

	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 1 de 94

MANUAL DE OPERACIONES

CONCESIÓN : RED AUSTRAL DE AEROPUERTOS
AEROPUERTO DE: BALMACEDA

CONCESIONARIO : RED AUSTRAL DE AEROPUERTOS
SOCIEDAD CONCESIONARIA S.A.

ENERO 2026

REVISIONES AL MANUAL DE OPERACIONES

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
1	2026	ACTUALIZACIÓN	BALI PSPP	23 ENERO 2026	LIB

	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 3 de 94

Contenido

2.	MANUAL DE OPERACIÓN	5
2.1.	INTRODUCCIÓN	5
2.2.	CRITERIOS DE MEDICIÓN DE DESEMPEÑO EN CUANTO A CALIDAD Y SERVICIO	5
2.2.1.	PARÁMETROS BÁSICOS.....	5
2.2.3.	OPORTUNIDAD DE EJECUCIÓN DE REPARACIONES CORRECTIVAS	8
2.3.	SERVICIOS AERONÁUTICOS Y NO AERONÁUTICOS.....	8
2.3.1.	SERVICIOS AERONÁUTICOS	9
a)	Sistema de Embarque / Desembarque	9
b)	Sistema de Manejo de Equipaje de Llegada y Salida.....	12
c)	Servicios en Plataforma.....	14
d)	Servicios Aeronáuticos en General	17
2.3.2.	SERVICIOS NO AERONÁUTICOS NO COMERCIALES	18
a)	Servicio de Conservación.....	19
b)	Servicio de Aseo.....	24
c)	Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes.....	27
d)	Servicio de Gestión de Basura y Residuos.....	30
e)	Servicio de Señalización	32
f)	Servicio de Transporte de Equipaje	33
g)	Servicio de Información a los Usuarios	35
h)	Centro de atención al Público	37
j)	Servicio de agua potable y alcantarillado	39
k)	Servicio de Vigilancia	41
l)	Sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)	42
m)	Servicio de Entretenimiento.....	43
n)	Servicio de Conexión Inalámbrica a Internet	44
o)	Servicio de Enchufes para Carga de Dispositivos Electrónicos.....	45
p)	Servicio de Asistencia a pasajeros con movilidad reducida (PMR).....	46
q)	Servicio de Redes para Comunicaciones y Datos.....	47
r)	Áreas para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero	48
s)	Servicio de primeros auxilios.....	50
2.3.3.	SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES.....	51
2.3.3.1.	SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES OBLIGATORIOS.....	51
a)	Servicio de alimentación y bebida.....	52
b)	Áreas para servicios de comunicaciones	54

	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 4 de 94

c)	Counters y Oficinas de apoyo para Compañías Aéreas.....	56
d)	Estacionamientos públicos para vehículos en general	59
e)	Servicios de Gestión de la Infraestructura asociada al Transporte Publico	61
f)	Servicio de Gestión del Terminal de Carga.	63
2.3.3.2.	SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES FACULTATIVOS	65
a.	Áreas para Locales Comerciales.....	65
b.	Áreas para Publicidad y Propaganda.....	66
c.	Servicios de Custodia, Sellado y Embalaje de Equipajes.	68
d.	Servicios de Pasajeros de Primera Clase y Ejecutivos.	69
e.	Estacionamiento para Vehículos de Arriendo (Rent-Car).	70
f.	Oficinas en General.....	72
g)	Otros.	73
2.4.	DESCRIPCIÓN DE OTROS SERVICIOS NO DEFINIDOS COMO SERVICIOS AERONÁUTICOS Y NO AERONÁUTICOS EN LAS BASES DE LICITACION.....	73
a)	Infraestructura Vertical, Equipos y Sistemas	74
b)	Infraestructura horizontal.....	74
c)	Servicio de Iluminación	74
2.5.	PLAN DE FACILITACIÓN CON LA DGAC.....	74
2.5.1.	COORDINACIÓN CON LA DGAC SUBCONTRATISTAS Y OTROS.....	75
2.5.2.	COORDINACIÓN CON SUBCONTRATISTAS Y OTROS	77
2.6.	SISTEMA CONSULTAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS.....	78
2.7.	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	84
2.8.	PLAN DE INCENDIO Y OTRO	84
	PLAN DE EMERGENCIAS DEL TERMINAL DE PASAJEROS DEL AEROPUERTO DE BALMACEDA.....	85
1.	OBJETIVO DEL PLAN	85
2.	TIPOS DE EMERGENCIAS Y CURSOS DE ACCION.	85
2.1.	ACCIDENTE DE AVIACIÓN (EN EL AEROPUERTO, FUERA DEL AEROPUERTO, AERONAVE EN VUELO Y AERONAVE EN TIERRA).....	85
2.2.	SABOTAJE Y/O AMENAZA DE BOMBA.	87
2.3.	INCENDIO ESTRUCTURAL.	88
2.4.	CATASTROFE NATURAL	90
3.	ORGANIZACION DEL CONCESIONARIO.	91
3.	PLANES OPERATIVOS DE LA CONCESIÓN	93
3.1.	PLAN DE COORDINACIÓN GENERAL DEL CONCESIONARIO	93

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 5 de 94

2. MANUAL DE OPERACIÓN

2.1. INTRODUCCIÓN

El Manual de Operación forma parte integrante del Reglamento de Servicio de la Obra Pública “Red Aeroportuaria Austral - Aeropuerto de Balmaceda”, 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, la forma en que la Sociedad Concesionaria realizará su prestación y la metodología a implementar para la medición de estándares de calidad de dichos servicios.

2.2. CRITERIOS DE MEDICIÓN DE DESEMPEÑO EN CUANTO A CALIDAD Y SERVICIO

2.2.1. 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.

	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 6 de 94

2.2.2. 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.
- 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,

	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 7 de 94

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 a lo siguiente:

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

- 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 especializados, 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.
- b. 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 usuario PMR.

SERVICIOS ESENCIALES, SUS INDICADORES DE GESTIÓN Y MECANISMO DE EVALUACIÓN

En este punto, se describen todos los servicios junto con sus estándares y mecanismos de evaluación y control de servicios aeronáuticos y no aeronáuticos que se debe durante la explotación del Aeropuerto de Balmaceda y que tienen injerencia en la calidad de servicio a los usuarios, a los cuales se han agregado los servicios de infraestructura vertical, equipos y sistemas, infraestructura horizontal e iluminación, no definidos como servicios aeronáuticos y no aeronáuticos en las Bases de Licitación.

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

2.2.3. 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 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

2.3. SERVICIOS AERONÁUTICOS Y NO AERONÁUTICOS (Art. 1.10.9 de las BALI)

	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 9 de 94

2.3.1. SERVICIOS AERONÁUTICOS

(Art. 1.10.9.1 de las BALI)

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.

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.

a) Sistema de Embarque / Desembarque

(Art. 1.10.9.1.1 de las BALI)

- Aplicación – desde la puesta en servicio provisoria parcial de la totalidad de las obras
- Descripción General del Servicio

Este servicio se entrega a las compañías aéreas a través de 5 estacionamientos equipados con puentes de embarque y un estacionamiento remoto, los puentes de embarque móviles conectan a la aeronave con el edificio terminal. 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 u operadores que prestan servicio a las compañías aéreas que mantienen un contrato de subconcesión vigente.

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 10 de 94

- Calidad de servicio

Indicador

Disponibilidad $\geq$ 95% mensual

Confiabilidad $\geq$ 95% mensual

- Estándar

La totalidad de los puentes de embarque debe cumplir la condición de disponibilidad operativa mensual de al menos en 95% del tiempo de operación total.

- Evaluación del cumplimiento del estándar

La evaluación del estándar se realizará mensualmente, promediando las mediciones diarias de disponibilidad y confiabilidad de los puentes de embarque.

- Medios de Verificación

Planilla de registro en medio digital, archivo Excel denominado "Uso de puentes de embarque del Aeropuerto de Balmaceda". Que además de ser utilizada en labores administrativas complementa la información registrada en el SIC-NS

- Estructuras Organizacionales para la Prestación de Servicio.

Operación : Personal de Operadores de Compañías Aéreas

	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 11 de 94

Supervisión : Supervisor de Terminal
Mantención : Mixta: Sociedad Concesionaria/Empresa Externa.

- Estructura Tarifaria.

Tipo de Servicio	Tarifa Máxima (UF)
<i>En posición de contacto</i>	
• Primeros 45 minutos de uso o fracción	0,25
• Cada media hora adicional o fracción	0,50
<i>En posición remota incluye uso de sala de embarque remota</i>	
• Primeros 45 minutos de uso o fracción	0,10
• Cada media hora adicional o fracción	0,25
<i>Energía Eléctrica 400 Hz</i>	
• Cada 30 minutos o fracción	0,25

- Horarios

El servicio estará disponible en los horarios de operación comercial, de acuerdo con las necesidades de las líneas aéreas.

