De proceder, es responsabilidad del afectado directo el estampar la correspondiente denuncia.



	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>26</b> de <b>41</b>

### 3.14 Procedimiento para Carros Portaequipaje

Alcance:

- Supervisor de Operaciones de ALFSCSA
- Personal de Apoyo de ALFSCSA
- Personal de Mantenimiento de ALFSCSA

Procedimiento:


Personal de Apoyo de ALFSCSA:

Debe colaborar en la recolección y distribución de los carros portaequipaje al interior del área concesionada, manteniendo en todo momento un trato adecuado con el pasajero y respetando las normas de seguridad vigentes en el Aeropuerto.

Supervisor de Operaciones de ALFSCSA:

Tiene la tarea de verificar en terreno la distribución de los carros portaequipaje, según las necesidades de operación de vuelo que se registren. A su vez, debe supervisar que los carros disponibles se encuentren en óptimas condiciones para ser utilizados por los usuarios del Aeropuerto.

Personal de Mantenimiento de ALFSCSA: La mantención de los carros portaequipajes es responsabilidad de ALFSCSA, por lo cual este personal (o bien a través de alguna empresa externa) debe mantenerlos en óptimas condiciones para ser utilizados por los usuarios del Aeropuerto.

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>27</b> de <b>41</b>

Se entiende por carro portaequipaje en buen estado lo siguiente:

- Estructura tubular integra
- Disponibilidad y buen funcionamiento de canastillo porta bolso
- Disponibilidad de plancha trasera soportante de equipaje
- Buen funcionamiento de las ruedas de desplazamiento

La distribución de los carros portaequipajes está basada en las necesidades originadas por la afluencia de pasajeros, lo cual está directamente relacionado con las horas peak del movimiento de aeronaves. Para ello se privilegian los accesos al Terminal y las Salas de Arribo de Pasajeros.

### **3.15 Programa de Visitas al Aeropuerto**

Alcance:

- Gerencia de Operaciones de ALFSCSA
- DGAC – Aeropuerto La Florida de La Serena


Procedimiento:

Las instituciones o grupos que deseen conocer las instalaciones del Aeropuerto deben comunicarse directamente con la Gerencia de Operaciones de ALFSCSA. Este último coordinará la visita con la DGAC– Aeropuerto La Florida de La Serena, evitando afectar el normal funcionamiento de las instalaciones.

### **3.16 Procedimiento de Notificación, Captura y Retiro de Perros Vagos en el Aeropuerto**

Alcance:

- Gerencia de Operaciones de ALFSCSA
- Servicio de Salud Coquimbo

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>28</b> de <b>41</b>

Procedimiento:

ALFSCSA efectúa inspecciones permanentes al área pública concesionada. En caso de detectarse la presencia de perros vagos, procede a dar cuenta de esta situación a la autoridad sanitaria correspondiente, ateniéndose a las normas que la institución pertinente establezca respecto al tema.

### **3.17 Procedimiento para Asistencia de Pasajeros con Movilidad Reducida**

Alcance:

- Operación : Personal de Atención de Público
- Supervisión : Supervisor de Operaciones
- Mantención : Personal interno o externo al Concesionario


Antecedentes:

El Concesionario deberá proporcionar, en forma continua e ininterrumpida, la asistencia a pasajeros con movilidad reducida para el embarque y/o desembarque, trasladando, asistiendo y ayudando al pasajero y su equipaje en todo momento durante su paso por el aeropuerto, para lo cual deberá contar con personal de apoyo y sillas de ruedas o cualquier otro tipo de asistencia adicional.

Procedimiento:

- El Terminal de Pasajeros cuenta con las siguientes facilidades para pasajeros con movilidad reducida: Estacionamientos públicos de vehículos privilegiados (demarcados).
- Servicios higiénicos exclusivos y debidamente identificados, diseñados para brindarles mayor comodidad.
- Servicios de telefonía pública a una altura adecuada desde el nivel del suelo.

Es el Supervisor de Operaciones de ALFSCSA es quien diariamente debe inspeccionar que estas instalaciones y/o equipos se encuentren disponibles para ser utilizadas por los usuarios. En caso de

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>29</b> de <b>41</b>

existir inconvenientes con alguno de ellos, debe coordinar con quien resulte pertinente a fin de brindar una pronta solución.

### **3.18 Procedimiento ante Eventos, Promociones y/o Filmaciones**

Alcance:

- Supervisor de Operaciones de ALFSCSA
- Gerencia de Operaciones de ALFSCSA
- DGAC – Aeropuerto La Florida de La Serena

Procedimiento:

Todo evento, promoción y/o filmación de tipo comercial que se requiera efectuar al interior del área concesionada es controlada por ALFSCSA a través de su Supervisor de Operaciones. Una vez realizadas las coordinaciones comerciales previas, el (la) interesado(a) debe enviar el detalle de los antecedentes e información relacionada directamente con el evento, promoción o filmación, vía correo electrónico dirigido al Gerente de Operaciones de ALFSCSA. El detalle de esta información es de vital importancia para ejecutar las coordinaciones que resulten pertinentes con la DGAC – Aeropuerto La Florida de La Serena, para cuando las actividades de promoción deban realizarse en zonas aeronáuticas.

### **3.19 Política de Comunicación Interna y Externa**


Alcance:

- Supervisor de Operaciones de ALFSCSA
- Gerencia de Operaciones de ALFSCSA

Procedimiento:

Las necesidades tanto operativas como administrativas que tienen relación con ALFSCSA son satisfechas a través de los siguientes medios:

- Red telefónica con sus anexos.
- Frecuencias de radios.

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>30</b> de <b>41</b>

- Correo electrónico.
- Telefonía móvil.

ALFSCSA, por medio de su Gerencia General, brinda las facilidades y coordina las instancias necesarias para las comunicaciones externas.

POLÍTICA: Satisfacer las necesidades de información de los subconcesionarios de ALFSCSA, a través de medios de comunicación visual, radial y escrito.

### 3.20 Política de Señalética


Alcance:

- Gerencia de Operaciones de ALFSCSA
- Supervisor de Operaciones de ALFSCSA
- Personal de Mantenimiento de ALFSCSA

Procedimiento:

De común acuerdo con las diferentes entidades que participan de la operación del Aeropuerto, se conducen los roles y responsabilidades en lo que se refiere a organización, diseño, distribución, especificaciones, fabricación, instalación y mantención de la señalética al interior del área de concesión. La coherencia es fundamental en este tema (más allá del orden estético) a fin de priorizar el sentido tanto funcional como operacional la misma, donde la rapidez, la visualización y la localización de la información necesaria se convierten en factores primordiales. Por lo anterior, continuamente se inspecciona el área de concesión y con ello se toman las medidas correspondientes, de tal forma que cualquier persona que circule por el ella cuente con una guía para lograr un desplazamiento de fácil entendimiento.

La totalidad de la señalética dispuesta en el área de concesión está y se mantiene siempre basada en el Proyecto de Señalética aprobado, la normativa vigente y las necesidades que se detecten a través del tiempo.

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>31</b> de <b>41</b>

### 3.21 Política de Separadores de Fila

Alcance:

- Gerencia de Operaciones de ALFSCSA
- Transportistas Aéreos

Antecedentes:

Los separadores de fila, o de flujo, contribuyen a un ordenamiento de las áreas vinculadas a los counters de check-in de pasajeros de las empresas aéreas. Los separadores de fila destinados al uso propio de cada compañía son provistos y mantenidos únicamente por dichas empresas, debiendo exhibir el logo corporativo correspondiente.


Procedimiento:

Estos elementos son provistos, administrados y mantenidos por cada una de las empresas aéreas de acuerdo con la correspondiente asignación de counters, ubicándolos sólo dentro del área habilitada y delimitada para ello (frente a sus mesones de check-in). Adicionalmente a lo anterior, cada puerta de embarque puede estar equipada con separadores de filas durante las operaciones de vuelo, con el objeto de facilitar los procedimientos de embarque de pasajeros. En caso de presentarse controversias respecto de las políticas de operación de los separadores de fila, estas deben ser abordadas a través del comité FAL.

### 3.22 Política de Planos de Orientación al Interior del Terminal

Alcance:

- Gerencia de Operaciones de ALFSCSA

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>32</b> de <b>41</b>

**Antecedentes:**

El objetivo fundamental de estos planos es la orientación directa para pasajeros y público en general, siendo diseñados y creados de forma didáctica y de fácil comprensión para evitar confusiones. Se privilegiará que se muestren con texto en tamaño útil para tercera edad y con segundo idioma / bilingüe. Su ubicación es de carácter estratégico.

**Procedimiento:**

ALFSCSA ha dispuesto planos claros, precisos, actualizados y visibles a todo el público, de forma de orientar a los usuarios que consultan el recorrido que deben realizar para llegar a su destino.

Los planos están distribuidos de la siguiente forma:

Hall primer nivel.

Acceso a salas de embarque

Sala de Arribo

Acceso a restorán en 2do nivel

**3.23 Política de retiro Periódico de Basuras**

**Alcance:**

- Gerencia de Operaciones de ALFSCSA
- Supervisor de Operaciones de ALFSCSA
- Empresa(s) a cargo del retiro periódico de basuras desde el área concesionada


**Antecedentes:**

Programa Anual de Retiro de Basuras.

**Procedimiento:**

ALFSCSA coordina el retiro de los residuos domiciliarios desde el área de concesión al relleno sanitario autorizado, de acuerdo con lo indicado en el Programa Anual de Retiro de Basuras.

Este documento es entregado anualmente a la Inspección Fiscal para su aprobación, de acuerdo

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>33</b> de <b>41</b>

con lo establecido en el artículo 1.10.9.2.4 de las BALI. Las directrices de dicho documento son las que se presentan a continuación:

Instalaciones de Acopio de Basuras:

Existen “papeleros urbanos” en pasillos y baños públicos, para el acopio temporal de residuos sólidos domiciliarios.

Existen papeleros en todas y cada una de las oficinas y recintos de trabajo, para el acopio temporal de residuos sólidos domiciliarios.

Existen papeleros en el sector frontis del Terminal, para el acopio temporal de residuos sólidos domiciliarios.

Existen contenedores para el acopio de basuras provenientes de la operación de aeronaves, ubicados en patio de equipajes del Terminal de Pasajeros.

Se cuenta con una sala de basuras. En este lugar se acopia la basura que a diario recolecta el personal de aseo y mantención de ALFSCSA, a la espera de que sea retirada por la empresa autorizada encargada de su disposición final en el vertedero municipal.

#### Tratamiento de Residuos Sólidos Domiciliarios

Se consideran como fuentes generadoras de tales residuos a:

Pasajeros y acompañantes.

Funcionarios y subconcesionarios del Aeropuerto.


Aviones, producto de aquellos residuos provenientes de la atención a bordo.

Recolección, Acopio y Disposición Final:

Se han dispuesto “papeleros urbanos” en pasillos y baños públicos, los cuales son vaciados diariamente por el personal de limpieza y aseo de ALFSCSA.

Se han dispuesto papeleros en el sector frontis del Terminal, los cuales son vaciados diariamente por personal de limpieza y aseo de ALFSCSA.



	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>34</b> de <b>41</b>

Se han dispuesto contenedores para el acopio de basuras provenientes de la operación de aeronaves, ubicados en patio de equipajes del Terminal de Pasajeros, los cuales son vaciados diariamente por personal de mantenimiento de ALFSCSA.

Los residuos sólidos domiciliarios son diariamente retirados desde las instalaciones anteriores y trasladados hacia la sala de basuras del Terminal, donde son depositados y almacenados en los contenedores dispuestos especialmente para tal efecto. Posterior a ello, estos residuos son retirados (proceso debidamente supervisado por el Supervisor de Operaciones de ALFSCSA, quien verifica la correcta ejecución de esta tarea) y transportados por una empresa autorizada, la cual se encarga de depositarlos de forma definitiva en el vertedero municipal. El servicio de retiro de basuras, acumuladas en los contenedores previamente señalados, se realiza con una frecuencia mínima de 3 veces por semana; de ser necesario, esta frecuencia puede aumentarse.

Medidas de Control:

ALFSCSA ha dispuesto exigir a las empresas a cargo del retiro y disposición final de estos residuos la entrega mensual de los comprobantes de ingreso al vertedero municipal.

### **3.24 Procedimiento ante amenazas de artefacto de sabotaje y objetos sospechosos en la Parte Pública.**


Alcance:

- DGAC – Aeropuerto La Florida de La Serena
- Gerencia de Operaciones de ALFSCSA
- Supervisor de Operaciones de ALFSCSA
- Carabineros de Chile
- Personal de Vigilancia Privada

Antecedentes:

DAR-17 “Reglamento de Seguridad para la Protección de la Aviación Civil contra Actos de Interferencia Ilícita”.

Plan de Seguridad del Aeropuerto La Florida de La Serena.

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>35</b> de <b>41</b>

Establecer un procedimiento de actuación ante situaciones de amenazas de artefactos de sabotaje y objetos sospechosos en instalaciones de la zona pública del Aeropuerto La Florida de La Serena.

Procedimiento:

Supervisor de Operaciones de ALFSCSA:

Es responsable de aplicar los procedimientos indicados en el Plan de Seguridad Subsidiario de ALFSCSA.

