

**EXTRACTO REGLAMENTO  
DE  
SERVICIO DE LA OBRA  
(RSO)**

**CONCESIÓN : AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE**

**CONCESIONARIO : SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO  
DIEGO ARACENA S.A.**

**OCTUBRE DE 2018**

## **1 ANTECEDENTES GENERALES**

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

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

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

Los servicios a ser prestados por la Concesionaria, en forma directa, e indirecta, a través de los Subconcesionarios, buscaran lograr los más altos estándares de calidad, desarrollando iniciativas que vayan en directo beneficio de los usuarios de la obra en concesión.

Será relevante, para la Concesionaria, mantener una permanente fiscalización y control de todos y cada uno de los servicios otorgados.

### **1.2 ALCANCE Y VIGENCIA**

El alcance de aplicación de este RSO es el Área de Concesión del Aeropuerto Diego Aracena de Iquique, definida en el artículo 1.10.4 de las BALI, a partir de la fecha en que se hayan cumplido 360 (trescientos sesenta) días contados desde la fecha de inicio del plazo de concesión señalado en 1.7.5 y hasta la Puesta en Servicio Provisoria de la Totalidad de las Obras o PSP 2 señalada en 1.9.7 letra b), de acuerdo con lo estipulado en el artículo 2.9.3 de las BALI.

Se debe establecer que el RSO debe ser cumplido por el usuario, el Concesionario, por el MOP, la DGAC y, en general, por todos aquellos que utilicen la obra y sus servicios o participen en la explotación de la misma.

### **1.3 REVISIÓN DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA Y MANUAL DE OPERACIONES**

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

Según la periodicidad establecida en el artículo 2.9.3 de las BALI, el Inspector Fiscal podrá solicitar la revisión del RSO, el cual podrá ser modificado utilizando los siguientes criterios:

1. Cambios en los Mecanismos de Asignación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos que se encuentren aprobados por el DGOP.
2. Resultados de las encuestas de satisfacción a los usuarios del Aeropuerto señaladas en el artículo 1.10.10 punto C.14 de las BALI.
3. Consultas, reclamos y sugerencias de usuarios a través del Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias señalado en el artículo 1.9.18 de las BALI.
4. Estándares existentes en otros aeropuertos y aeródromos chilenos sujetos al Sistema de Concesión.
5. Estándares existentes en otros aeropuertos de similares características a nivel internacional.
6. Modificaciones de normativas vigentes.
7. Informes de Gestión y Operación del Aeropuerto de acuerdo a lo señalado en el artículo 1.8.2 N°6 de las BALI.
8. Resultados de auditorías y propuestas de mejoras a la gestión de los servicios.
9. Propuesta por parte del IF y/o DGAC comunicadas a la Sociedad Concesionaria a través del Inspector Fiscal.

## **2 DEL AREA CONCESIONADA**

"El área de concesión es el área definida en el artículo 2.4 de las BALI, e individualizada en el Plano "Área de Concesión del Aeropuerto Diego Aracena de Iquique", se excluyen explícitamente del Área de Concesión, las áreas y/o instalaciones que son de exclusiva responsabilidad y administración de la Dirección General de Aeronáutica Civil, Servicios Públicos y/o Gubernamentales.

## **3 INFORMACION DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA**

### **3.1 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA**

Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A., es la empresa que, mediante D.S. MOP N° 82 de fecha 24 de Julio de 2017 y publicado en el diario oficial con fecha 12 de octubre de 2017, se adjudicó el contrato de concesión para la ejecución, conservación y explotación de la Obra Pública Fiscal denominada "Aeropuerto Diego Aracena De Iquique".

El Rol Único Tributario de la sociedad concesionaria es el 76.822.899-K, representada por su Gerente General don Felipe Andrés Fraser González, cédula nacional de identidad número 8.016.879-9, todos domiciliados para estos efectos en calle Vitacura N° 2736, piso 21, oficina N° 2101, comuna de Las Condes, Santiago de Chile.