- Mecanismo de asignación de Puentes de Embarque

Se aplicará lo dispuesto en Mecanismo de Asignación de los Sistemas de Embarque, Desembarque y BHS incluido en Anexo N° 1

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 12 de 94

b) Sistema de Manejo de Equipaje de Llegada y Salida

(Art. 1.10.9.1.2 de las BALI)

- Descripción General del Servicio

Proveer el servicio gratuito de transporte de equipaje a través de las cintas transportadoras disponibles en el terminal de pasajeros.

El servicio consta de un sistema de salidas para el manejo de equipaje facturado con 16 balanzas y revisión con máquinas de rayos X redundante, acompañada con una cinta con su máquina de rayos X para el equipaje sobredimensionado.

En el área de llegadas dos cintas del tipo hipódromo o carrusel, están instaladas en la sala de llegadas más una cinta exclusiva de sobre equipaje.

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 los operadores de las líneas aéreas, según el Procedimiento de Asignación de PBB y BHS, desarrollado en el Anexo N° 1.

- Calidad de servicio

Indicador	Disponibilidad $\geq$ 95% mensual
	Confiabilidad $\geq$ 95% mensual

- Estándar

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 13 de 94

La totalidad de las cintas transportadoras de equipajes debe cumplir la condición de disponibilidad operativa mensual de al menos un 95% del tiempo de operación.

- Evaluación del cumplimiento del estándar

La evaluación del estándar se realizará mensualmente, promediando los registros diarios de disponibilidad de las cintas transportadoras de equipaje.

- Medio de Verificación

Planilla de registro en medio digital archivo Excel denominado “Utilización BHS” complementa la información registrada en sistema SIC-NS

- Horarios

El servicio estará disponible durante los horarios de operación comercial, de acuerdo con las necesidades de las líneas aéreas.

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio (responsable)

Operación : Personal de Operadores de Compañías Aéreas

Supervisión : Supervisor de Terminal

Mantenimiento Mixto: Sociedad Concesionaria/Empresa Externa

	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 14 de 94

c) Servicios en Plataforma

(Art. 1.10.9.1.3 de las BALI)

- Descripción General del Servicio

Se definen áreas para servicios en plataforma a través de la entrega en subconcesión a las empresas Operadoras especializadas en cada uno de los servicios de apoyo a la aeronave en tierra, asegurando la disponibilidad de estas áreas en función de la infraestructura del aeropuerto.

Entre los servicios considerados se puede mencionar los siguientes:

- * Asistencia administrativa en tierra (Handling documental)
- * Supervisión del Handling
- * Servicio de seguridad externa a las aeronaves.
- * Carga y descarga de equipaje en bodegas
- * Carga y descarga de mercancías y correos
- * Asistencia a las operaciones de los aviones en tierra
- * Limpieza de aeronaves
- * Pesa y balanza
- * Servicios de apoyo a las tripulaciones y preparación del vuelo
- * Servicio de alimentos (catering)

La Sociedad Concesionaria verificará que los prestadores de este servicio den cumplimiento a todas las regulaciones que les sean aplicables emanadas de la autoridad aeronáutica competente.

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 15 de 94

- Calidad de servicio

Parámetro de Nivel de Aceptación (EVA) ≥ 4 .

- Identificación 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 de Balmaceda” señalado en el artículo 2.4 de las Bases de Licitación y no forman parte de la plataforma de estacionamiento de aeronaves.

- Horarios

Las Áreas estarán disponibles durante las horas de operación comercial, de acuerdo con las necesidades de los prestadores de servicio.

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

Operación : Prestadores de Servicios

Supervisión: Supervisor de Terminal, DGAC (Juliet Aeropuerto Balmaceda)

- 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 interés del Concesionario permitir el acceso al máximo de operadores

	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 16 de 94

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.

- Estructura Tarifaria

POR SUPERFICIES DE TERRENO

Tipo de Terreno	Tarifa Máxima (UF/ m²)
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 puente de embarque o posición remota en condiciones de preparar su despegue)

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

	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 17 de 94

Código E	2,23
Código F	3,11

Anexo N°2 Mecanismo de Asignación de Áreas para servicios en Plataforma

d) Servicios Aeronáuticos en General

(Art. 1.10.9.1.4 de las BALI)

- Descripción General del Servicio

Red Aeroportuaria Austral 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

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 18 de 94

Supervisión: Supervisor de Terminal, DGAC Aeropuerto Balmaceda cuando corresponda

- 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.

2.3.2. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS NO COMERCIALES (Art. 1.10.9.2 de las BALI)

Son aquellos servicios que la Sociedad Concesionaria debe prestar en carácter de obligatorio durante la explotación de la concesión y por los cuales no puede cobrar tarifas a los usuarios.

Este tipo de servicios, garantizan que los usuarios utilicen las obras contempladas en el contrato de concesión, con un alto estándar de servicio.

	<p>MANUAL DE OPERACIONES</p> <p>AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 19 de 94

a) Servicio de Conservación

(Art. 1.10.9.2.1 de las BALI)

- 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.

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 define 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.

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 fabrica, quien en conjunto con los técnicos en terreno define el diagnóstico y propone soluciones para la reposición del servicio.

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 20 de 94

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

- Objetivo

Proveer infraestructura vertical, equipos y sistemas asociados en óptimas condiciones, con el debido cumplimiento de los respectivos planes de conservación y mantenimiento.

- Indicador

Cumplimiento del PACO = 100% anual

- Estándar

Cumplimiento del PACO mensual $\approx$ 100%

- Evaluación del cumplimiento del estándar

La evaluación del estándar se realizará mensualmente.

- Medio de verificación

Aplicación de cartillas de cumplimiento del Programa de Conservación de la Obra, que complementa los registros del SIC-NS

De la infraestructura Horizontal

- Objetivo

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 21 de 94

Realizar un control periódico del estado de los pavimentos en áreas públicas y de circulación vehicular, con el fin de identificar oportunamente los mantenimientos necesarios. El objetivo es asegurar que los pavimentos se mantengan operativos de manera segura y prevenir el avance de su deterioro.

- Indicador
 - a) Índice de Condición del Pavimento (PCI).

- Estándar
 - a) Pavimentos del Land Side (vialidad y estacionamientos) PCI ≥ 55 .

- Medio de Verificación

Registro de la condición del pavimento del 100% de las Unidades de Muestra.

- Periodicidad

La evaluación se realizará semestralmente, como parte del Sistema de Administración de Pavimentos

Niveles de Iluminación

- Objetivo

Mantener el nivel mínimo de luminosidad en el Edificio Terminal de Pasajeros.

- Estándar

Para este apartado se trabajará con los valores dispuestos en el DTO-594-29-ABR-Ministerio de Salud, el cual lista los valores mínimos promedios por sector. En base a esta información, se debe mantener al menos el nivel mínimo de luminosidad estipulado para cada área durante el 90% del tiempo en que se requiera su operación en las siguientes zonas:

Nº	Área	Nivel lumínico Medio (lux)
1)	Hall público	150
2)	Sala embarque	150
3)	Sala llegada	150
4)	Sector counter	300
C	Sector PC Avsec	300

Indicador por dependencia

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

Donde

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 23 de 94

Nº de revisiones que cumplen el mínimo: cantidad de revisiones de intensidad de la iluminación que cumplen con el mínimo.

Nº de revisiones totales: Cantidad total de revisiones de la intensidad de la iluminación.

- Medio de Verificación

Para realizar la medición de intensidad se utilizará un luxómetro. La cantidad de mediciones se reflejará en una planilla que contenga semestralmente la revisión de los recintos.

- Periodicidad

El indicador será medido semestralmente.

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

Operación : Supervisor de Terminal
Supervisión : Supervisor de Terminal
Mantención : Sociedad Concesionaria

- Horarios

La medición se realizará aleatoriamente en horarios nocturnos y diurnos, abarcando todo tipo de situaciones meteorológicas, para asegurar el confort de los usuarios en el terminal.

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 24 de 94

b) Servicio de Aseo

(Art. 1.10.9.2.2 de las BALI)

- **Descripción General del Servicio**

Este servicio se refiere al aseo permanente del área en concesión, dando un especial énfasis al Terminal de Pasajeros y sus áreas adyacentes.

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.

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 cumple mediante contrato externo, en todo caso la Sociedad concesionaria si las circunstancias lo requieren, podrá internalizar parte o la totalidad del servicio.

- **Calidad de servicio**

Para este servicio se establecen las siguientes categorías:

- 1) Aseo Rutinario.
- 2) Servicios Higiénicos.

	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 25 de 94

Aseo Rutinario

- Objetivo

Cumplir con las tareas de aseo de acuerdo con el programa de conservación del periodo.