Debe realizar las coordinaciones necesarias con Carabineros de Chile, cuando la situación lo amerite.

En caso de producirse un procedimiento en la parte pública, debe estar atento a prestar el apoyo requerido a Carabineros de Chile.


Zona Pública

La prevención de delitos en la parte pública del Terminal de Pasajeros está a cargo de Carabineros de Chile, procediéndose a actuar conforme al Plan de Seguridad del Aeropuerto ante situaciones de amenaza de bomba contra instalación, por bulto abandonado, u otro hecho que puedan afectar la seguridad de las operaciones aéreas. ALFSCSA colabora como apoyo, de acuerdo con lo establecido en dicho Plan y en su propio Plan de Seguridad Subsidiario.

Actuación de ALFSCSA en la Zona Pública

Corresponde a la Gerencia de Operaciones de ALFSCSA y/o al Supervisor de Operaciones de ALFSCSA tomar las primeras medidas ante llamadas de amenaza de artefacto de sabotaje, anónimos y/u objetos sospechosos, siendo un apoyo importante para posteriormente proceder conforme se indica:

- Una vez informado de la existencia de un bulto sospechoso acudir en forma inmediata al lugar.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>  <b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>36</b> de <b>41</b>


- Comunicar al puesto de control de AVSEC en el Terminal de Pasajeros, de cualquier hecho de esta naturaleza y a Carabineros de Chile en caso de que sea en la parte pública.
- Aislar el lugar con en conjunto con el Personal de Vigilancia Privada hasta la llegada del personal especialista (AVSEC – Carabineros de Chile), quienes deben hacerse cargo del procedimiento de rigor. En el intertanto se actúa bajo el concepto: “no mover, no tocar, no trasladar”.
- Evacuar el lugar según indicaciones del personal especialista.
- Disponer que se apoye con los llamados por altoparlantes que sean solicitados por AVSEC o Carabineros de Chile.
- En caso de constituirse el COS informar al Gerente de Operaciones.
- ALFSCSA, estará atento a los requerimientos que disponga el COS en cuanto éste se active.
- Disponer se lleve un registro detallado de los hechos para los informes posteriores correspondientes.

#### Actuación de ALFSCSA en la Zona Aeronáutica

Las funciones y coordinaciones de esta zona corresponden al ámbito de competencia de la DGAC (AVSEC), que es regulada por procedimientos propios. No obstante ello, la Gerencia de Operaciones de ALFSCSA, a requerimiento de la autoridad aeronáutica, apoya con sus medios disponibles, ejecutando las tareas asignadas en el Plan de Seguridad del Aeropuerto La Florida de La Serena.

#### Amenaza de Aeronaves

El aviso de bomba es una amenaza comunicada, anónima o de otro tipo, real o falsa, que requiere o indica que la seguridad de una aeronave o instalación del Aeropuerto o una persona puede estar en peligro, debido a un explosivo u otro objeto o artefacto. La resolución definitiva que se adopte sobre la clasificación de la amenaza es de competencia de la autoridad aeroportuaria (Jefe Seguridad de Aviación, o en su ausencia, quien lo suceda en el mando). ALFSCSA apoya en caso de producirse una amenaza con lo estipulado en el Plan de Seguridad del Aeropuerto La Florida de La Serena.

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>37</b> de <b>41</b>

### 3.25 Políticas de Operación del Servicio de Seguridad Privada

Alcance:

- Carabineros Chile
- Supervisor de Operaciones de ALFSCSA
- Personal de Seguridad Privada ALFSCSA

Procedimiento:


ALFSCSA es responsable subsidiario del cumplimiento de las normas que establece la Ley N°3.607, de Funcionamiento de los Vigilantes Privados y la normativa aeronáutica.

La empresa externa deberá proveer, en el más breve plazo, los reemplazos con ocasión de la inasistencia de alguno de sus funcionarios de turno.


Cumplen funciones en el Terminal de Pasajeros una cultura aeronáutica que incluye conceptos, lenguaje, materias e informaciones del Aeropuerto, con el objeto de satisfacer diversas consultas generales que pudiera recibir.

Del Personal que cumple funciones de Guardia de Seguridad:

- Tener una actitud de permanente atención a situaciones que le parezcan sospechosas, informando inmediatamente al Supervisor de ALFSCSA.
- Actuar en la retención de personas que sean sorprendidas en delitos flagrantes, conforme lo estipula la Ley, para posteriormente ser entregados a Carabineros de Chile por parte del Supervisor de Operaciones de ALFSCSA.
- Vestir correctamente el uniforme, manteniendo la uniformidad y concordancia con el conjunto.
- Mantener la disciplina de las comunicaciones, transmitiendo y recibiendo solamente mensajes relacionados con la vigilancia y atención al público.

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>38</b> de <b>41</b>

- En ninguna circunstancia el guardia puede consumir alimentos y bebidas durante su labor de vigilancia. Del mismo modo se prohíbe mascar chicles o fumar mientras esté en su puesto.
- Durante su gestión laboral, el guardia deberá evitar desarrollar lazos de amistad con personas que se encuentren sujetas a vigilancia y control. Con la actitud anterior, se busca evitar compromisos que puedan influir negativamente en la labor de seguridad.
- El guardia no puede hacer abandono del lugar o sector asignado a su control y vigilancia, como tampoco transitar o permanecer en áreas restringidas o que no estén expresamente autorizadas. Asimismo, se prohíbe realizar cualquier actividad diferente a la de su misión específica. Lo anterior se hace extensivo a la realización de cualquier otra actividad laboral en el Aeropuerto en sus horas libres o de descanso.
- Sin olvidar en ningún momento su labor primaria de control y vigilancia, el guardia debe actuar con el público con amabilidad y permanente actitud de servicio, especialmente con aquellas personas que durante un problema o circunstancia que supere su capacidad de solución, deban derivar hacia el Supervisor de Operaciones de ALFSCSA.
- El guardia que cumple funciones en el Terminal debe desarrollar una cultura aeronáutica que incluye conceptos, lenguaje, materias e informaciones del Aeropuerto, con el objeto de satisfacer diversas consultas generales que pudiera recibir.
- Es responsable de mantener una atenta labor de vigilancia y observación, que permita observar actitudes sospechosas, intento o comisión de delitos y actos de interferencia ilícita. Ante cualquier anomalía que se detecte al respecto, debe dar cuenta inmediata de tal situación al Supervisor de Operaciones de ALFSCSA.
- Deben estar capacitados para proceder a la brevedad ante el peligro de incendio, usando extintores o los elementos más adecuados que se encuentren a su alcance, dando cuenta del hecho en forma inmediata al Supervisor de Operaciones de ALFSCSA.
- Ante movimientos telúricos el guardia de seguridad debe colaborar en la evacuación del público, de acuerdo con las instrucciones que reciba por parte del Supervisor de Operaciones de ALFSCSA.


	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>39</b> de <b>41</b>

- En ninguna circunstancia el guardia se debe dejar llevar por el entusiasmo o simpatía hacia algún personaje de connotación pública de paso por el Aeropuerto, que signifique abandonar su puesto o acceder a sectores no permitidos.
- El guardia que por la naturaleza de sus funciones se vea enfrentado a situaciones conflictivas y sea objeto de ofensas e intentos de agresión, debe mantener la calma, evitando conductas agresivas, incluso en oportunidades en que la razón se encuentre claramente de su lado. Ante situaciones como las indicadas, debe pedir apoyo inmediato al Supervisor de Operaciones de ALFSCSA, tratando de controlar el incidente con profesionalismo y agotando todos los medios para evitar conmoción y aglomeraciones.
- Durante el desarrollo normal de las actividades del Aeropuerto, con frecuencia aparecen objetos extraviados, entre los cuales se destacan maletas, bolsos, porta documentos, filmadoras etc., ante estas situaciones, el guardia deberá actuar con gran delicadeza y profesionalismo, dando cuenta de inmediato al supervisor de ALFSCSA, quien dará curso al procedimiento establecido para tal efecto.
- Durante el desarrollo normal de las actividades del Aeropuerto, el guardia debe comunicar en forma inmediata al Supervisor de Operaciones de ALFSCSA de cualquier situación que salga de lo normal o que parezca sospechosa.
- La presencia de los guardias está orientada a controlar ingresos en las áreas concesionadas por ALFSCSA y actuar como un ente disuasivo, para evitar la comisión de actos ilícitos de cualquier índole.

#### Horario y Lugares de Acción de los Guardias de Seguridad Privada

El servicio de seguridad privada tiene un horario de funcionamiento H-24, los 365 días del año.

En horario de operación de vuelos el guardia de seguridad privada debe estar apostado en la puerta de salida de pasajeros desde la sala de arribo del Terminal de Pasajeros, evitando que personas no autorizadas hagan ingreso a ella.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>40</b> de <b>41</b>

Fuera del horario de vuelos el guardia efectúa rondas por el Terminal de Pasajeros y áreas exteriores de la concesión, en directa coordinación con el Supervisor de Operaciones de ALFSCSA y lo establecido en la normativa de funcionamiento de la empresa de seguridad.

### **3.26 Política de Iluminación Interior y Exterior del Terminal de Pasajeros**

Objetivo:

Establecer un procedimiento que permita prestar de forma correcta y eficiente el servicio de iluminación tanto al interior del Terminal de Pasajeros como en las vías de circulación y estacionamientos del Aeropuerto La Florida de La Serena.

Procedimiento:

Diferenciación Horaria


Para el desarrollo del presente Procedimiento se han definido dos situaciones, diurna y nocturna, las cuales, dada la gran diversidad horaria entre estaciones del año se identifican de la siguiente manera:

- a. Horario Diurno : Período comprendido entre el comienzo del Crepúsculo Civil Matutino (CCCM) más 1 hora, hasta el Fin del Crepúsculo Civil Vespertino (FCCV) menos 1 hora.
- b. Horario Nocturno : Periodo fuera de lo definido como Horario Diurno.

Estándar de Iluminación:

Terminal de Pasajeros

Se define como estándar mínimo para el periodo de operación de vuelos comerciales nacionales e internacionales la utilización del 50% de la iluminación disponible en Horario Diurno. Asimismo, se utilizará al menos el 95% de la iluminación en Horario Nocturno durante operaciones.

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: MP-ALFSCSA-2022
		Revisión: C
		Página: <b>41</b> de <b>41</b>

NOTA: Para estos efectos se considera como periodo de operación de vuelo comercial el margen de tiempo comprendido entre 1 hora antes de la llegada y 15 minutos después de la salida del vuelo en cuestión.


Vialidad Exterior, Estacionamientos Públicos y Calle Aeronáutica

Se define como estándar mínimo a la utilización del el 95% de la iluminación en Horario Nocturno, mientras que en Horario Diurno no se considera el empleo de iluminación exterior, salvo bajo situaciones excepcionales que así lo ameriten (ej: baja visibilidad en vialidad exterior).

**Encargado de Implementación del Procedimiento**

El Supervisor de Operaciones de ALFSCSA en turno es el encargado de controlar los procesos de encendido y/o apagado de la iluminación según sea el caso, considerando para ello la variabilidad dinámica de cada uno de los parámetros anteriormente señalados.




 AEROPUERTO LA FLORIDA	<b>PROGRAMA DE ENTRETENCIÓN</b>  AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Código: ME-ALFSCSA-2022
		Revisión: A
		Página: <b>1 de 6</b>

# **PROGRAMA DEL SERVICIO DE ENTRETENCIÓN**

**CONCESIÓN : AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA**


**CONCESIONARIO : AEROPUERTO LA FLORIDA SOCIEDAD CONCESIONARIA S.A.**

**AÑO 2022**

	<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMA DE ENTRETENCIÓN</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: ME-ALFSCSA-2022
		Revisión: A
		Página: <b>3</b> de <b>6</b>

**INDICE**

1	OBJETIVO	4
2	ALCANCE	4
3	REFERENCIAS	4
4	DEFINICIONES	4
5	RESPONSABILIDAD	4
6	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	5

	<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMA DE ENTRETENCIÓN</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: ME-ALFSCSA-2022
		Revisión: A
		Página: <b>4 de 6</b>

## 1. OBJETIVO

Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A. proveerá a los usuarios del Terminal de Pasajeros un servicio de entretenimiento vinculado al entorno y orientado a lograr la satisfacción de los usuarios.

## 2. ALCANCE

Será responsabilidad de la Sociedad Concesionaria proveer y mantener operativo, en forma continua e ininterrumpida el Servicio de Entretención.

Su alcance está sujeto al desarrollo de la infraestructura de la Concesión, por lo que se considera que su prestación será con los recursos que actualmente cuenta el Aeropuerto e irá escalando en aumento junto con el avance de las obras.

## 3. REFERENCIAS

### **Bases de Licitación.**

Bases de Licitación Concesión Aeropuerto La Florida de La Serena Texto Refundido, específicamente el artículo 1.10.9.2.11.

### **Reglamento de Servicio de la Obra.**


Reglamento de Servicio de la Obra, Aeropuerto La Florida de La Serena.

## 4. DEFINICIONES

**ALFSCSA** : Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A

**BALI** : Bases de Licitación

**IFE** : Inspección Fiscal de Explotación

	<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMA DE ENTRETENCIÓN</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: ME-ALFSCSA-2022
		Revisión: A
		Página: <b>5 de 6</b>

## 5. RESPONSABILIDAD

### **Gerente de Operaciones**

Conocer, elaborar, revisar y aprobar el presente documento en su totalidad, además de verificar su eficaz cumplimiento.