### **3.2 ASPECTOS GENERALES DE ORGANIZACIÓN**

#### **3.2.1 Administración de la Sociedad Concesionaria**

La estructura de administración podría cambiar a medida que las necesidades lo indiquen y de acuerdo a lo establecido en las BALI, no obstante lo anterior, la estructura actual de la organización es la que a continuación se señala:

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente General	1
Gerente Operaciones	1
Gerente Técnico	1
Secretaria	1
Asistente Administrativo Contable	1
Asistente Gestión y Operación	1
Supervisores de Terminal	4
Personal de Informaciones	4
Personal de Mantenimiento	7

#### **3.2.2 Empresas que participan en la Sociedad Concesionaria**

Las empresas que participan en la Sociedad Concesionaria y su porcentaje respectivo de participación son las siguientes:

<b>N°</b>	<b>EMPRESA</b>	<b>PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN</b>
1	A PORT CHILE S.A.	93,8%
2	APORT S.A.	6,2%
	<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>

### **4 DEL SERVICIO AL USUARIO**

#### **4.1 DERECHOS DEL USUARIO**

- Derecho a recibir los servicios básicos
- Derecho a recibir los servicios complementarios
- Derecho a seguridad.

- Derecho a calidad de servicio
- Derecho a información
- Derecho a trato digno
- Derecho a reclamo
- Derecho a sugerencias
- Derecho a respuesta
- Derecho a la asistencia
- Derecho a solicitar indemnización

#### **4.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO**

- Obligación de pago de tasas y tarifas
- Obligación de respeto a la normativa vigente
- Obligación de obedecer instrucciones
- Obligación de debido cuidado
- Obligación de pago de daños al concesionario
- Obligación de pagar los daños ocasionados a terceros

#### **4.3 CENTRO DE ATENCION AL USUARIO**

El centro de atención de informaciones estará ubicado en el segundo nivel del Terminal de Pasajeros, en el sector del hall principal y el teléfono de contacto es el +56 57 2421991

Los usuarios podrán tomar contacto con el centro de atención al usuario por medio del mail [informacionesdiegoaracena@aport.cl](mailto:informacionesdiegoaracena@aport.cl). También por medio del link en la página WEB del aeropuerto [www.aeropuertodiegoaracena.cl](http://www.aeropuertodiegoaracena.cl), que atenderá los 365 días del año las 24 horas.

#### **4.4 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN, EFECTUAR RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

##### **4.4.1 Procedimiento para solicitar información**

- **Por escrito:** despachando una carta certificada dirigida al Centro de Atención del Usuario, al domicilio de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A, debidamente firmada a Aeropuerto Diego Aracena S/N, Iquique, Chile.
- **Personalmente:** concurriendo al Centro de Atención al Usuario que dispone la Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A. en el Aeropuerto.
- **Telefónicamente:** comunicándose al centro de atención al usuario a través del número telefónico +56 75 2421991

- **Vía correo electrónico:** Dirigido al Centro de Atención al Usuario, al correo electrónico [esaavedra@aport.cl](mailto:esaavedra@aport.cl)
- Utilizando las direcciones de contacto que se encuentra en la página web de la concesión [www.aeropuertodiegoaracena.cl](http://www.aeropuertodiegoaracena.cl)

#### **4.5 MEDICION DEL SERVICIO AL USUARIO**

La Sociedad Concesionaria deberá proponer una metodología de medición que establezca indicadores y estándares que permitan evaluar la calidad del servicio al usuario los que son detallados por servicio en el Manual de Operaciones en el N° 8 del presente documento.

### **5 DEL CONCESIONARIO**

#### **5.1 OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO**

- Obligación de prestar los servicios ofrecidos
- Obligación de informar de la estructura organizacional del contrato
- Obligación de velar por la seguridad de los usuarios
- Obligación de mantener los niveles de servicio ofrecidos
- Obligación de proporcionar información a los usuarios
- Obligación de dar un trato deferente al usuario
- Obligación de dar asistencia al usuario
- Obligación de publicar sus tarifas
- Obligación de dar respuesta a los reclamos y sugerencias de los usuarios
- Obligación de mantenimiento y conservación
- Obligación de cumplir con las normas de derecho laboral
- Obligación de realizar mediciones y controles
- Obligación de contratar seguros

#### **5.2 DERECHOS DEL CONCESIONARIO Y OBLIGACIONES EN LA GESTION TARIFARIA (ARTICULO 1.10.10 LETRA B, DE LAS BALI).**

##### **5.2.1 DERECHOS DEL CONCESIONARIO**

- Derecho a cobrar tarifa
- Derecho de explotación y de administración de la obra
- Derecho a exigir el acatamiento de su normativa por parte de los usuarios