- Indicador Se utiliza Promedio EVA $\geq$ 4
- Estándar

Del total de partidas inspeccionadas, 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 mensualmente.

- Medios de Verificación

Planilla de registro diario de Servicio de Aseo de Áreas Públicas y Registro del SIC-NS

Servicios Higiénicos

- Objetivo

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 26 de 94

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

- Indicador Prom EVA ≥ 4

- Estándar

Del total de Áreas inspeccionadas, un 80% de ellas cumple con un Prom EVA mayor o igual 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 mensualmente.

- Medios de Verificación

Planilla diaria de registro Servicio de Aseo de Áreas Públicas y Servicios Higiénicos.

Registro en SIC-NS

- Estructura Organizacional para Prestación del Servicio

Operación : Servicio Externo de limpieza y provisión de insumos

Supervisión : Supervisor de Terminal

	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 27 de 94

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 periódico en anexo 3

Se aplicará lo dispuesto en Programa de Aseo Periódico

c) Servicio de Mantenición de Áreas Verdes

(Art. 1.10.9.2.3 de las BALI)

- Descripción General del Servicio

El servicio consiste en la mantención de las áreas verdes conforme al Proyecto Definitivo de Construcción aprobado por el Inspector Fiscal.

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

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 28 de 94

- **Objetivo**

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

- **Calidad de servicio**

Para este servicio se considera el proyecto de paisajismo, en especial a lo estipulado por la Sociedad Concesionaria en su plan de manejo y conservación de todas las áreas del paisajismo.

- **Indicador** Prom. EVA $\geq$ 4

- **Estándar**

Del total de Áreas inspeccionadas, un 80% de ellas cumple con un Prom EVA mayor o igual 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 mensualmente.

- **Medio de Verificación**

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 29 de 94

Planilla de registro Servicios de Mantenimiento de Áreas Verdes y Paisajismo.

- Estructura Organizacional para Prestación del Servicio

Operación : Sociedad Concesionaria/Servicio Externo
Supervisión : Supervisor de Terminal
Mantenimiento : Personal de mantenimiento Sociedad Concesionaria

- Horarios

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

- Programa de mantenimiento de áreas verdes.

Se aplicará lo dispuesto en Programa Periódico de Mantenimiento de Áreas Verdes en Anexo 4

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 30 de 94

d) Servicio de Gestión de Basura y Residuos

(Art. 1.10.9.2.4 de las BALI)

- Descripción General del Servicio

El servicio consiste en la habilitación de contenedores en número y capacidad suficiente para el acopio de basuras y desperdicios generados en el área en concesión. Por otra parte, se distribuirán basureros con diferenciación de elementos de reciclaje, en diferentes sectores del terminal, a fin de que los usuarios dispongan de elementos accesibles para botar los desperdicios en forma selectiva.

El personal del servicio de aseo y limpieza depositará las basuras acumuladas en estos basureros en los contenedores principales de acuerdo a su clasificación.

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 o reciclaje, quienes se encargará de certificar su trazabilidad y 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.

	<p>MANUAL DE OPERACIONES</p> <p>AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 31 de 94

- **Objetivos.**

Cumplir con el programa de retiro de basura periódico del terminal de pasajeros de acuerdo con el programa de conservación del periodo, aprobado por la inspección Fiscal.

- **Calidad de Servicio**

La metodología propuesta es el cumplimiento de la ejecución del 100% del servicio programado de retiro de basura de acuerdo con el programa de conservación del periodo respecto a las obligaciones establecidas en las Bases de Licitación para este servicio.

- **Estructura Organizacional para Prestación del Servicio**

Operación : Empresa Externa de retiros domiciliarios o reciclables

Supervisión : Supervisor de Terminal

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.

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 32 de 94

- Programa de retiro de basuras.

Se aplicará lo dispuesto en Programa Periódico de Retiro de Basura incluido en anexo N°5

e) Servicio de Señalización

(Art. 1.10.9.2.5 de las BALI)

- Descripción General del Servicio

El servicio consiste en mantener en buen estado todos los elementos de señalización del área en concesión existentes e implementar otras que se requieran para mantener la seguridad de los pasajeros.

- Objetivo

Mantener en buenas condiciones de prestación la señalética exterior e interior instalada al momento de la Puesta en Servicio de las Instalaciones Existentes.

- Calidad de Servicio

Prom. EVA $\geq$ 4

- Estándar

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 33 de 94

Del total de Áreas inspeccionadas, un 80% de ellas cumple con un Prom (EVA) mayor o igual 4.

- Evaluación del cumplimiento del estándar

La evaluación del estándar se realizará mensualmente.

- Medio de Verificación

Planilla de registro Servicio de Señalización.

- Estructura Organizacional para Prestación del Servicio

Supervisión : Supervisor de Terminal

Mantención : Personal de mantenimiento Sociedad Concesionaria

- Horarios

Según Programa de Mantenimiento

f) Servicio de Transporte de Equipaje

(Art. 1.10.9.2.6 de las BALI)

- Descripción General del Servicio

El servicio se presta de manera que los pasajeros puedan transportar su equipaje dentro del área de concesión mediante

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 34 de 94

la utilización de 100 carros porta equipaje de acuerdo con lo señalado en las Bases de Licitación.

Se distribuirán 70 carros en las salas de llegada y 30 en el acceso al Edificio Terminal de Pasajeros.

- **Objetivo**

Tener disponible un mínimo de 100 carros portaequipaje en buenas condiciones de uso.

- **Calidad de Servicio**

Indicador

Nº de inspecciones que cumplen con la disponibilidad total de carros.

- **Estándar**

95% disponibilidad total de carros en buen estado y en forma permanente.

- **Evaluación del cumplimiento del estándar**

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

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 35 de 94

- Medios de Verificación

Planilla de registro Servicio de Transporte de Equipaje dentro del Terminal.

Registro del SIC-NS

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio.

Supervisión : Supervisor de Terminal

Mantenición y acopio : Personal de mantenimiento Sociedad Concesionaria

- Horarios

El servicio estará disponible durante el horario operativo del aeropuerto.

g) Servicio de Información a los Usuarios

(Art. 1.10.9.2.7 de las BALI)

- Descripción General del Servicio

Entregar información al público en forma clara, oportuna y continua, utilizando los sistemas, PAS (Public Address System) y FIDS (Flight Information Display System) complementados con la página WEB.

- Objetivo

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 36 de 94

Prestar los servicios de información a los usuarios, durante el tiempo de operación comercial del aeropuerto, debidamente actualizada.

- Estándar

Mantener un Porcentaje de Disponibilidad de los sistemas FID y PAS igual o superior al 98%.

- Evaluación del cumplimiento del estándar

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

- Medios de Verificación

Planilla de registro Servicio de Información de vuelos (AODB) y Registros del SIC-NS

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

Operación : Operador de Informaciones
Supervisión : Supervisor de Terminal
Mantenición : Personal de mantenimiento Sociedad
Concesionaria

- Horarios

	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 37 de 94

Horario de operación comercial del aeropuerto.

Página WEB en horario continuado 24/7

h) Centro de atención al Público

(Art.1.10.9.2.7.4 de las BALI)

- Descripción General del Servicio

Prestar el servicio de información al público manteniendo y operando un área de informaciones al público en general, en un lugar visible dentro del terminal, correctamente señalizado y adecuadamente atendido, proporcionando información no pagada de utilidad a los usuarios del aeropuerto, además de recepcionar los reclamos, felicitaciones o sugerencias.

Adicionalmente, se mantiene en operación durante las 24 horas del día en los 365 días del año, un Servicio de Información al Público a través del sitio en Internet de la Concesión www.aeropuertodebalmaceda.cl

- Objetivo

Prestar el servicio de información al público en forma presencial utilizando los medios disponibles y la página Web.

- Calidad de servicio

Anualmente el servicio debe cumplir con el 100% de disponibilidad

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 38 de 94

- Medios de Verificación

Planilla de registro Servicio de Información al público.

Registro de datos del SIC-NS

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

Operación : Operador de Informaciones

Supervisión : Supervisor de Terminal

Mantenición : Personal de mantenimiento Sociedad
Concesionaria

- Horarios

Horario de Operaciones comerciales.

i) Central telefónica

(Art.1.10.9.2.7.5 de las BALI)

La Sociedad Concesionaria mantiene un servicio telefónico para atender el servicio de información al usuario y el sistema de reclamos, desde la PSPP atenderá las comunicaciones con los usuarios internos a través de este medio.

- Objetivo

Brindar servicio de información al usuario, especialmente en lo que se refiere al sistema de reclamos.