### **Supervisor de Operaciones**


Conocer y verificar el eficaz cumplimiento de lo señalado en el presente documento.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Concesionario deberá proveer el Servicio de Entretención a los pasajeros que se encuentren en las áreas de espera, tanto en el Hall Público como en las Salas de Embarque del Edificio Terminal. Deberá considerar la habilitación de, al menos, juegos infantiles y áreas destinadas a actividades de connotación cultural (literaria y/o artística), así como también de programación audiovisual de entretenimiento que incluya música e información noticiosa y/o educativa. La programación audiovisual deberá incluir contenido representativo de la región en la que se ubica el aeropuerto.

- Áreas destinadas a la instalación de juegos infantiles.
- Un área de 3x3 m destinada a actividades de connotación cultural.
- 6 (seis) pantallas de al menos 46 pulgadas, para el funcionamiento de un canal interno de televisión. Estas pantallas deberán estar separadas una de otra a una distancia tal que todos los pasajeros tengan acceso a una de ellas desde el lugar en que se encuentren.

La programación audiovisual de entretenimiento incluirá programación local de los canales de televisión, información noticiosa nacional e internacional, música y deportes.


	<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMA DE ENTRETENCIÓN</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: ME-ALFSCSA-2022
		Revisión: A
		Página: <b>6</b> de <b>6</b>

La calidad e intensidad del sonido se medirá en decibeles, respetando la regulación legal en la materia, y de forma que se pueda escuchar desde todos los sectores, sin que ello signifique molestias a los usuarios.

El horario de funcionamiento del servicio de entretenimiento será prestado durante las horas de operación comercial del aeropuerto.

Es importante considerar que los servicios que se prestarán en esta materia, de acuerdo con el artículo 1.10.4 de las BALI, son aquellos descritos y contenidos en el Reglamento de Servicio de la Obra, el que comenzará a regir “a partir de la fecha en que se hayan cumplido 360 (trescientos sesenta) días contados desde la fecha de inicio del plazo de concesión señalado en 1.7.5 y hasta la Puesta en Servicio Provisoria de la Totalidad de las Obras...”.

Sin perjuicio de ello, el servicio de entretenimiento se prestará en la medida que el desarrollo de la nueva infraestructura lo permita, debiendo actualizarse el presente programa una vez que se inicie su prestación, incluyendo en dicha actualización un nuevo Programa de Entretención.


 AEROPUERTO LA FLORIDA	<b>PROGRAMA DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA</b>	Código: PAPMR-ALFSCSA-2022
		Revisión: A
	AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA	Página: <b>1</b> de <b>12</b>

# **PROGRAMA DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA**

**CONCESIÓN : AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA**


**CONCESIONARIO : AEROPUERTO LA FLORIDA SOCIEDAD CONCESIONARIA S.A.**

**AÑO 2022**

	<p align="center"><b>PROGRAMA DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA</b></p> <p align="center">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PAPMR-ALFSCSA-2022
		Revisión: A
		Página: <b>3</b> de <b>12</b>

## INDICE

<b>1</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>ALCANCE</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>REFERENCIAS</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>DEFINICIONES</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>5</b>
6.1	Descripción	5
6.2	Prestaciones Excluidas del Servicio	6
6.3	Pasos a seguir para utilizar Servicio de Asistencia a PMR	7
6.4	Indicador de Desempeño	11
6.5	Horario de Prestación del Servicio	12
6.6	Capacitaciones	12
6.7	Puntos de Encuentro	12

	<b>PROGRAMA DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA</b>	Código: PAPMR-ALFSCSA-2022
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Revisión: A
		Página: <b>4 de 12</b>

## 1. OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo establecer la metodología utilizada por Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A. para la prestación del servicio de asistencia a pasajeros con movilidad reducida.

Lo anterior de acuerdo con lo establecido en el artículo 1.10.9.2.14 de las Bases de Licitación del contrato de Concesión de Aeropuerto La Florida de La Serena.

## 2. ALCANCE

El presente documento abarca las actividades involucradas en la prestación del servicio de asistencia a pasajeros con movilidad reducida del Aeropuerto La Florida de La Serena.

## 3. REFERENCIAS

### **Bases de Licitación.**

Bases de Licitación Concesión Aeropuerto La Florida de La Serena Texto Refundido, explícitamente el artículo 1.10.9.2.14.

### **Reglamento de Servicio de la Obra.**

Reglamento de Servicio de la Obra, Aeropuerto La Florida de La Serena.

## 4. DEFINICIONES

**ALFSCSA** : Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A


**BALI** : Bases de Licitación

**DGAC** : Dirección General de Aeronáutica Civil

**IFE** : Inspección Fiscal de Explotación

**PMR** : Pasajero con Movilidad Reducida.



	<p align="center"><b>PROGRAMA DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA</b></p> <p align="center">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PAPMR-ALFSCSA-2022
		Revisión: A
		Página: <b>5</b> de <b>12</b>

## 5. RESPONSABILIDAD

### Gerente de Operaciones

Conocer, elaborar, revisar y aprobar el presente documento en su totalidad, además de verificar su eficaz cumplimiento.

### Supervisor de Operaciones

Conocer y verificar el eficaz cumplimiento de lo señalado en el presente documento.

### Personal de Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A.


- Tomar conocimiento y cumplir eficientemente lo establecido en el presente documento.
- Contar con el perfil adecuado para cumplir con el Servicio, en términos de conocer la infraestructura o espacios de carácter inclusivo y contar con la aptitud adecuada.
- Contar con vestimenta de fácil identificación para el Pasajero.

## 6. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 6.1 Descripción

El Concesionario deberá proporcionar, en forma continua e ininterrumpida, la asistencia a los pasajeros con movilidad reducida para el embarque y/o desembarque, trasladando, asistiendo y ayudando al pasajero y su equipaje en todo momento durante su paso por el Aeropuerto, para lo cual deberá contar con personal de apoyo y sillas de ruedas o cualquier otro tipo de asistencia adicional para dar cumplimiento a las exigencias mínimas y a los Niveles de Servicios según lo exigido en las Bases de Licitación.

Para la prestación de este servicio, Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A. deberá considerar, al menos los siguientes procesos:

	<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMA DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PAPMR-ALFSCSA-2022
		Revisión: A
		Página: <b>6</b> de <b>12</b>

- Llegada y Salida del Aeropuerto: Entre las áreas de acceso al aeropuerto (Estacionamientos Públicos, Áreas para Transporte Terrestre de Pasajeros, entre otros) y el “punto de encuentro”.
- Embarque/Desembarque: Entre el “punto de encuentro”(Estacionamiento, Informaciones) y la puerta de embarque, para las operaciones que utilicen puente de embarque y entre el “punto de encuentro” y la puerta de la aeronave, para las operaciones de Embarque/Desembarque remoto.
- Tránsito/Conexiones: Incluye según corresponda, procedimientos de embarque, desembarque y traslados a través del Edificio Terminal.

Cada “punto de encuentro” mencionado anteriormente, será el área donde los pasajeros con movilidad reducida podrán requerir la prestación de este servicio, para lo cual se podrán utilizar quioscos o tótems ubicados en las zonas de acceso al aeropuerto, página web, teléfonos dispuestos o directamente en mesón de informaciones, los cuales son informados en cada punto de encuentro.


Cabe tener presente que el servicio PMR es de acompañamiento y asistencia, por tanto, ALFSCSA no se hará responsable por atrasos de presentación de pasajeros o falta de documentos en procesos de embarque/desembarque.

Este servicio deberá funcionar todos los días del año, en un horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos regulares y no regulares, tanto internacionales como domésticos.

El Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida se efectuará en coordinación con los operadores aéreos.

## **6.2 Prestaciones Excluidas del Servicio**

El Servicio de Asistencia no comprenderá la prestación de servicios que no estén expresamente indicados en este programa. En particular, aunque sin limitación, se excluye del Servicio de Asistencia cualquier prestación de salud y/o alimentación, asistencia médica, paramédica o dental,

	<b>PROGRAMA DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA</b>	Código: PAPMR-ALFSCSA-2022
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Revisión: A
		Página: <b>7</b> de <b>12</b>

atención de enfermería y/o cuidado de enfermos, pacientes o personas heridas o accidentadas. Igualmente, se excluye en los mismos términos la asistencia al acompañante del PMR.

### **6.3 Pasos a seguir para utilizar el Servicio de Asistencia a PMR.**

Para pasajeros saliendo o arribando al Aeropuerto La Florida de La Serena y que necesiten la prestación del servicio PMR, se dispondrá de las siguientes modalidades de operación:


- *Realizar una solicitud de asistencia embarcando en el Aeropuerto La Florida de La Serena con previo aviso de 48 hrs de antelación.*

El PMR y/o su acompañante podrá solicitar la asistencia comunicándose al Mesón de Informaciones al fono +56 9 44018563 o al 56 51 2270353 o al correo [informaciones.lsc@reddeaeropuertos.cl](mailto:informaciones.lsc@reddeaeropuertos.cl) , o a través de la página web [www.aeropuertolaserena.cl](http://www.aeropuertolaserena.cl) registrando el nombre, RUT, correo electrónico, teléfono de contacto, señalando el número del vuelo y la hora que solicita el servicio. El personal de informaciones que lo atienda responderá su solicitud entregando su nombre y una ID de identificación del servicio.

Al llegar al terminal aéreo podrá estacionarse en estacionamiento público o detenerse en sector habilitado y demarcado debidamente, sector identificado para PMR. En caso de venir con acompañante, éste deberá acercarse al Mesón de Informaciones y confirmar el requerimiento de asistencia con la ID entregada. En caso de no venir con acompañante deberá llamar por teléfono al Mesón de Informaciones, el cual contará con una superficie adecuada para la recepción y atención de al menos dos Pasajeros con Movilidad Reducida simultáneamente, entregando su ID y señalando el lugar en que se encuentra (el número teléfono estará dispuesto en el sector de estacionamiento antes señalado). Su solicitud será confirmada y se registrará la hora de dicha confirmación, así como la hora de inicio efectivo del servicio (tiempo máximo de espera).

- *Realizar una solicitud de asistencia embarcando en el Aeropuerto La Florida de La Serena sin previo aviso.*

El PMR y/o su acompañante podrá solicitar la asistencia registrando su nombre, RUT, correo electrónico, teléfono de contacto, señalando el requerimiento de asistencia para PMR en el Mesón

	<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMA DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PAPMR-ALFSCSA-2022
		Revisión: A
		Página: <b>8</b> de <b>12</b>

de Informaciones. El personal de informaciones que lo atiende responderá su solicitud entregando su ID de identificación del servicio.

Su solicitud será confirmada y se registrará la hora de dicha confirmación, así como la hora de inicio efectivo del servicio (tiempo máximo de espera).

- *Realizar una solicitud de asistencia desembarcando en Aeropuerto La Florida de La Serena, con previo aviso de 48 hrs de antelación.*


El PMR, su acompañante y/o la compañía aérea que lo transporta, podrá solicitar la asistencia comunicándose al Mesón de Informaciones al fono +56 9 44018563 o al 56 51 2270353 o al correo [informaciones.lsc@reddeaeropuertos.cl](mailto:informaciones.lsc@reddeaeropuertos.cl) , o a través de la página web [www.aeropuertolaserena.cl](http://www.aeropuertolaserena.cl) registrando su nombre, RUT, correo electrónico, teléfono de contacto, señalando el número del vuelo y la hora que solicita el servicio. El personal de informaciones que atiende responderá su solicitud entregando su nombre y una ID de identificación del servicio.

Al llegar en vuelo al Aeropuerto La Florida de La Serena, la compañía aérea dispondrá de una de las sillas de rueda entregada por ALFSCSA en la puerta de desembarque que corresponda. La compañía aérea desembarcará al PMR quien será recibido por el personal de asistencia de ALFSCSA, en el punto de encuentro más cercano hasta el lugar o medio de transporte que lo trasladará.

El tiempo transcurrido entre que la compañía aérea desembarca al PMR y es recibido por el personal de asistencia de la Concesionaria en la puerta de desembarque será registrado como hora de inicio de la asistencia efectiva (tiempo máximo de espera).

- *Realizar una solicitud de asistencia desembarcando en Aeropuerto La Florida de La Serena sin previo aviso.*

El PMR, su acompañante y/o la compañía aérea de lo transporta, podrá solicitar la asistencia comunicándose al Mesón de Informaciones registrando el nombre, RUT, correo electrónico, teléfono de contacto, señalando el requerimiento de asistencia. El personal de informaciones que atiende responderá su solicitud entregando un ID de identificación del servicio.

	<b>PROGRAMA DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA</b>	Código: PAPMR-ALFSCSA-2022
	<b>AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</b>	Revisión: A
		Página: <b>9</b> de <b>12</b>

La compañía aérea dispondrá de una de las sillas de rueda entregada por ALFSCSA en la puerta de embarque/desembarque, e informará que el PMR requiere la asistencia correspondiente, en punto de encuentro asignado.

El tiempo transcurrido entre que la compañía aérea desembarca al PMR y es recibido por el personal de asistencia de ALFSCSA en el punto de encuentro más cercano, será registrado como hora de inicio de la asistencia efectiva (tiempo máximo de espera).

- *Otros casos a considerar:*

En particular respecto de las asistencias con previo aviso, la solicitud del Servicio de Asistencia caducará y, por tanto, quedará sin efecto, cuando el PMR no se presente en la forma dispuesta, transcurridos 10 (diez) minutos de la hora de encuentro con previo aviso.


En caso de retrasos de vuelos, ALFSCSA procederá a cancelar la solicitud de asistencia, ingresando el motivo de dicha cancelación en el sistema y generará una nueva solicitud con la hora del vuelo reprogramado.

El pasajero que requiera el servicio de asistencia deberá presentarse con una antelación mínima de 15 minutos al horario de presentación establecido por la compañía aérea, ALFSCSA no será responsable de la pérdida del vuelo.

Lo anterior, sin perjuicio que el PMR deberá informarse acabada y oportunamente acerca de todos los procedimientos, trámites, gestiones, controles, pagos de reciprocidad, documentación, obligaciones, exigencias, restricciones y/o limitaciones aplicables en Chile al transporte aéreo y, en particular, aunque sin limitación, a los procesos de embarque, desembarque, tránsito y conexiones, y de los tiempos que puede acarrear el respeto de todo lo anterior.

Se entenderá como solicitud de asistencia de servicio sin previo aviso cuando el usuario, su acompañante y/o la compañía aérea informa en el Mesón de Informaciones) que el usuario se encuentra en el lugar de retiro.

Se entenderá como Inicio del Servicio de Asistencia el momento en que el personal de ALFSCSA dispuesto al efecto se presente y entable contacto presencial con el PMR.

	<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMA DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA</b></p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA</p>	Código: PAPMR-ALFSCSA-2022
		Revisión: A
		Página: <b>10</b> de <b>12</b>

Se entenderá como Término normal o anticipado del Servicio de Asistencia al haberse completado el proceso de traslado del PMR o no se presenta, respectivamente.

Sin perjuicio de lo anterior, ALFSCSA tendrá la facultad de ponerle término anticipado a su prestación, en los casos siguientes:

- Por razones de seguridad de la operación aérea y la de los pasajeros y usuarios del Aeropuerto, ALFSCSA no prestará y/o podrá finalizar anticipadamente el Servicio de Asistencia ya iniciado redireccionando al punto de encuentro.
- Por instrucciones de la Compañía Aérea respectiva o de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), no se encontrare el usuario en condiciones de salud, físicas, psíquicas y/o sensoriales de ser transportados en aeronaves redireccionando al punto de encuentro.
- Que el usuario se encontrara en estado de intemperancia y/o bajo los efectos del alcohol, drogas u otras sustancias.
- Requirieren asistencia médica inmediata, o tuvieren un trato o actitud agresiva y/o violenta que pusiere en peligro la integridad del personal del Servicio de Asistencia o de cualquier otro tercero en el Aeropuerto. En este caso, se trasladará al sector público, con apoyo del personal de Seguridad de ALFSCSA y/o Carabinero de Servicio.
- Por su parte el propio PMR podrá rechazar el Servicio de Asistencia una vez iniciado, cuando su decisión constare expresamente por escrito y no pudiere afectar la seguridad de la operación aeroportuaria ni la de los demás Pasajeros, tripulantes y usuarios del Aeropuerto.

ALFSCSA se compromete a emplear esfuerzos razonables para proveer el Servicio de Asistencia de manera que el PMR pueda embarcar en forma oportuna.

#### 6.4 Indicador de Desempeño

Mide el “Tiempo máximo de espera” medido en minutos (min).

Servicio de Asistencia	Umbral
	Tiempo Máximo de Espera
Asistencia desembarque <b>con</b> previo aviso	$u < 10$ min
Asistencia desembarque <b>sin</b> previo aviso	$u < 25$ min
Asistencia embarque <b>con</b> previo aviso	$u < 5$ min
Asistencia embarque <b>sin</b> previo aviso	$u < 25$ min

La Tabla siguiente muestra el acto de incumplimiento:

Servicio de Asistencia	Umbral
Asistencia desembarque <b>con</b> previo aviso	$10 < u \leq 20$ min
Asistencia desembarque <b>sin</b> previo aviso	$25 < u \leq 35$ min
Asistencia embarque <b>con</b> previo aviso	$5 < u \leq 10$ min
Asistencia embarque <b>sin</b> previo aviso	$25 < u \leq 35$ min

*Medio de Verificación:* Planilla de registro mensual, en la que se incorporan los resultados de las revisiones e inspecciones que realiza el Supervisor Operaciones de Turno

Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida (sub-servicio asistencia en DESEMBARQUE con previo aviso)												
Id. m	NOMBRE	RUT	MAIL	TELEFONO	N° VUELO	FECHA SOLICITUD	HORA SOLICITUD	HORA DEL SERVICIO	PUNTO DE ENCUENTRO	TIEMPO DE ESPERA PAX (Max. 10 min)	OBSERVACIÓN	NOMBRE PMR
1												

Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida (sub-servicio asistencia en EMBARQUE con previo aviso)												
Id. m	NOMBRE	RUT	MAIL	TELEFONO	N° VUELO	FECHA SOLICITUD	HORA SOLICITUD	HORA DEL SERVICIO	PUNTO DE ENCUENTRO	TIEMPO DE ESPERA PAX (Max. 5 min)	OBSERVACIÓN	NOMBRE PMR

Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida (sub-servicio asistencia en DESEMBARQUE sin previo aviso)												
Id. m	NOMBRE	RUT	MAIL	TELEFONO	N° VUELO	FECHA SOLICITUD	HORA SOLICITUD	HORA DEL SERVICIO	PUNTO DE ENCUENTRO	TIEMPO DE ESPERA PAX (Max. 25 min)	OBSERVACIÓN	NOMBRE PMR

Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida (sub-servicio asistencia en EMBARQUE sin previo aviso)												
Id. m	NOMBRE	RUT	MAIL	TELEFONO	N° VUELO	FECHA SOLICITUD	HORA SOLICITUD	HORA DEL SERVICIO	PUNTO DE ENCUENTRO	TIEMPO DE ESPERA PAX (Max. 25 min)	OBSERVACIÓN	NOMBRE PMR

## 6.5 Horario de prestación del servicio.

El servicio será prestado en el horario comercial del Aeropuerto, destinado a operación de vuelos comerciales.

## 6.6 Capacitaciones

Se coordinará bimensualmente con el IST, capacitaciones al personal en materia de autocuidado, limpieza y procedimientos afines. En dichas capacitaciones y debido al contexto de pandemia el cual se presente, se informarán y practicarán los protocolos vigentes publicados por la SEREMI de Salud

## 6.7 Puntos de Encuentro

- 1 Puerta Desembarque, recepción desde Cía. aérea
- 2 Acceso al Terminal (sector estacionamiento)
- 3 Puerta Embarque, entrega a Cía. Aérea
- 4 Estacionamiento Público Frente al Acceso del Terminal

### Señalética y Tótems

Cada punto de encuentro contará con su respectiva señalética. Tótem ubicado en sector de estacionamiento.

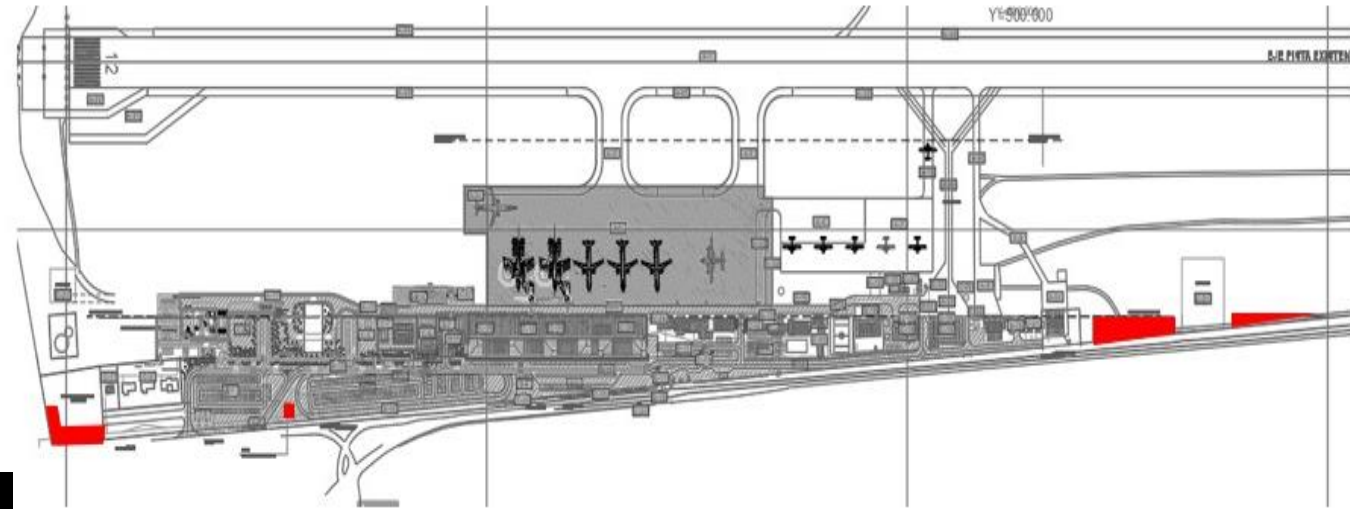




## ESPACIOS PUBLICITARIOS



# EXTERIOR DEL TERMINAL DE PASAJEROS



5A

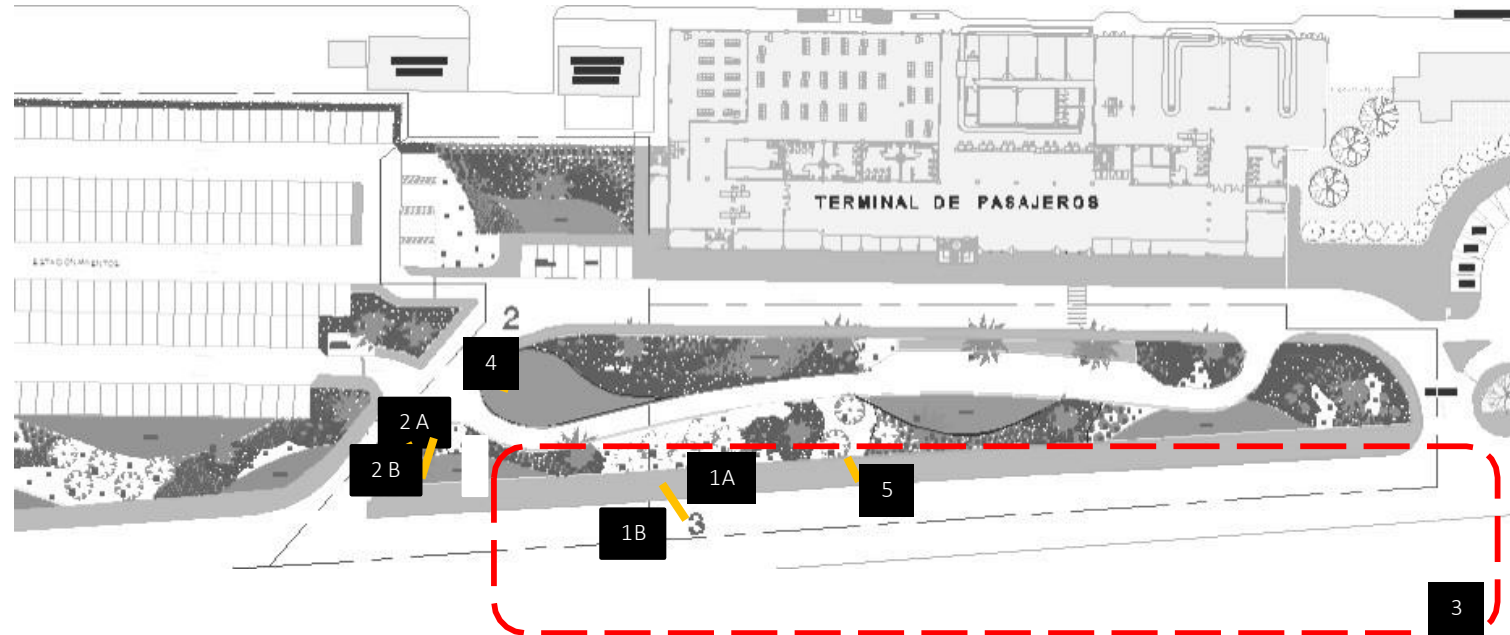
5B

5C

5D

Nº	Sector	Tipo de Elemento
5A y 5B	Exterior Acceso Este Terminal de Pasajeros	Letrero Monumental / Pantalla Digital
5C y 5D	Exterior Acceso Oeste Terminal de Pasajeros	Letrero Monumental / Pantalla Digital

# SECTOR EXTERIOR AL TERMINAL DE PASAJEROS



N°	Sector	Tipo de Elemento
1A	Jardines Frontis Terminal de Pasajeros.	Letrero Monumental / Pantalla Digital.
1B	Jardines Frontis Terminal de Pasajeros.	Letrero Monumental / Pantalla Digital.
2A	Isla Ingreso Estacionamientos Públicos.	Letrero Monumental / Pantalla Digital.
2B	Isla Ingreso Estacionamientos Públicos.	Letrero Monumental / Pantalla Digital.
3	Luminarias de Vías de Circulación Interior Principal y Secundaria.	Banderas simples o dobles, cara simple o doble.
4	Acceso Peatonal Estacionamientos.	Valla / Pantalla Digital / Paleta retro-iluminada.
5	Jardines Frontis Terminal de Pasajeros	Valla /Pantalla Digital / Paleta retro-iluminada.