	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 39 de 94

- Calidad de servicio
Cumplir con el 100% de disponibilidad en los periodos de operación del Terminal.
- Medios de Verificación
Planilla de registro Servicio de Atención al Público.
Registros del SIC-NS
- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

Operación : Operador de Informaciones
Supervisión : Supervisor de Terminal
Mantenición : Compañías Operadoras del servicio
- Horarios
Horarios de operación comercial del Terminal

j) Servicio de agua potable y alcantarillado

(Art. 1.10.9.2.8 letra b de las BALI)

- Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria será responsable de la mantención del almacenamiento e impulsión de las redes de distribución de agua potable y alcantarillado dentro del área de concesión. El agua potable para consumo humano será suministrada por la Empresa Aguas Patagonia de Aysén S.A.

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 40 de 94

- Calidad de servicio

Disponibilidad del servicio 100%

- Objetivo

Asegurar los servicios de suministro de agua potable y alcantarillado.

- Medios de Verificación

Planillas de registro diario del Servicio de agua potable y alcantarillado.

Registros del SIC-NS

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

Operación : Personal de mantenimiento Sociedad Concesionaria

Supervisión : Supervisor de Terminal

Mantenición : Personal de mantenimiento Sociedad Concesionaria

- Horarios

Servicio continuo las 24 horas del día.

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 41 de 94

k) Servicio de Vigilancia

(Art. 1.10.9.2.9 de las BALI)

- Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria, proporcionara el servicio de Vigilancia Preventiva y disuasiva en forma presencial en el área concesionada.

- Calidad de servicio

Disponibilidad del servicio 100%

- Objetivo

Asegurar el cumplimiento de la reglamentación aeronáutica y la protección de los bienes concesionados.

- Medios de Verificación

Planilla de registro Servicio vigilancia.

Registros del SIC-NS

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

Operación : Servicio Calificado por la DGAC en lo que corresponde

Supervisión : Supervisor de Terminal

- Horarios

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 42 de 94

Servicio continuo las 24 horas del día.

I) Sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

(Art. 1.10.9.2.10 de las BALI)

La Sociedad Concesionaria operará el sistema de CCTV con personal calificado, como complemento del servicio de vigilancia

- Calidad de servicio Disponibilidad del servicio 100%
- Objetivo

Mantener vigilancia constante de las actividades en el área concesionada para asegurar el cumplimiento de la

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 43 de 94

reglamentación aeronáutica y la protección de los bienes concesionados.

- Medios de Verificación

Planilla de registro Servicio vigilancia.

Registros del SIC-NS

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

Operación : Operadores calificados por la DGAC en lo que corresponde y cumplimiento de normativas de seguridad legales.

Supervisión : Supervisor de Terminal

- Horarios

Servicio operado durante el horario de operación del terminal.

m) Servicio de Entretenimiento

(Art. 1.10.9.2.11 de las BALI)

La Sociedad Concesionaria Provee juegos infantiles, un área para actividades de connotación cultural y seis pantallas para difusión de información Regional.

- Calidad de servicio Disponibilidad del servicio 95%

- Objetivo

	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 44 de 94

Disponer de áreas de información y esparcimiento para los usuarios en sus tiempos de espera en el terminal

- Medios de Verificación
Planilla de registro del Servicio.
- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio
Operación: el servicio de entretenimiento se otorgará mediante contratos con terceros especializados y personal de la SC cuando corresponda
Supervisión: Personal Sociedad Concesionaria.
- Horario: Servicio operado durante el horario de operación del terminal
- Programa de entretenimiento en Anexo N°6

n) Servicio de Conexión Inalámbrica a Internet

(Art. 1.10.9.2.12 de las BALI)

Este servicio se presta a los usuarios en todas las áreas destinadas al tránsito y uso de los usuarios en el terminal, cumpliendo las condiciones establecidas por las bases de licitación.

- Calidad de servicio Disponibilidad del servicio 95%
- Objetivo

	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 45 de 94

Iluminar con señal WI-FI las áreas de uso común de los pasajeros y acompañantes

- Medios de Verificación
Data entregada por nuestros servidores. (Up Time)
- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio
Operación: Equipamiento propio y servicio contratado de señal
Supervisión: Departamento TI y supervisores de la SC.
- Horario: Servicio operado durante el horario de operación del terminal

o) Servicio de Enchufes para Carga de Dispositivos Electrónicos

(Art.1.10.9.2.13 de las BALI)

Este servicio será prestado en todas las áreas de estar de uso de los pasajeros, disponiendo de energía estándar para aparatos electrónicos de uso común.

- Calidad de servicio Disponibilidad del servicio 95%
- Objetivo
Brindar la oportunidad de usar o recargar equipos electrónicos de uso cotidiano por parte de los pasajeros.
- Medios de Verificación

	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 46 de 94

Cartilla de inspección diaria.

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio
Operación: Equipamiento propio.
Supervisión: Supervisores de la SC.
- Horario: Servicio operado durante el horario de operación del terminal

p) Servicio de Asistencia a pasajeros con movilidad reducida (PMR)

(Art. 1.10.9.2.14 de las BALI)

- Descripción del Servicio
La Sociedad Concesionaria proveerá el transporte gratuito entre las Puertas de Embarque y las áreas de acceso y salida del terminal del aeropuerto de Balmaceda para las Personas con Movilidad Reducida (PMR)
- Calidad de servicio Disponibilidad del servicio 100%
- Objetivo
Cumplimiento de los siguientes parámetros

Servicio de Asistencia	Umbral
	Tiempo Máximo de Espera u
Asistencia desembarque con previo aviso	u < 10 min

Asistencia desembarque sin previo aviso	u < 25 min
Asistencia embarque con previo aviso	u < 5 min
Asistencia embarque sin previo aviso	u < 25 min

- Medios de Verificación

Planilla de registro Servicio PMR.

Registros del SIC-NS

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

Operación : Personal de Servicio PMR Concesionaria

Supervisión : Supervisor de Terminal

Mantenición : Personal de mantenimiento Sociedad Concesionaria

- Horarios

Servicio en horario de operaciones comerciales del aeropuerto.

Anexo N° 7 Procedimiento PMR

q) Servicio de Redes para Comunicaciones y Datos

(Art. 1.10.9.2.15 de las BALI)

Descripción General del servicio

La Sociedad Concesionaria provee la totalidad de las redes de comunicación en el área concesionada, para lo cual administrará los

	<p>MANUAL DE OPERACIONES</p> <p>AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 48 de 94

servicios en forma directa o a través de un administrador externo, lo que se definirá oportunamente.

- Política del Servicio

Disponer del servicio de la Red interna de comunicaciones para el uso de los subconcesionarios, organismos públicos y cualquier otro actor de la concesión.

- Calidad del Servicio: disponibilidad del servicio mayor al 98%

- Estructura Organizacional para la prestación del Servicio.

Operación: Subcontrato de administración y/o directo

Supervisión: Supervisor del terminal

- Estructura Tarifaria

Prorratio por costos de administración de acuerdo con lo dispuesto en las Bases de licitación y lo aprobado por el Inspector Fiscal de Explotación.

- Horario

Operación continua las 24 horas.

r) Areas para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero

(Art. 1.10.9.2.16 de las BALI)

Descripción General del Servicio

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 49 de 94

La Red Aeroportuaria Austral, entregará el servicio de Áreas para bancos, casas de cambio y otros servicios financieros, tanto en el terminal de pasajeros como en las áreas públicas exteriores de servicio dentro del área concesionada, tal y como lo regulan las Bases de Licitación.

- Política del Servicio

Disponer del servicio de cajero automático para el uso de los pasajeros.

- Calidad del servicio

Disponer de forma permanente, de al menos un cajero automático dentro del edificio terminal, en un lugar visible claramente identificado, lo cual será calificado por el Inspector Fiscal.

- Estructura Organizacional para la prestación del Servicio.

Operación : Subconcesión

Supervisión: Supervisor de Terminal

- Estructura Tarifaria

Las tarifas que se cobren a los usuarios serán fijadas por el o los subconcesionarios que se adjudiquen los espacios destinados a este servicio.

- Horarios

Durante el horario de funcionamiento comercial del Edificio Terminal de Pasajeros.

Anexo N°8, Layout Cajero automático

	<p>MANUAL DE OPERACIONES</p> <p>AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 51 de 94

2.3.3. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES

(Art. 1.10.9.3 de las BALI)

Los servicios No Aeronáuticos Comerciales son aquellos que prestará la Sociedad Concesionaria en forma obligatoria o facultativa de acuerdo con lo dispuesto en las Bases de Licitación, y por los cuales percibe ingresos, mediante el cobro de tarifas a los usuarios, ya sea por prestación directa o a través de terceros.

Especialmente para estos Servicios se incorpora el **Manual de Construcción de Locales Comerciales** en Anexo 7

2.3.3.1. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES OBLIGATORIOS

(Art. 1.10.9.3.1 de las BALI)

Son aquellos servicios que la Sociedad Concesionaria debe prestar en forma obligatoria a los usuarios, de acuerdo con las necesidades del aeropuerto.