# SECTOR EXTERIOR AL TERMINAL DE PASAJEROS

Ubicación:

Jardines Frontis Terminal de Pasajeros.

Nº Ubicación

1A / 1B

## Especificaciones Técnicas

Elemento	Espacio para Letrero Monumental, Pantalla Digital u otro material.
Sustrato tela	NA
Área Total	A definir.
Área Visual	A definir.

1A / 1B



# SECTOR EXTERIOR AL TERMINAL DE PASAJEROS

## Ubicación:

Isla Ingreso Estacionamientos Públicos

### N° Ubicación

2A / 2B

### Especificaciones Técnicas

Elemento	Espacio para letrero Monumental, Pantalla Digital u otro material.
Sustrato tela	NA
Área Total	A definir.
Área Visual	A definir.



# SECTOR EXTERIOR AL TERMINAL DE PASAJEROS

## Ubicación:

Luminarias de Vías de Circulación Interior Principal y Secundaria.

### N° Ubicación

3

### Especificaciones Técnicas

Elemento	Espacio para banderas simples o dobles, Cara simple o doble.
Sustrato tela	A definir.
Área Total	A definir.
Área Visual	A definir.







4

# SECTOR EXTERIOR AL TERMINAL DE PASAJEROS

**Ubicación:**  
Acceso Peatonal Estacionamientos

<b>N° Ubicación</b>
4

<b>Especificaciones Técnicas</b>	
Elemento	Paleta retro-iluminada.
Sustrato tela	Mica backlight u otro material
Área Total	A definir.
Área Visual	A definir.

# SECTOR EXTERIOR AL TERMINAL DE PASAJEROS

## Ubicación:

Jardines Frontis Terminal de Pasajeros

Nº Ubicación
--------------

5
---

Especificaciones Técnicas	
---------------------------	--

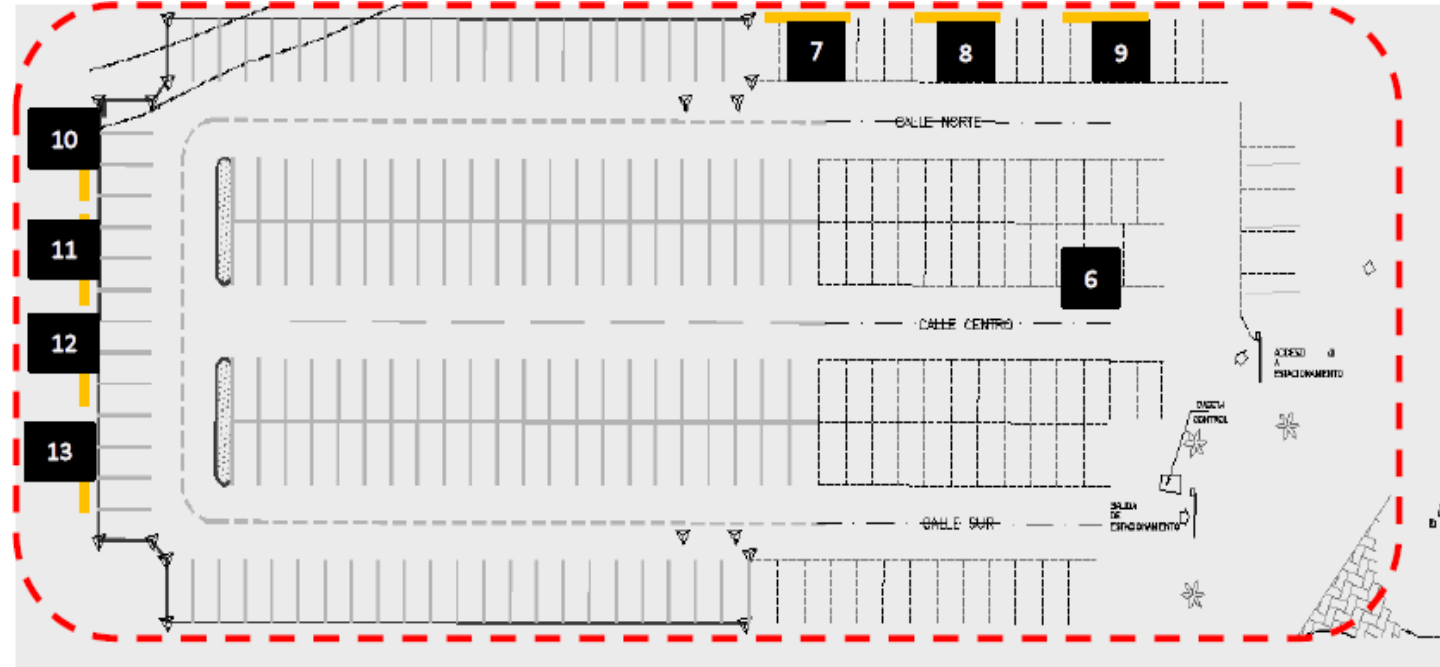
Elemento	Espacio para Valla / Pantalla Digital / Paleta retro-iluminada u otro material
Sustrato tela	A definir.
Área Total	A definir.
Área Visual	A definir.







# SECTOR EXTERIOR ESTACIONAMIENTO PÚBLICO



N°	Sector	Tipo de Elemento
6	Luminarias.	Banderas simples o dobles, cara simple o doble.
7 al 9	Cerco Norte (Detrás).	Valla.
10 al 13	Cerco Poniente (Detrás).	Valla.

# SECTOR EXTERIOR AL ESTACIONAMIENTO PÚBLICO

## Ubicación:

Luminarias estacionamiento público

N° Ubicación
6

Especificaciones Técnicas	
Elemento	Espacio para banderas simples o dobles, cara simple o doble.
Sustrato tela	A definir.
Área Total	A definir.
Área Visual	A definir.



# SECTOR EXTERIOR AL ESTACIONAMIENTO PÚBLICO

## Ubicación:

Cerco Norte (Detrás), estacionamiento público.

N° Ubicación
7
8
9

## Especificaciones Técnicas

Elemento	Espacio para Valas.
Sustrato tela	A definir.
Área Total	A definir.
Área Visual	A definir.



# SECTOR EXTERIOR AL ESTACIONAMIENTO PÚBLICO

## Ubicación:

Cerco Poniente (Detrás), estacionamiento público

N° Ubicación
10
11
12
13

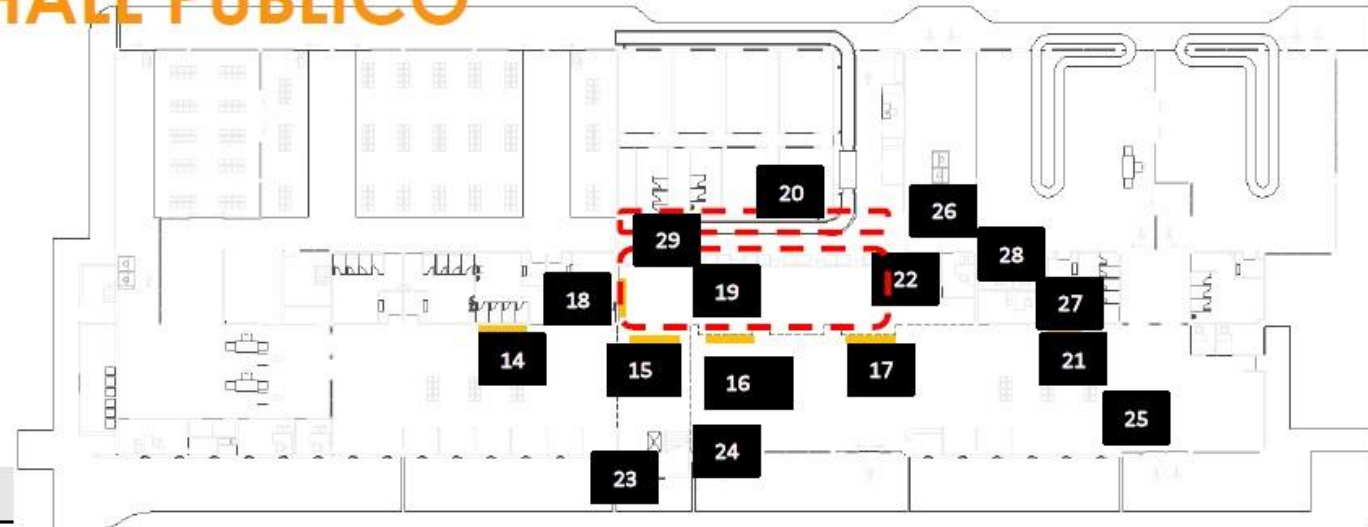
## Especificaciones Técnicas

Elemento	Espacio para Valas.
Sustrato tela	A definir.
Área Total	A definir.
Área Visual	A definir.





# TERMINAL DE PASAJEROS HALL PÚBLICO



N°		
14	Hall de Salidas.	Letrero tipo backlight o similar.
15 al 17	Sector Check-In, vigas superiores.	Letreros Murales (identificación aerolíneas o publicidad en general).
18	Sector Check-In.	Letrero tipo backlight o similar.
19	Sector Check-In.	Grafica counter/totem (Líneas Aéreas)
20	Sector Check-In.	Letreros tipo backlight o similar.
21	Hall de Llegadas.	Letrero tipo backlight o similar.
22	Sector self-check.in	Adhesivos o material afín.
23	Sector escalera	Adhesivos o material afín.
24	Borde muro	Acrílico o material a fin.
25	Hall llegadas - Muro puente	Letrero tipo backlight o similar.
26	Self check.in - Muro en altura	Letrero tipo backlight o similar.
27	Hall llegadas - Muro en altura	Letrero tipo backlight o similar.
28	Hall vidrios 2do. Piso	Tela adhesiva o similar
29	Barandas Restorán – 2do. piso	Adhesivos o similar al cristal

# TERMINAL DE PASAJEROS HALL PÚBLICO

**Ubicación:**

Hall Central de Salidas

**N° Ubicación**

14

## Especificaciones Técnicas

Elemento	Espacio para backlight u otro material
Sustrato tela	Tela backlight
Dimensiones	4,40 x 1,70 metros



14

# TERMINAL DE PASAJEROS HALL PÚBLICO

## Ubicación:

Sector Check-In, Vigas superiores

### Nº Ubicación

15

### Especificaciones Técnicas

Elemento	Espacio para Letrero Mural u otro material
Sustrato tela	A definir
Dimensiones	5,1 x 0,58 m.





# TERMINAL DE PASAJEROS HALL PÚBLICO

**Ubicación:**

Sector Check-In, Vigas superiores

N° Ubicación
16

Especificaciones Técnicas	
Elemento	Espacio para Letrero Mural u otro material
Sustrato tela	A definir
Dimensiones	5,5 x 0,88 m. aprox.