La Sociedad Concesionaria podrá proponer al Inspector Fiscal ampliar o disminuir las áreas para la explotación de estos servicios, siempre que no signifiquen disminución de la obra pública contratada y no se menoscabe o perjudique la funcionalidad del edificio terminal de pasajeros y el estándar de operación del servicio.

	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 52 de 94

a) Servicio de alimentación y bebida

(Art. 1.10.9.3.1.1 de las BALI)

- **Descripción General del Servicio**

Este servicio se presta mediante subconcesión. Consiste en proveer de un servicio de alimentación y bebidas para los pasajeros o acompañantes de los vuelos que operan en el terminal de pasajeros. Estos servicios serán prestados tanto en el Terminal de Pasajeros como en las áreas públicas exteriores de servicio definidas dentro del área de concesión, según los estándares, horarios, capacidad mínima y normas legales Sanitarias, de Servicios eléctricos y de Gas de acuerdo con la legislación y señaladas en las Bases de Licitación.

Además, los subconcesionarios deberán cumplir con lo dispuesto por la concesionaria en lo referente a horarios y momentos de recepción de mercadería y disposición de residuos.

Existe prohibición de utilizar carros porta equipajes para el transporte de mercaderías o cualquier otro elemento por parte de los subconcesionarios, por lo que cada local deberá contar con carros que cumplan esta función y deberán estar diseñados para proteger pisos y equipos de la Sociedad Concesionaria.

- **Calidad de Servicio**

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 53 de 94

Indicadores

Número de inspecciones que cumplen, durante el horario de operación comercial, con el servicio.

Puntualidad en horario de operación comercial.

Tiempo de atención. Periodo en que produce el primer contacto con el cliente y la entrega del producto.

Oferta de carta. Existencia de los productos ofertados en la carta por lo menos en un 80%

- Estándar

Del total de inspecciones, un 90% cumple con el horario de operación comercial, tiempo de atención, cumplimiento de oferta de carta.

- Evaluación del cumplimiento del estándar

La evaluación del estándar se realizará mensualmente considerando la totalidad de inspecciones realizadas.

- Medio de Verificación

Planilla de registro de Servicio Alimentos y Bebidas.

Registro de datos al SIC-NS

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 54 de 94

Operación : Subconcesión
Supervisión : Supervisor de Terminal
Mantención : Subconcesión

- Estructura tarifaria

Las tarifas que cobre el subconcesionario estarán a disposición de los usuarios en forma visible y permanente.

- Horarios

Durante el horario de operación comercial del edificio terminal de pasajeros, los 365 días del año.

- Layout comercial Anexo N°9 Alimentación y Bebidas

b) Áreas para servicios de comunicaciones
(Art. 1.10.9.3.1.2 de las BALI)

- Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria entregará el servicio de comunicaciones para público en general, en la cantidad que amerita el volumen de pasajeros, mediante al menos un punto de acceso a internet. El que se instalará en el mesón de informaciones con facilidades como impresión o escáner.

- Objetivo

	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 55 de 94

Prestar el servicio de comunicaciones a pasajeros y público en general permitiendo el acceso a obtener documentos relacionados con su viaje, durante la operación comercial del aeropuerto.

- Calidad de Servicio

Indicador: mejor que 95% de disponibilidad del servicio

- Estándar

Del total de inspecciones realizadas en forma aleatoria, un 95% de ellas cumple con la disponibilidad total.

- Evaluación del cumplimiento del estándar

La evaluación del estándar se realizará mensualmente.

- Medio de Verificación

Planilla de registro Áreas para Servicios de Comunicaciones.

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

Operación : Sociedad Concesionaria Informaciones

Supervisión : Supervisor de Terminal

Mantención : Sociedad Concesionaria

- Estructura Tarifaria

	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 56 de 94

En caso de ser prestado por terceros, las tarifas por cobrar a los usuarios de este servicio serán aquellas que las empresas de telecomunicaciones estén autorizadas a aplicar por la autoridad respectiva.

- Horarios

Horario de Operaciones Comerciales del Terminal

- Anexo 10 Área de comunicaciones

c) Counters y Oficinas de apoyo para Compañías Aéreas

(Art. 1.10.9.3.1.3 de las BALI)

- Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria explotará las áreas existentes de counters, equipos de auto chequeo y oficinas de apoyo a counter, para que las compañías aéreas puedan atender y realizar el chequeo de pasajeros y equipajes, de acuerdo con las necesidades del aeropuerto.

La asignación de estos medios se realizará de acuerdo con el resultado que se obtenga de la aplicación del Mecanismo de Asignación específico aprobado por el Inspector Fiscal.

Counter

	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 57 de 94

La sociedad Concesionaria, administrara los 16 counter disponibles para el servicio de los operadores de las compañías aéreas.

- Calidad del Servicio

Disponibilidad 100% / Promedio EVA ≥ 4

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

Operación : Operadores de Líneas Aéreas

Supervisión : Supervisor de Terminal

Mantenición : Operadores y/o Líneas Aéreas

- Estructura Tarifaria

La Tarifa máxima mensual para aplicar por este servicio de counter será de UF 1 más IVA por cada metro² de área de counter (cada área de counter dispondrá de una superficie mínima de 7 metros cuadrados).

- Horarios

De acuerdo con el régimen de operaciones comerciales del aeropuerto

- Mecanismo de asignación de Counter para líneas aéreas en Anexo 11

Equipos de auto chequeo

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 58 de 94

La sociedad Concesionaria administrará espacios para la autoatención mediante elementos tecnológicos.

- Calidad de servicio: Disponibilidad 98%

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio
 - Operación : Operadores de Líneas Aéreas
 - Supervisión : Supervisor de Terminal
 - Mantenimiento : Operadores y/o Líneas Aéreas

- Estructura Tarifaria

Para los equipos de auto chequeo la tarifa será de 0,5 UF el metro²

- Horarios

De acuerdo con el régimen de operaciones comerciales del aeropuerto

- Anexo 12 mecanismo de asignación equipos de auto chequeo

- **Oficinas de apoyo a counters**

- Descripción general del servicio

La Sociedad Concesionaria explotará las áreas disponibles para oficinas de apoyo a counters, de acuerdo con las necesidades del aeropuerto. La asignación de oficinas de apoyo a counters se realizará de acuerdo con el resultado que se obtenga de la aplicación del Mecanismo de Asignación de oficinas de apoyo a counters aprobado por el Inspector Fiscal.

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 59 de 94

- Calidad del servicio

Disponibilidad 100% / Promedio EVA ≥ 4

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

Operación : Líneas Aéreas

Supervisión: Supervisor de Terminal

Mantenición : Líneas Aéreas

- Estructura tarifaria

La tarifa máxima mensual será de 1 UF más IVA por cada metro cuadrado de oficina.

- Horarios

24 horas del día o de acuerdo con itinerarios de vuelo.

- Anexo 13, Mecanismos de asignación de oficinas para apoyo a counter.

d) Estacionamientos públicos para vehículos en general

(Art. 1.10.9.3.1.4 de las BALI)

- Descripción General del Servicio

Red Aeroportuaria Austral S.A. prestará el servicio de Estacionamientos Públicos según los estándares establecidos en

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 60 de 94

las Bases de Licitación. La Sociedad Concesionaria explotará por sí misma el servicio de estacionamiento de vehículos del aeropuerto.

El servicio se prestará utilizando un sistema automático de administración y control, dispuestos en los accesos y salidas (barreras), lo cual considera también el uso de cajeros automáticos de autopago del servicio.

- Calidad de servicio: Disponibilidad mejor que 98% mensual

- Estándar

Disponer del 100% de las áreas habilitadas para estacionamiento público y Rent a car.

- Evaluación del cumplimiento del estándar

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

- Medio de Verificación

Planilla de registro equipos Estacionamientos Públicos.

Registro de Boletas para ocupación del servicio

- Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

Operación : Sociedad Concesionaria

Supervisión : Supervisor de Terminal

Mantenión : Personal de Mantenimiento de Sociedad Concesionaria / externo especializado

- Estructura Tarifaria

Tarifa máxima anual aprobada por Inspector Fiscal 2026	
Tiempo libre de pago = 10 minutos	
Tiempo	Monto en \$
01 minuto	54
01 hora	3.240
Día (6 horas)	19.440

- Horarios

Continuado 24 horas.

e)Servicios de Gestión de la Infraestructura asociada al Transporte Publico

(Art. 1.10.9.3.1.5 de las BALI)

- Descripción General del servicio

De acuerdo en lo establecido en las Bases de Licitación, la Sociedad Concesionaria definirá las superficies necesarias para el estacionamiento de los vehículos de transporte público, considerando prioritariamente las zonas definidas en el ante proyecto referencial.

El servicio será explotado en la modalidad recorrido variable por servicio de transfer o buses y se propiciará el acceso de otros vehículos de transporte de pasajeros (como taxis de turismo).

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 62 de 94

- **Objetivo**

Proveer el servicio de transporte de pasajeros desde el Aeropuerto de Balmaceda a las ciudades de la Región de Aisén, especialmente Coyhaique y Puerto Aisén.

- **Calidad de servicio:** Disponibilidad del servicio del 100%

- **Indicador**

Disponibilidad del servicio para el total mensual de las operaciones aéreas definidas en los itinerarios realizados por las compañías aéreas y autorizados por la Dirección General de Aeronáutica Civil.

- **Medio de Verificación**

Planilla de registro Servicios de Transporte Público.

- **Estructura Organizacional para la Presentación del Servicio**

Operación : Subconcesión

Supervisión : Supervisor de Terminal

- **Estructura tarifaria**

Las tarifas y su reajustabilidad que se cobre a los usuarios serán definidas por los operadores que cuenten con contrato con la Sociedad Concesionaria de acuerdo a lo establecido por las Bases de Licitación.

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 63 de 94

Estas tarifas serán públicas, debiendo presentarse a los usuarios en los Counter de atención de cada servicio, en un lugar visible y también dentro de cada vehículo utilizado para la explotación del servicio.

Estas tarifas tendrán una vigencia mínima de 90 días.

- Horarios de Operación

Durante el horario de operación comercial del aeropuerto.

Anexo 14 mecanismos de asignación de la infraestructura para el transporte público.

f) Servicio de Gestión del Terminal de Carga.

(Art. 1.10.9.3.1.6 de las BALI)

- Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria podrá entregar las áreas existentes o habilitar nuevas áreas, dentro del área en concesión, para que los operadores puedan prestar servicios de carga.

- Política del Servicio

Entregar a los operadores las condiciones necesarias para el desarrollo de la actividad de servicio a la Carga.

- Calidad del Servicio

Disponer de las áreas, infraestructura y servicios, según sea el caso, para el desarrollo de las actividades de servicio a la carga.

- Estructura Organizacional para la prestación del Servicio
 - Operación : Subconcesión
 - Supervisión : Supervisor de Terminal
- Estructura Tarifaria

POR SUPERFICIES DE TERRENO

Tipo de Terreno	Tarifa Máxima (UF/ m²)
Terreno eriazo urbanizado	UF 0,15
Área pavimentada o losa	UF 0,20
Terreno construido	UF 0,35

- Horarios
 - 24 horas del día o horario comercial del Aeropuerto.
- Anexo N°15 Mecanismo de Asignación de áreas de carga.

	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 65 de 94

2.3.3.2. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES FACULTATIVOS

(Art. 1.10.9.3.2 de las BALI)

a. Áreas para Locales Comerciales.

(Art. 1.10.9.3.2.1 de las BALI)

- Descripción General del Servicio

Estos servicios facultativos serán prestados por la Sociedad Concesionaria en la modalidad subconcesión tanto en el Terminal de Pasajeros como en las áreas públicas exteriores de servicio definidas dentro del área de concesión según los estándares, horarios capacidad mínima y normas legales Sanitarias y de Servicios eléctricos y de Gas de acuerdo con la legislación y señaladas en las Bases de Licitación.

Además, los subconcesionarios deberán cumplir con lo dispuesto por la concesionaria en lo referente a horarios y momentos de recepción de mercadería y disposición de residuos.

Existe prohibición de utilizar carros porta equipajes para el transporte de mercaderías o cualquier otro elemento por parte de los subconcesionarios, por lo que cada local deberá contar con carros que cumplan esta función y deberán estar diseñados para proteger pisos y equipos de la Sociedad Concesionaria.

- Política del Servicio

Explotar locales comerciales de ventas compatibles con las actividades del comercio.

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 66 de 94

- Calidad del Servicio

Disponibilidad del servicio durante el horario de funcionamiento comercial del Edificio Terminal de Pasajeros.

- Estructura Organizacional para la prestación del Servicio

Operación : Subconcesión

Supervisión : Supervisor de Terminal

- Estructura Tarifaria

Las tarifas que se cobren a los usuarios serán fijadas por el o los subconcesionarios que se adjudiquen los espacios destinados a este servicio en un proceso de acuerdo por trato directo.

- Horarios

Durante el horario de funcionamiento comercial del Edificio Terminal de Pasajeros.

Anexo N°16 Layout locales comerciales

b. Áreas para Publicidad y Propaganda.

(Art. 1.10.9.3.2.2 de las BALI)

- Descripción General del Servicio

Red Aeroportuaria Austral Sociedad Concesionaria S.A. presta servicios mediante la explotación de espacios destinados a publicidad y propaganda dentro del área de concesión. Estos

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 67 de 94

incluyen letreros, pantallas dinámicas, paletas en muros interiores y exteriores, así como otros formatos que se definan. Asimismo, la concesionaria administra y podrá utilizar el sistema FIDS y la página web, ambos bajo su responsabilidad. Todas estas actividades se realizan conforme a lo establecido en las Bases de Licitación.

- Política del Servicio

Explotar la entrega de información comercial de marcas y servicios a los usuarios del terminal de pasajeros.

- Calidad del Servicio.

Disponibilidad del servicio considerando el aspecto estético de los elementos publicitarios, de forma tal que no contaminen visualmente el servicio de señalización interior y exterior del área en concesión, en todo caso las ubicaciones serán propuesta al Inspector fiscal para su calificación.

- Estructura Organizacional para la prestación del Servicio.

Operación: Sociedad Concesionaria o Contrato externo

Supervisión: Supervisor de Terminal

- Estructura Tarifaria

Las tarifas aplicables a los clientes se determinarán mediante negociaciones individuales y específicas para cada medio de difusión, considerando factores como la ubicación, las dimensiones y el tiempo de contratación, con el fin de asegurar

	<p>MANUAL DE OPERACIONES</p> <p>AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 68 de 94

una estructura flexible y adaptada a las necesidades particulares de cada caso.

- Horarios

Durante el horario de funcionamiento comercial del Edificio Terminal de Pasajeros.

- Layout se propondrá oportunamente

De acuerdo con lo indicado en las Bases de Licitación, artículo 1.10.9.3.2.2, la publicidad y la ubicación de sus elementos, deberá ser compatible con la señalética operativa y pública del aeropuerto, de forma tal que no obstaculice ni disminuya la visibilidad y la debida circulación de los pasajeros. La publicidad se deberá ubicar preferentemente paralela al flujo de los pasajeros, dejando áreas que enfrentan al pasajero, libres para señalización. Todo lo cual será calificado caso a caso, al momento de su instalación, por el Inspector Fiscal. Para ello, la Sociedad Concesionaria presentará para aprobación, previo a la instalación de elementos, un Layout con los espacios que se utilizarán para la prestación de los servicios.

c. Servicios de Custodia, Sellado y Embalaje de Equipajes.

(Art. 1.10.9.3.2.3 de las BALI)

- Descripción General del Servicio

	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 69 de 94

La Sociedad Concesionaria podrá disponer de un área para explotar este servicio de acuerdo con la demanda de este.

d. Servicios de Pasajeros de Primera Clase y Ejecutivos.

(Art. 1.10.9.3.2.4 de las BALI)

- Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria podrá explotar, en la cantidad que amerite el volumen de pasajeros asociados al aeropuerto, dentro del área de concesión, servicios de primera clase y ejecutivos, salas de conferencia, salas de trabajo personal con facilidades computacionales y de emisión/recepción de datos, entre otros, tal y como lo indican las Bases de Licitación.

- Política del Servicio

Explotar servicios con valor agregado a los usuarios durante la estadía en el aeropuerto.

- Calidad del Servicio

Disponibilidad durante el horario de funcionamiento de operaciones comerciales del Edificio Terminal de Pasajeros.

- Estructura Organizacional para la prestación del Servicio

Operación : Subconcesión

Supervisión : Supervisor de Terminal

- Estructura Tarifaria

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 70 de 94

Las tarifas que se cobren a los usuarios serán fijadas por el o los subconcesionarios que se adjudiquen los espacios destinados a este servicio.

- Horarios

Durante el horario de funcionamiento comercial del Edificio Terminal de Pasajeros.

e. Estacionamiento para Vehículos de Arriendo (Rent-Car).

(Art. 1.10.9.3.2.5 de las BALI)

- Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria podrá explotar las áreas para estacionamiento de vehículos en arriendo y sus respectivas áreas para Counters, de acuerdo con las necesidades del aeropuerto, tal y como lo regulan las Bases de Licitación.

- Política del Servicio

Entregar áreas de servicio a las empresas de Rent a Car para satisfacer las necesidades de los usuarios del aeropuerto de Balmaceda.