# TERMINAL DE PASAJEROS HALL PÚBLICO

**Ubicación:**

Sector Check-In, Vigas Superiores

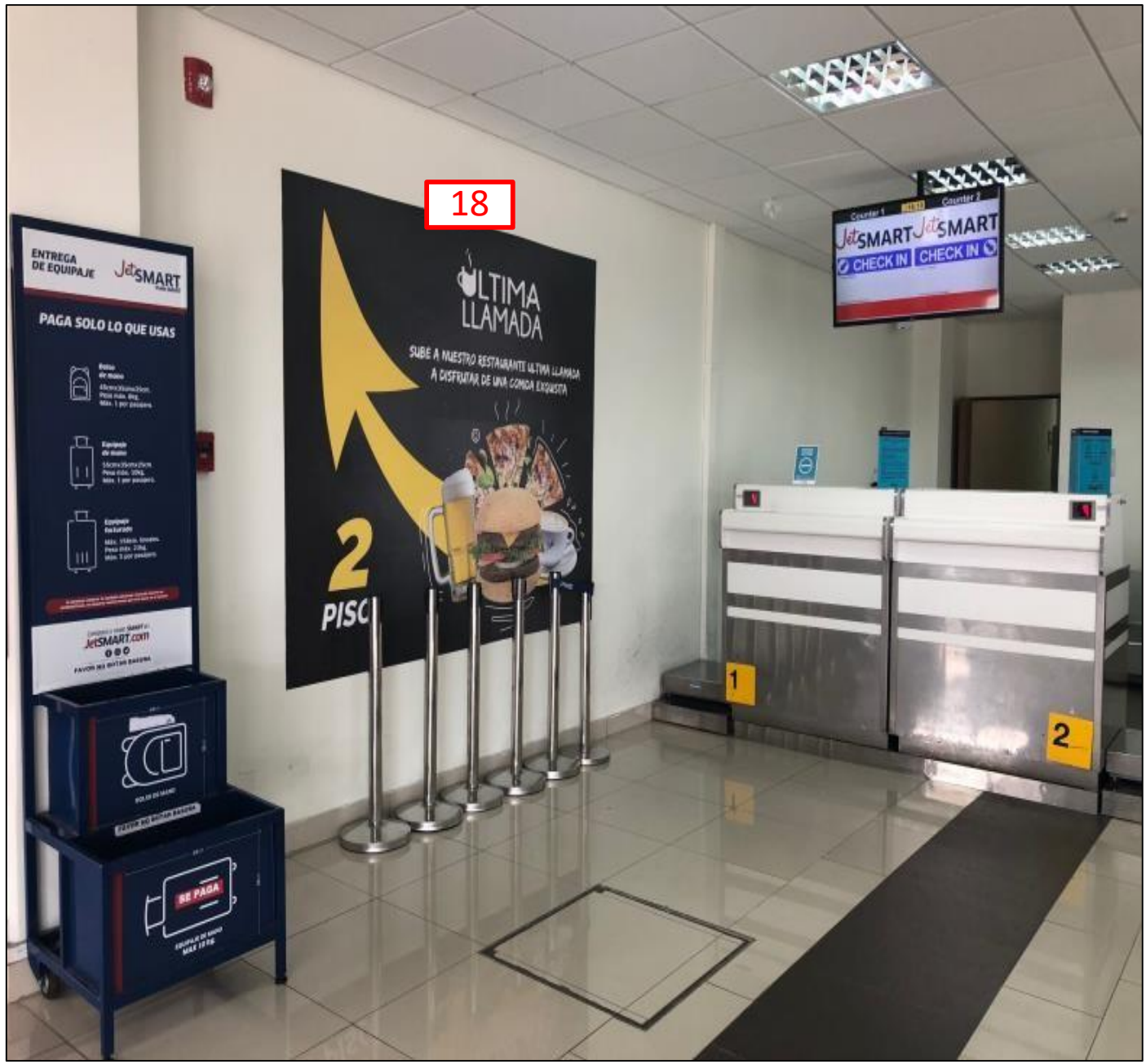
<b>N° Ubicación</b>
---------------------

17
----

## Especificaciones Técnicas

Elemento	Espacio para Letrero Mural u otro material
Sustrato tela	A definir
Dimensiones	5,5 x 0,88 m. aprox.





18

# TERMINAL DE PASAJEROS HALL PÚBLICO

**Ubicación:**  
Sector Check-In, Pared Oriente

<b>N° Ubicación</b>
18

<b>Especificaciones Técnicas</b>	
Elemento	Espacio para Letrero tipo backlight o similar
Sustrato tela	A definir
Dimensiones	A definir



# TERMINAL DE PASAJEROS HALL PÚBLICO

**Ubicación:**  
Sector Check-In

<b>N° Ubicación</b>
19

<b>Especificaciones Técnicas</b>	
Elemento	Gráfica counters /Totem (Líneas Aéreas)
Sustrato tela	Totem /Pendones
Dimensiones	A definir



# TERMINAL DE PASAJEROS HALL PÚBLICO

## Ubicación:

Sector Check-In, pared posterior de Counters Líneas Aéreas

### N° Ubicación

20

### Especificaciones Técnicas

Elemento	Espacio para Backlight u otro material
Sustrato tela	Tela Backlight o similar
Dimensiones	Cliente debe medir



20

# TERMINAL DE PASAJEROS HALL PÚBLICO

**Ubicación:**

Muro Poniente Hall Llegadas

**Nº Ubicación**

21

## Especificaciones Técnicas

Elemento	Espacio para backlight u otro material
Sustrato tela	Tela backlight.
Dimensiones	4,40 x 1,70 metros. Incluido marco





# TERMINAL DE PASAJEROS HALL PÚBLICO

## Ubicación:

Sector interior área autochequeo, Hall llegadas

N° Ubicación
22

Especificaciones Técnicas	
Elemento	Adhesivo u otro material
Sustrato tela	A definir
Dimensiones	3,50 x 0,70 metros.

# TERMINAL DE PASAJEROS HALL PÚBLICO



**Ubicación:**  
Sector escalera Hall llegadas

<b>N° Ubicación</b>
23

<b>Especificaciones Técnicas</b>	
Elemento	Adhesivo u otro material
Sustrato tela	A definir.
Dimensiones	1,00 x 1,10 mts



# TERMINAL DE PASAJEROS HALL PÚBLICO

**Ubicación:**

Borde muro Hall llegadas

<b>N° Ubicación</b>
24

<b>Especificaciones Técnicas</b>	
Elemento	Acrílico u otro material
Sustrato tela	A definir
Dimensiones	A definir.





# TERMINAL DE PASAJEROS HALL PÚBLICO

## Ubicación:

Hall Llegadas - Muro Puente

### N° Ubicación

25

### Especificaciones Técnicas

Elemento	Espacio para Backlight u otro material
Sustrato tela	Tela backlight.
Dimensiones	3,0 mts x 1,0 mts



## TERMINAL DE PASAJEROS HALL PÚBLICO

### Ubicación:

Muro en altura sector autochequeo Hall Llegadas -  
Muro Puente

### N° Ubicación

26

### Especificaciones Técnicas

Elemento	Espacio para Backlight u otro material
Sustrato tela	Tela backlight.
Dimensiones	3.0 x 1.0 m



# TERMINAL DE PASAJEROS HALL PÚBLICO

**Ubicación:**  
Hall Llegadas - Muro en Altura

<b>N° Ubicación</b>
27

<b>Especificaciones Técnicas</b>	
Elemento	Espacio para Backlight u otro material
Sustrato tela	Tela backlight.
Dimensiones	3.0m x 1.0m



# TERMINAL DE PASAJEROS HALL PÚBLICO

**Ubicación:**  
Ventanales superior Hall llegadas

<b>N° Ubicación</b>
28

<b>Especificaciones Técnicas</b>	
Elemento	Adhesivo u otro material
Sustrato tela	Adhesivo
Dimensiones	5,50m x 2,60m



# TERMINAL DE PASAJEROS HALL PÚBLICO

**Ubicación:**  
Barandas sector Restorán Hall Llegadas

<b>N° Ubicación</b>
29

<b>Especificaciones Técnicas</b>	
Elemento	Adhesivo u otro material
Sustrato tela	Adhesivo
Dimensiones	Cliente debe medir



# TERMINAL DE PASAJEROS

## SALA DE LLEGADA



N°	Sector	Tipo de Elemento
30	Ventanal Interior Sala Internacional (ambas caras)	Gráficas Adhesivas, 20% del área.
31	Ventanal Interior Sala Internacional (ambas caras)	Gráficas Adhesivas, 20% del área.
32	Sala Internacional, muro norte	Backlight / Mural
33-34	Sala Internacional, muro norte, vano paso de equipajes	Adhesivos o material afín
35	Ventanal interior Divisorio, Salas 1 y 2 (ambas caras)	Gráficas Adhesivas, 20% del área.
36-37	Pasillo de Salida, Salas de Llegada	Letrero tipo Backlight o similar
38-39	Ventanales Sur y Oriente, ambas caras	Gráficas Adhesivas, 20% del área.
40 al 55	Muros sobre cintas de equipajes	Letrero tipo Backlight o similar
46A	Muro norte superior sobre cinta equipaje	Letrero tipo Backlight o similar
47A	Muro norte superior sobre cinta equipaje	Letrero tipo Backlight o similar
56	Borde y superficie cinta	Gráficas Adhesivas afines.
57	Muro Sala de Llegadas N°2 (Nacional)	Letrero tipo Backlight o similar
58	Anuncios de display en pantallas LED	



# TERMINAL DE PASAJEROS SALA DE LLEGADA

**Ubicación:**

Ventanal Interior (ambas caras) Sala de llegadas N°1  
(Nacional / Internacional)

<b>N° Ubicación</b>
30 - 31

<b>Especificaciones Técnicas</b>	
Elemento	Gráficas adhesivas
Sustrato tela	Adhesivo.
Dimensiones	Hasta 20% del área de ventanales.



# TERMINAL DE PASAJEROS SALA DE LLEGADA

**Ubicación:**

Muros norte. Sala de llegadas N°1 (Nacional / Internacional)

N° Ubicación
32
33

Especificaciones Técnicas	
Elemento	Espacios para letrero mural u otro material
Sustrato tela	Backlight / Mural / Adhesivos
Dimensiones	2,0m x 1,0m



# TERMINAL DE PASAJEROS SALA DE LLEGADA

34

## Ubicación:

Muro norte, vano paso de equipajes. Sala de llegadas N°2 (Nacional)

## N° Ubicación

34

## Especificaciones Técnicas

Elemento	Espacios para letrero mural u otro material
Sustrato tela	Adhesivos o material afin.
Dimensiones	2,0 m x 1,0m

# TERMINAL DE PASAJEROS SALA DE LLEGADA



### Ubicación:

Ventanal interior divisorio, ambas caras, Salas de Llegada

<b>N° Ubicación</b>
35

<b>Especificaciones Técnicas</b>	
Elemento	Gráficas adhesivas.
Sustrato tela	Adhesivo.
Dimensiones	Hasta 20% del área de ventanales.

# TERMINAL DE PASAJEROS SALA DE LLEGADA

**Ubicación:**  
Pasillo de Salida, salas de Llegada

Nº Ubicación
36
37

Especificaciones Técnicas	
Elemento	Espacios para letrero tipo backlight u otro material
Sustrato tela	A definir.
Dimensiones	3,0m x 1,0m







# TERMINAL DE PASAJEROS SALA DE LLEGADA

**Ubicación:**  
Ventanales Sur y Oriente, ambas caras, de la Sala de Llegadas N°2

N° Ubicación
38
39



Especificaciones Técnicas	
Elemento	Gráficas adhesivas
Sustrato tela	Adhesivos
Dimensiones	20% del área.

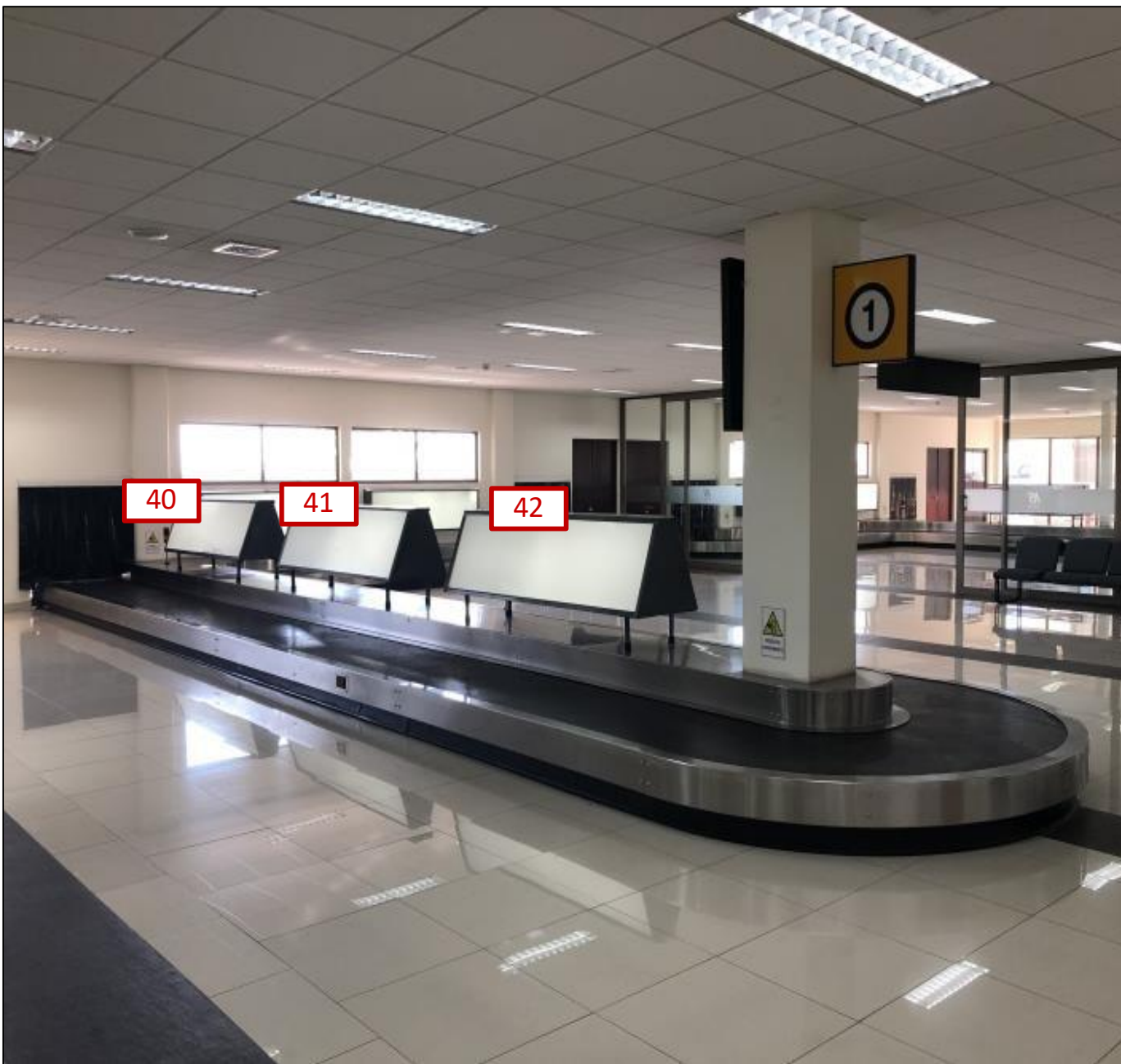
# TERMINAL DE PASAJEROS SALA DE LLEGADA

## Ubicación:

Cinta de Entrega de Equipajes - Sala de Llegadas N°1.