- Calidad del Servicio

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 71 de 94

Disponibilidad durante el horario de funcionamiento comercial del Edificio Terminal de Pasajeros.

- Estructura Organizacional para la prestación del Servicio

Operación : Subconcesión

Supervisión : Supervisor de Terminal

- Estructura Tarifaria

Las tarifas que se cobren a los usuarios serán fijadas por el o los subconcesionarios que se adjudiquen los espacios destinados a este servicio en un proceso de trato directo.

- Horarios

Durante el horario de funcionamiento de operaciones comerciales en el Edificio Terminal de Pasajeros.

- Anexo N°17, Mecanismo de asignación de Estacionamiento Rent a Car

	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 72 de 94

f. Oficinas en General.

(Art. 1.10.9.3.2.6 de las BALI)

- Descripción General del Servicio

Red Aeroportuaria Austral, podrá explotar áreas para oficinas de uso general, dentro del área en concesión, de acuerdo con las necesidades del aeropuerto, tal y como lo indican las Bases de Licitación.

- Política del Servicio

Entregar el Servicio de Arriendo de oficinas, de acuerdo con las actividades aeronáuticas.

- Calidad del Servicio

Disponer de la infraestructura necesaria para satisfacer apropiadamente el requerimiento de oficinas de las empresas, organismos y subconcesionarios que operan en el aeropuerto.

- Estructura Organizacional para la prestación del Servicio

Operación : Subconcesión

Supervisión : Supervisor de Terminal

- Estructura Tarifaria

Las tarifas que se cobren a los usuarios serán fijadas en los respectivos contratos de subconcesión que se generen por este

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 73 de 94

servicio. En todo caso, el valor mínimo será el equivalente a 1 UF más IVA por cada metro cuadrado de oficina.

- Horarios

Durante las 24 horas.

g. Area de Desarrollo Inmobiliario

(Art. 1.10.9.3.2.7 de las BALI)

La Sociedad Concesionaria se reserva el derecho de explotar el área de desarrollo inmobiliario en el marco de lo establecido en las Bases de Licitación de la Obra.

g) Otros.

(Art. 1.10.9.3.2.8 de las BALI)

- Descripción General del Servicio

Red Aeroportuaria Austral Sociedad Concesionaria S.A. podrá habilitar y/o explotar otros servicios no aeronáuticos en las áreas dispuestas para su explotación comercial, tal y como lo regulan las Bases de Licitación.

2.4. DESCRIPCIÓN DE OTROS SERVICIOS NO DEFINIDOS COMO SERVICIOS AERONÁUTICOS Y NO AERONÁUTICOS EN LAS BASES DE LICITACION

	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 74 de 94

a) Infraestructura Vertical, Equipos y Sistemas

Red Aeroportuaria Austral Sociedad Concesionaria S.A., provee y mantiene el estado de funcionamiento y operación de la infraestructura vertical, equipos y sistemas asociados, en óptimas condiciones de uso, de modo de contar con dicho equipamiento para que sean utilizados por los usuarios en las áreas públicas, mientras se realizan las operaciones de aeronaves en el aeropuerto.

b) Infraestructura horizontal

La Sociedad Concesionaria, como parte del Sistema de Administración de Pavimentos, realiza un control periódico del estado de la totalidad de los pavimentos, para definir los mantenimientos requeridos, con el objeto de mantener los pavimentos operativos en forma segura y detener la tasa de deterioro de estos.

c) Servicio de Iluminación

Red Aeroportuaria Austral Sociedad Concesionaria S.A., mantiene operativo y maneja los circuitos de iluminación del Terminal de Pasajeros, de modo de contar con la iluminación necesaria en las áreas públicas, mientras se realizan las operaciones de aeronaves.

2.5. PLAN DE FACILITACIÓN CON LA DGAC

	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 75 de 94

El aeropuerto, como un sistema en el que interactúan múltiples organizaciones y diferentes aspectos relacionados con el servicio a los usuarios, requiere una adecuada coordinación de todas las actividades y procedimientos orientados a proporcionar la seguridad, regularidad y eficiencia que requiere el transporte aéreo. Con el fin de alcanzar tal objetivo, se establece la forma en que la Sociedad Concesionaria actuará en este ámbito.

2.5.1. COORDINACIÓN CON LA DGAC SUBCONTRATISTAS Y OTROS

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.

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 76 de 94

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.

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 funcionará 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.

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 77 de 94

La Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria solicitará reuniones extraordinarias de acuerdo con la urgencia y magnitud de los problemas a tratar.

2.5.2. COORDINACIÓN CON SUBCONTRATISTAS Y OTROS

La Gerencia de Operaciones de la Red Aeroportuaria Austral Sociedad Concesionaria S.A. S.A. es responsable de la operación, día a día, de los contratos de cualquier tipo que encargue ejecutar dentro del área en concesión. Cualquier problema o inquietud relaciona 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 de Balmaceda.

Todas las situaciones o problemas inusuales que se originen producto de la ejecución de los contratos o actividades de los subcontratistas, dentro del área en concesión, deberán ser informadas en el acto a los Supervisores de Terminal.

Los Supervisores de 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.

	<p>MANUAL DE OPERACIONES</p> <p>AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 78 de 94

2.6. SISTEMA CONSULTAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

Para solicitar información los usuarios podrán dirigirse personalmente al centro de atención al usuario, definido en el punto anterior, hacerlo en forma escrita, telefónica, correo electrónico y a través de la página Web que la Red Aeroportuaria Austral Sociedad Concesionaria S.A. debe mantener activa las 24 horas del día.

El procedimiento a seguir por el usuario:

- Por escrito: despachando una carta certificada dirigida al Centro de Atención del Usuario, al domicilio de la Red Aeroportuaria Austral Sociedad Concesionaria S.A., debidamente firmada, a la dirección Aeropuerto de Balmaceda, Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, Chile.
- Personalmente: concurriendo al Centro de Atención al Usuario que dispone la Red Aeroportuaria Austral Sociedad Concesionaria S.A. S.A. en el Aeropuerto de Balmaceda.
- Telefónicamente: comunicándose al centro de atención al usuario a través del número telefónico (a definir).
- Vía correo electrónico: Dirigido al Centro de Atención al Usuario, al correo electrónico informaciones@aeropuertodebalmaceda.cl

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 79 de 94

- Utilizando las direcciones de contacto que se encuentra en la página web de la concesión www.aerpuertodebalmaceda.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 la Red Aeroportuaria Austral Sociedad Concesionaria S.A. S.A. A continuación, se enumera la información que, entre otras, pudiera ser solicitada:

- Zonas en que se realizan trabajos.
- 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.

PROCEDIMIENTO:

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

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 80 de 94

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

1. Mesón de Informaciones: Existirá un Formulario autocopiativo, foliado y con tres copias a disposición del público en general. El Usuario recibirá el original y las restantes copias se distribuirán entre la Inspección Fiscal y el Concesionario.
2. 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 quien opere el mesón de informaciones, completando el Formulario respectivo e indicando al Usuario el número de Folio asociado al reclamo presentado, para seguimiento y cumplimiento de plazos.
3. Cartas al Gerente de Operaciones: Todo usuario tendrá la libertad de enviar directamente al Gerente de Operaciones de la Sociedad Concesionaria o bien a quién éste designe, cartas de reclamos 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 a un 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.

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 81 de 94

4. Vía página WEB: La Concesionaria pondrá a disposición de los usuarios, una página WEB donde se podrá realizar reclamos en un formato establecido. La dirección será: www.aeropuertodebalmaceda.cl

Este tipo de reclamos se deriva a una cuenta de correo, por lo cual se utilizará un mail auto respuesta indicando al usuario que una vez ingresado el reclamo por el operador de informaciones, se le comunicará el número de folio asociado al reclamo presentado, para seguimiento y cumplimiento de plazos.

5. 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.

c) Las sugerencias o reclamos recibidos por el Concesionario por cualquiera de los 5 canales antes señalados serán ingresadas en una Base de Datos habilitada por la Sociedad Concesionaria. En esta Base se ingresará los datos del usuario, la fecha y el motivo del reclamo o la sugerencia.

d) El Gerente de Operaciones o a quién éste designe, procederá a responder al reclamante, dejando registro de la forma y

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 82 de 94

oportunidad de la respuesta tanto en la copia del reclamo o sugerencia que quedó en poder del Concesionario como en la Base de Datos implementado para este efecto.

- e) La Concesionaria, a través de su Gerente de Operaciones o de la persona que éste designe, deberá responder los reclamos o sugerencias dentro del mes en que sean recepcionados, teniendo como fecha límite el día 5 del mes siguiente, con el fin de garantizar su adecuada tramitación y permitir la emisión oportuna del 'Informe Mensual de Reclamos' establecido en los artículos 1.8.2.4 letra g) y 1.8.2.5.e) de las Bases de Licitación, según corresponda.".

- f) 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 tanto en la copia del reclamo como en la Base de Datos diseñada para este efecto. Lo anterior, sin perjuicio de dejar constancia de la falta cometida por el subconcesionario o contratista involucrado.

- g) 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 o por el servicio subconcesionado involucrado.

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 83 de 94

- h) La Base de Datos desarrollada y su aplicación de la forma que establece este procedimiento, permitirá realizar un seguimiento de las situaciones reportadas y tendrá la capacidad de generar estadísticas para análisis internos e informes a la Inspección Fiscal que establecen las Bases de Licitación.
- i) La información será ingresada directamente al software, en una planilla dividida en casillas, donde detallará lo siguiente:
- 1) Fecha de ingreso al sistema.
 - 2) Datos personales del reclamante.
 - 3) Reclamo o sugerencia.
 - 4) Servicio involucrado.
 - 5) Solución.
 - 6) Observaciones.
- j) Al sistema se podrá acceder mediante un sistema de password asignadas por el Concesionario, que dará distintos niveles de acceso de acuerdo con las necesidades de uso, ya sea para ingreso, modificación u observación.
- k) El Inspector Fiscal podrá acceder al sistema de Sugerencias y Reclamos con el fin de verificar la condición en que se encuentre cada reclamo, respecto al proceso o comparar la información de los Informes Mensuales respecto a los datos que entregue el sistema.

	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 84 de 94

l) El sistema de reclamo tendrá la capacidad de entregar reportes estadísticos respecto a fechas de reclamos, servicios contra los que se reclama y otros parámetros que pudiesen habilitarse en el sistema.

m) Formularios para el envío de reclamos y sugerencias, se encuentran localizados en las siguientes ubicaciones:

- Mesón de Informaciones, ubicado en el primer piso del Terminal de Pasajeros.
- Página web de la concesión (www.aeropuertodebalmaceda.cl)

n) Plazo para responder reclamos y sugerencias: Todos los reclamos y sugerencias deberán ser respondidos dentro del mes en que sean recepcionados, estableciéndose como fecha límite el día 5 del mes siguiente.

2.7. PROGRAMA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

PLAN DE SEGURIDAD DEL TERMINAL DE PASAJEROS DEL AEROPUERTO DE BALMACEDA (Anexo 18)

2.8. PLAN DE INCENDIO Y OTRO

	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 85 de 94

PLAN DE EMERGENCIAS DEL TERMINAL DE PASAJEROS DEL AEROPUERTO DE BALMACEDA

1. OBJETIVO DEL PLAN

El objetivo de este Plan es definir las acciones y/o medidas que se tomarán en el caso de presentarse alguna de las situaciones de emergencia consideradas en el presente Plan, a fin de evitar o minimizar los efectos derivados de este tipo de situaciones.

2. TIPOS DE EMERGENCIAS Y CURSOS DE ACCION.

2.1. ACCIDENTE DE AVIACIÓN (EN EL AEROPUERTO, FUERA DEL AEROPUERTO, AERONAVE EN VUELO Y AERONAVE EN TIERRA).

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 Terminal de Turno se constituirá en el COE, una vez que ejecute la tarea señalada en el punto siguiente.
- b) El Supervisor de Terminal de Turno 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

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 86 de 94

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 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 COE.

- c) La Operadora del Mesón de Informaciones procederá a suspender los llamados a embarque de pasajeros para posteriormente transmitir por las pantallas del Sistema FID'S 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 FID'S.

- 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 al terminal a objeto de ejercer un

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 87 de 94

control activo y permanente hasta que finalice la emergencia respecto al acceso de personas a áreas restringidas.

- e) Tanto el Supervisor de Terminal como la Operadora del Mesón de Informaciones, en ningún momento podrán proporcionar información referida al origen o causa del accidente, o al estado de 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 Terminal de Turno procederá a acondicionar las instalaciones, equipos y dependencias utilizadas para retomar los estándares de servicio del Terminal de Pasajeros.

2.2. 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 lo siguiente:

- 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.

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 88 de 94

- 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 Terminal de Turno procederá a acondicionar las instalaciones, equipos y dependencias utilizadas para retomar los estándares de servicio del Terminal de Pasajeros.

2.3. INCENDIO ESTRUCTURAL.

Al percatarse o tener conocimiento de un amago de incendio o incendio declarado en alguna dependencia del edificio terminal, se procederá de acuerdo con lo siguiente:

Durante el horario de operación del edificio terminal.

- a) El Supervisor de Terminal de Turno 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 operadora del Mesón de Informaciones comunicará esta situación de inmediato por la vía más expedita (anexo interno, frecuencia terrestre o teléfono) al Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios del Aeropuerto de Balmaceda. Será este organismo el que decida, dependiendo de la magnitud y

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 89 de 94

características del siniestro, dar aviso al Cuerpo de Bomberos de Coyhaique.

- c) Una vez que llegue al lugar siniestrado el personal del Servicio SSEI, el Supervisor de Terminal de Turno 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 de las causas y consecuencias del siniestro.

Fuera del horario de funcionamiento del edificio 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 Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios del Aeropuerto de Balmaceda.
- b) En caso de no existir personal en 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 Coyhaique y al personal de la Sociedad Concesionaria.

	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 90 de 94

- 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 la 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 de las causas y consecuencias del siniestro.

2.4. CATASTROFE 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:

Se pondrá en ejecución la evacuación inmediata del Terminal de Pasajeros. Para este efecto, el personal de dependencia directa del Concesionaria 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

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 91 de 94

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 puentes de embarque.

Secretaria Mesón de Informaciones : Hall público.

Personal de Vigilancia : Salas de llegada de pasajeros.

Personal de Mantención : Restaurant.

El Gerente de Operaciones se incorporará al COE, que se activa en este tipo de circunstancias, donde el jefe del Aeropuerto de Balmaceda o quien lo subroga, dará a conocer las medidas tendientes a superar la emergencia.

La Autoridad Aeronáutica (DGAC) será quien dé a conocer la situación general de lo ocurrido, mediante un comunicado de prensa.

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.

3. ORGANIZACION DEL CONCESIONARIO.

Para efectos del Plan de Emergencia, en esta sección se indican los cargos o personas que se desarrollarán las actividades contempladas en el Plan.

	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p> <p align="center">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 2
		Página: 92 de 94

- 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 de Terminal

Esta función la desempeña un total de cuatro 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.

- Secretarias de la oficina de informaciones

Esta función es desempeñada por un total de cuatro personas que forman parte de un sistema rotatorio de turnos que abarca todo el horario de funcionamiento del Terminal de Pasajeros.

- 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

	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 93 de 94

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.

Anexo 19 Plan de emergencia

3. PLANES OPERATIVOS DE LA CONCESIÓN

3.1. PLAN DE COORDINACIÓN GENERAL DEL CONCESIONARIO

Red Aeroportuaria Austral Sociedad Concesionaria S.A. cuenta con una “Gerencia de Operaciones”. Una de las funciones de esta gerencia es coordinar la interacción entre las diferentes organizaciones y Subconcesionarios.

Normalmente, cada Subconcesionario, aerolínea u otra organización tiene un representante asignado para esta tarea. Este “representante del cliente” maneja toda la interacción en curso, e informa al Gerente de Operaciones sobre el estado de las áreas entregadas en Subconcesión.

Además de esto, el Supervisor de Terminal de Turno, buscará soluciones a los problemas que puedan ocurrir fuera de horario de oficina.

Red Aeroportuaria Austral Sociedad Concesionaria S.A. mediante la siguiente tabla denominada “RESPONSABILIDADES DEL

CONCESIONARIO Y OTROS ORGANISMOS RELACIONADOS CON LA CONCESIÓN”, mediante la cual se muestra las responsabilidades en las que está involucrada la Sociedad Concesionaria, los Subconcesionarios y organismos relacionados en el funcionamiento del aeropuerto.

Ítem	Descripción de Responsabilidad	RAA SCSA	DGAC	INSPECCIÓN FISCAL	LÍNEAS AÉREAS	SUBCONCESIONARIOS
1	Administración.	X	X			
2	Planes de emergencia.	X(1)	X		X(1)	
3	Accidentes, incendios y rescates.	X(1)	X			
4	Planificación frente a desastres.	X(1)	X			
5	Preparación ante emergencias.	X(1)	X		X	X
6	Capacitación ante emergencias.	X(1)	X		X (2)	X (2)
7	Coordinación de emergencias.	X(1)	X		X (2)	X (2)
8	Planes de seguridad frente a incendios.	X(1)	X		X (2)	X (2)
9	Medición del rendimiento.	X(1)	X	X		

Notas:

X (1) En lo delegado o establecido por la Dirección General de Aeronáutica Civil

X (2) Obligación de estar en conocimiento y estar preparado para.