N° Ubicación
40
41
42

Especificaciones Técnicas	
Elemento	Espacios para letrero tipo backlight u otro material
Sustrato tela	Mica backlight.
Dimensiones	2,20 x 0,56 aprox. Incluido marco





# TERMINAL DE PASAJEROS SALA DE LLEGADA

**Ubicación:**

Cinta de Entrega de Equipajes - Sala de Llegadas N°1.

N° Ubicación
43
44
45

Especificaciones Técnicas	
Elemento	Espacios para letrero tipo backlight u otro material
Sustrato tela	Mica backlight.
Dimensiones	2,20 x 0,56 aprox. Incluido marco



# TERMINAL DE PASAJEROS SALA DE LLEGADA

## Ubicación:

Muros sobre Cinta de Entrega de Equipajes - Sala de Llegadas N°1.

N° Ubicación
46- 46A
47- 47A

## Especificaciones Técnicas

Elemento	Espacios para letrero tipo backlight u otro material
Sustrato tela	Mica backlight - adhesivos
Dimensiones	2,10 x 0,56 aprox. Incluido marco



# TERMINAL DE PASAJEROS SALA DE LLEGADA

## Ubicación:

Muros sobre Cinta de Entrega de Equipajes - Sala de Llegadas N°2.

### N° Ubicación

48

49

### Especificaciones Técnicas

Elemento	Espacios para letrero tipo backlight u otro material
Sustrato tela	A definir.
Dimensiones	2,10 x 0,56 aprox. Incluido marco





# TERMINAL DE PASAJEROS SALA DE LLEGADA

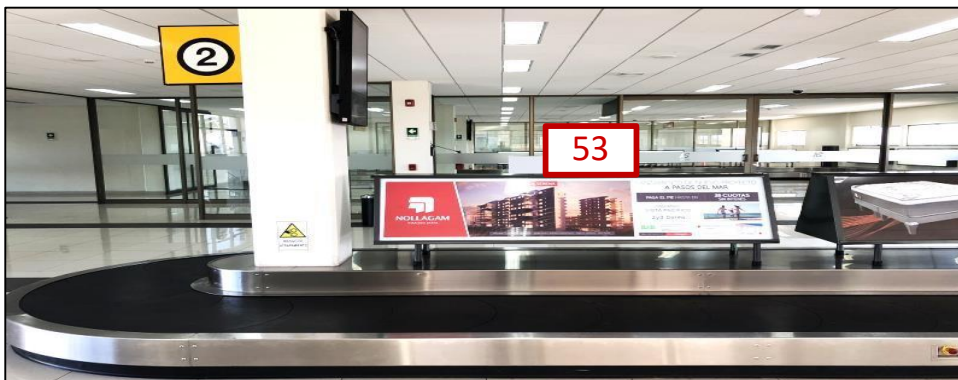
**Ubicación:**

Cinta de Entrega de Equipajes - Sala de Llegadas N°2.



N° Ubicación
50
51
52

Especificaciones Técnicas	
Elemento	Espacios para letrero tipo backlight u otro material
Sustrato tela	Mica backlight.
Dimensiones	2,20 x 0,56 aprox. Incluido marco



# TERMINAL DE PASAJEROS SALA DE LLEGADA

## Ubicación:

Cinta de Entrega de Equipajes - Sala de Llegadas N°2.

N° Ubicación
53
54
55

## Especificaciones Técnicas

Elemento	Espacios para letrero tipo backlight u otro material
Sustrato tela	Mica backlight.
Dimensiones	2,20 x 0,56 aprox.

# TERMINAL DE PASAJEROS SALA DE LLEGADA

## Ubicación:

Borde metálico y Superficie Cinta de Entrega de Equipajes - Salas de Llegadas N°1 y 2.

N° Ubicación
56

Especificaciones Técnicas	
Elemento	Gráficas adhesivas sobre borde metálico y superficie sobre la cinta transportadora.
Sustrato tela	A definir.
Dimensiones	A definir.





# TERMINAL DE PASAJEROS SALA DE LLEGADA

57

## Ubicación:

Muro Sala de Llegadas N°2 (Nacional)

### N° Ubicación

57

### Especificaciones Técnicas

Elemento	Espacio para letrero tipo backlight u otro material
Sustrato tela	Mica backlight.
Dimensiones	Consultar.



# TERMINAL DE PASAJEROS SALA DE LLEGADA

## Ubicación:

Carros Portaequipajes en Sala de Llegadas

### N° Ubicación

SET DE CARROS  
PORTAEQUIPAJE

### Especificaciones Técnicas

Elemento	Carro portaequipaje (2 caras por carro)
Sustrato tela	Adhesivo
Dimensiones	44cm x 36cm





# TERMINAL DE PASAJEROS SALA DE LLEGADA

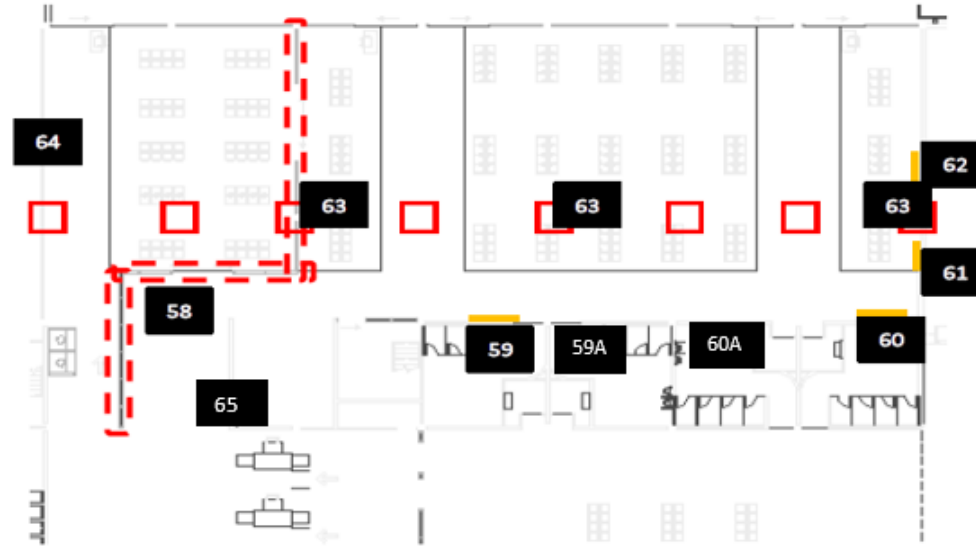
**Ubicación:**  
Pantallas LED

<b>N° Ubicación</b>
58

<b>Especificaciones Técnicas</b>	
Elemento	Pantallas LED u otro material.
	Anuncios de Display (30% en cada pantalla)

# TERMINAL DE PASAJEROS

## SALA DE EMBARQUE



N°	Sector	Tipo de Elemento
58	Mamparas y Puerta, división salas nacional e internacional.	Gráficas Adhesivas, 20% del área.
59	Costado Poniente de Acceso a Baños Minusválidos.	Backlight / Mural.
59A	Costado Oriente de Acceso a Baños	Backlight / Mural
60	Costado Oriente de Acceso a Baños Minusválidos.	Backlight / Mural.
60A	Costado Poniente de Acceso a Baños	Backlight / Mural
61 y 62	Tabique Poniente.	Backlight / Mural.
63	Pilares	Pantallas LED.
64	Muro puerta N° 1	Backlight / Mural
65	Muro poniente hall ingreso Sala Embarque	Mural
66	Posavasos intermedio asientos	
67	Anuncios de display en FIDS o pantallas LED	





# TERMINAL DE PASAJEROS SALA DE EMBARQUE



**Ubicación:**  
Mamparas y Puerta de División Salas de Embarque  
Nacional - Internacional. (Ambas caras)

<b>N° Ubicación</b>
58

<b>Especificaciones Técnicas</b>	
Elemento	Gráficas adhesivas sobre borde metálico.
Sustrato tela	A definir.
Dimensiones	A definir.



# TERMINAL DE PASAJEROS SALA DE EMBARQUE

## Ubicación:

Muros Poniente y Oriente costado acceso a baños en Sala de Embarque.

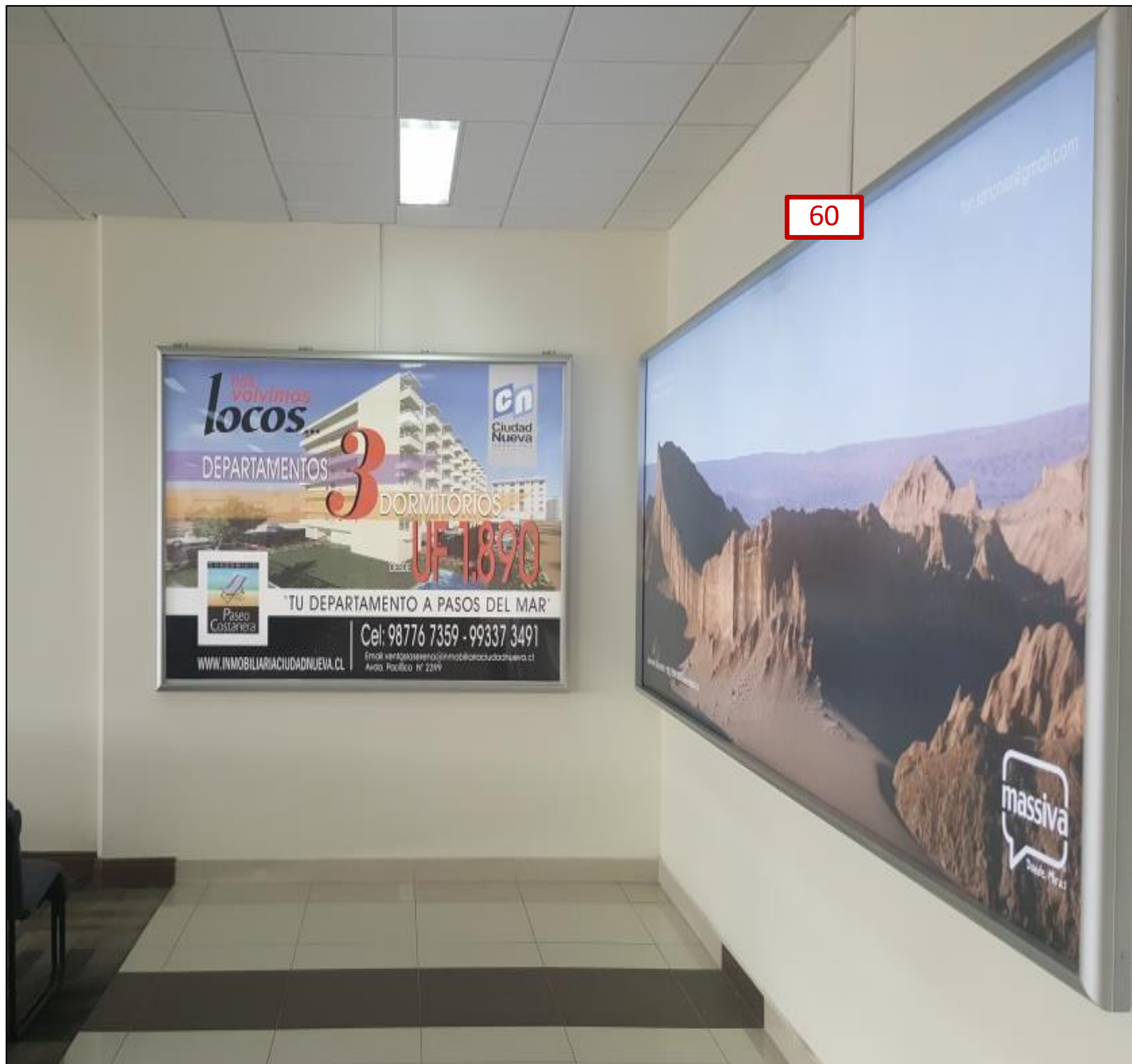
### N° Ubicación

59- 59A

### Especificaciones Técnicas

Elemento	Letrero tipo backlight u otro material
Sustrato tela	Mica backlight.
Dimensiones	4,40 x 1,70 metros. Incluido marco





# TERMINAL DE PASAJEROS SALA DE EMBARQUE

## Ubicación:

Muros costado Oriente y Poniente acceso a baños Sala de Embarque.

<b>N° Ubicación</b>
60

<b>Especificaciones Técnicas</b>	
Elemento	Letrero tipo backlight u otro material
Sustrato tela	Tela backlight.
Dimensiones	4,40 x 1,70 metros. Incluido marco



## TERMINAL DE PASAJEROS SALA DE EMBARQUE

### Ubicación:

Muro costado Poniente acceso a baños en Sala de Embarque.

N° Ubicación
60A

Especificaciones Técnicas	
Elemento	Letrero tipo backlight o Mural u otro material
Sustrato tela	Mica backlight.
Dimensiones	4,40 x 1,70 metros. Incluido marco



# TERMINAL DE PASAJEROS SALA DE EMBARQUE

## Ubicación:

Tabique Poniente - Sala de Embarque.

<b>N° Ubicación</b>
61

<b>Especificaciones Técnicas</b>	
Elemento	Letrero tipo backlight u otro material
Sustrato tela	Mica backlight.
Dimensiones	Ciente debe medir



# TERMINAL DE PASAJEROS SALA DE EMBARQUE

## Ubicación:

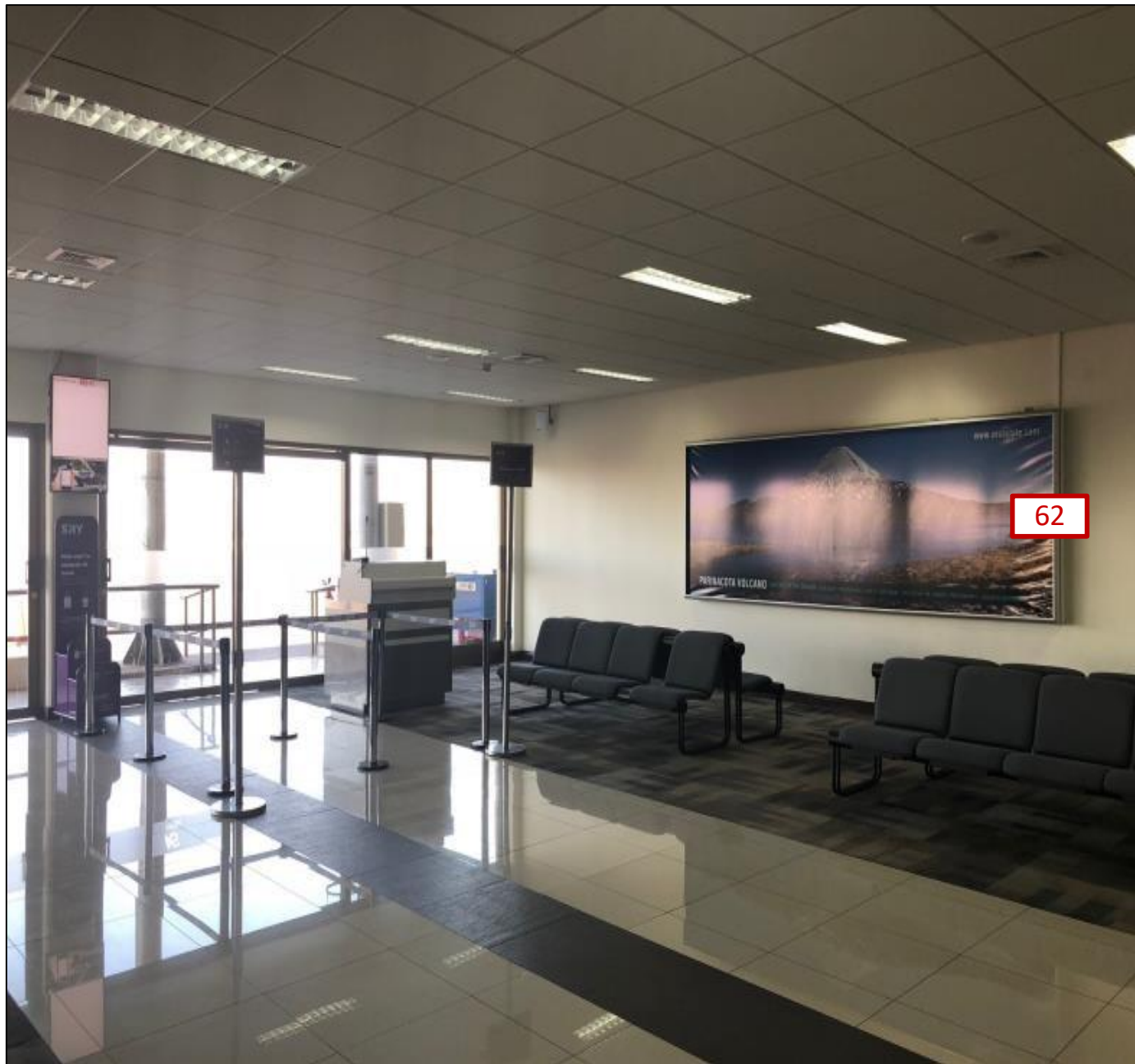
Tabique Poniente - Sala de Embarque.

### N° Ubicación

62

### Especificaciones Técnicas

Elemento	Letrero tipo backlight u otro material
Sustrato tela	Tela backlight.
Dimensiones	4,40 x 1,70 metros. Incluido marco



# TERMINAL DE PASAJEROS SALA DE EMBARQUE



## Ubicación:

Pilares - Sala de Embarque.

<b>N° Ubicación</b>
63

## Especificaciones Técnicas

Elemento	Pantallas LED- Anuncios de Display u otro material
Elemento	Murales
Dimensiones	Cliente debe medir

# TERMINAL DE PASAJEROS SALA DE EMBARQUE

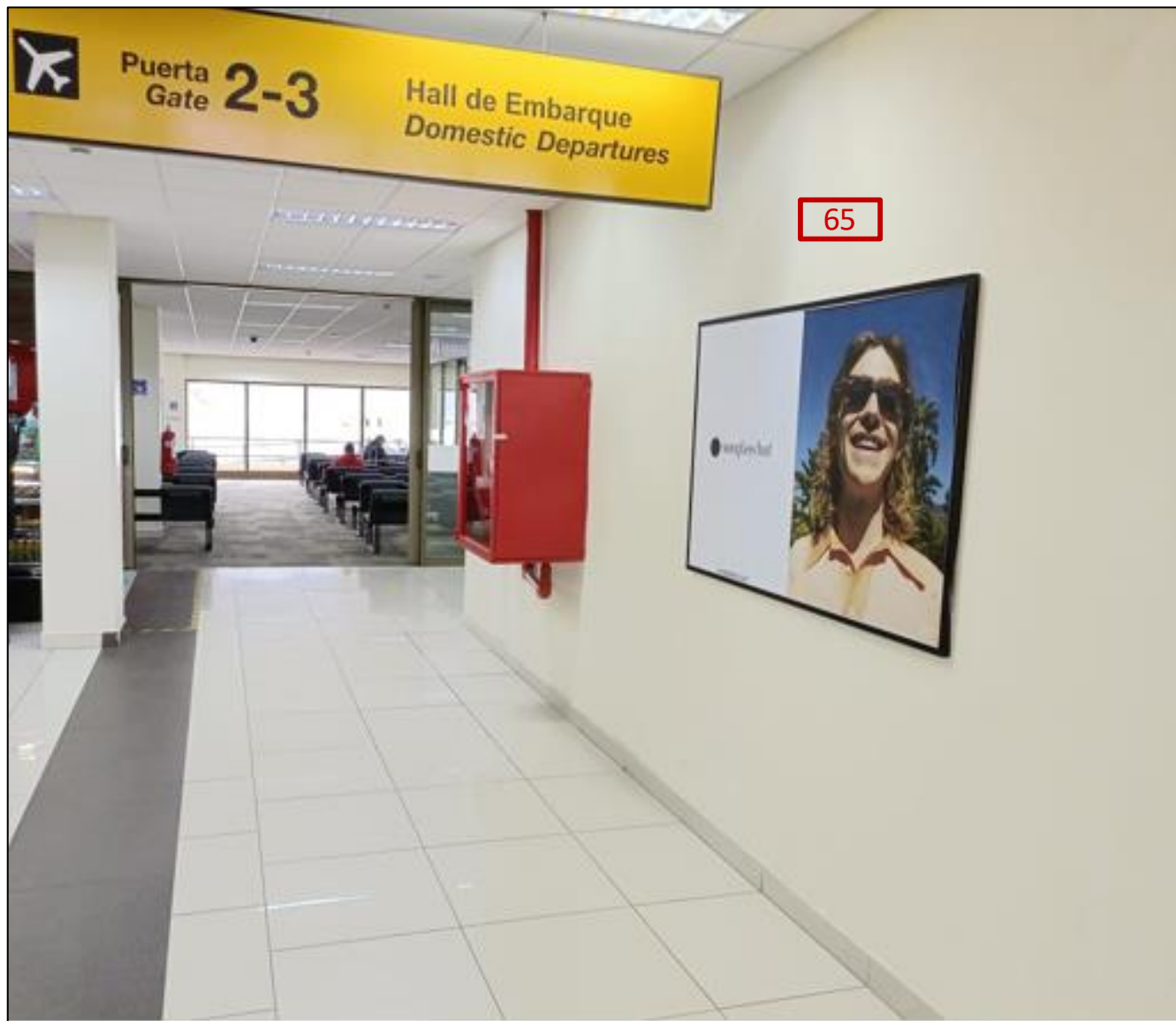


**Ubicación:**

Muro puerta N°1 - Sala de Embarque.

<b>N° Ubicación</b>
64

<b>Especificaciones Técnicas</b>	
Elemento	Letrero tipo Backlight u otro material
Sustrato tela	A definir.
Dimensiones	3,8 m x 1,5m



## TERMINAL DE PASAJEROS SALA DE EMBARQUE

### Ubicación:

Muro Poniente hall ingreso a Sala de Embarque

N° Ubicación
65

Especificaciones Técnicas	
Elemento	Letrero tipo Backlight u otro material
Sustrato tela	Backlight o similar
Dimensiones	3,8 m x 1,5m



# TERMINAL DE PASAJEROS SALA DE EMBARQUE

## Ubicación:

Posavasos intermedio asientos

N° Ubicación
--------------

66
----

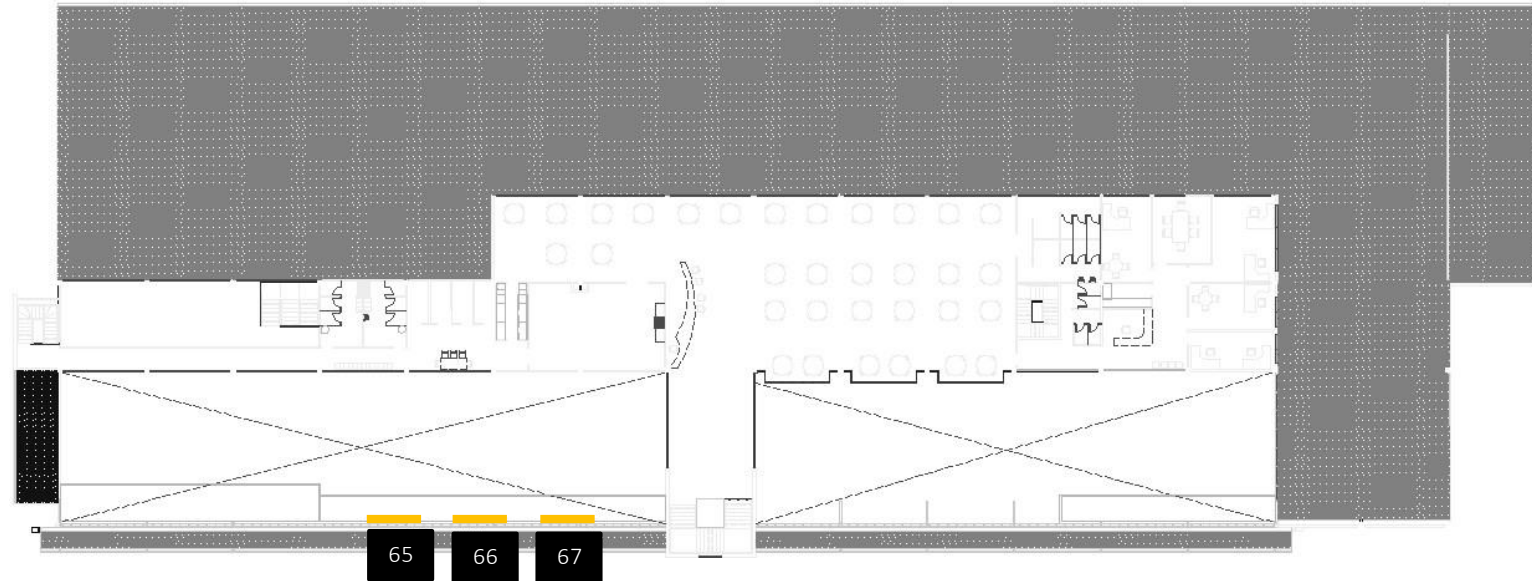
Especificaciones Técnicas	
---------------------------	--

Elemento	Posavasos publicitarios
----------	-------------------------





# TERMINAL DE PASAJEROS SEGUNDO NIVEL



N°	Sector	Tipo de Elemento
65 al 67	Hall de Salidas, doble altura.	Letrero Mural.



# TERMINAL DE PASAJEROS HALL DE SALIDAS (DOBLE ALTURA)

**Ubicación:**  
Muros Hall Público de Salidas (Doble Altura)

Nº Ubicación
65
66
67

Especificaciones Técnicas	
Elemento	Letrero mural tipo back light u otro material.
Sustrato tela	A definir.
Dimensiones	3,0 m x 1,0 m