- Derecho a exigir a los usuarios el pago de los daños o deterioro causados a la obra y sus instalaciones
- Derecho a suspender temporalmente el servicio
- Derecho a cobrar jurídicamente el pago de la tarifa
- Derecho a subcontratar

## **6 MANUAL DE OPERACIÓN**

### **6.1 INTRODUCCIÓN**

En el presente capítulo se describe en forma detallada el alcance de cada uno de los servicios que forman parte del contrato, en conformidad a lo estipulado en el artículo 1.10.9 de las BALI, la forma en que la Sociedad Concesionaria realizará su prestación, la metodología a implementar para la medición de los estándares, así como los instrumentos desarrollados para estos fines.

La información que consigne la Sociedad Concesionaria a través de su sistema de evaluación de calidad de servicio deberá ser informada al MOP de acuerdo a las obligaciones establecidas en las BALI. El Inspector Fiscal verificará el nivel de cumplimiento de los estándares para cada uno de los servicios.

El Manual de Operación forma parte integrante del Reglamento de Servicio de la Obra Pública “Aeropuerto Diego Aracena de Iquique”, según lo dispuesto en el artículo 2.9.3 de las BALI.

## 6.2 SERVICIOS AERONÁUTICOS Y NO AERONÁUTICOS

### 6.2.1 SERVICIOS AERONÁUTICOS

#### a) Sistema de embarque y desembarque de pasajeros

- Estructura Tarifaria.

Tipo de Vuelo	Tipo de Servicio	Tarifa Máxima (UF)
Vuelos Domésticos	<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(**) :</i>	0,10
	• Primeros 45 minutos de uso o fracción	0,25
	• Cada media hora adicional o fracción	0,25
	<i>Energía Eléctrica (***):</i>	0,25
	• Cada 30 minutos o fracción	0,25
	<i>Agua Potable (***):</i>	0,25
	• Cada 30 minutos o fracción	0,25
<i>Aire Acondicionado (***):</i>		
• Cada 30 minutos o fracción		

Tipo de Vuelo	Tipo de Servicio	Tarifa Máxima (UF)
Vuelos Internacionales	<i>En posición de contacto (*):</i>	
	• Primeros 60 minutos de uso o fracción	1,20
	• Cada media hora adicional o fracción	0,60
	<i>En posición remota(**) :</i>	
	• Primeros 60 minutos de uso o fracción	0,50
	• Cada media hora adicional o fracción	0,30
	<i>Energía Eléctrica (***):</i>	
	• Cada 30 minutos o fracción	0,25
	<i>Agua Potable (***):</i>	
	• Cada 30 minutos o fracción	0,25
<i>Aire Acondicionado (***):</i>		
• Cada 30 minutos o fracción		

(\*) Se entenderá por posición de contacto, la posición que cuente con la posibilidad de usar los puentes de embarque. El cobro se realizará tanto si la aeronave se encuentra conectada al puente de embarque como si sólo se encuentra utilizando la posición como estacionamiento.

(\*\*) Incluye la utilización de la sala de embarque/desembarque remoto.

(\*\*\*) Sólo si la aeronave utiliza el suministro.

- **Horarios**

El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a la solicitud de puente de embarque y al mecanismo de asignación de puentes de embarque.

## b) Sistema de Manejo de Equipaje de entrada y Salida (BHS)

- **Horarios**

El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a la planilla de asignación de vuelos y a la solicitud de las compañías aéreas.

## c) Servicios en Plataforma

### I. Áreas para servicio en plataforma:

-Tarifas máximas por metro cuadrado de arriendo mensual

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

### II. Tarifa máxima por operación

- Cobro a líneas aéreas y aviación general por operación asociada a los servicios que recibe en plataforma dentro del área de concesión.

<b>Código Aeronave (OACI)</b>	<b>Vuelo Doméstico (UF)</b>	<b>Vuelo Internacional (UF)</b>
Códigos A y B	1,28	1,64
Código C	1,46	1,88
Código D	2,01	2,58
Código E	2,23	2,87
Código F	3,11	4,00

(\*) Para estos efectos, se entiende por “operación” cada vez que una aeronave se encuentre en un Puesto de Embarque o estacionamiento remoto, según corresponda, para preparar su despegue.

#### **d) Servicios Aeronáuticos en General**

Al momento de la elaboración de este Manual de Operación, la Concesionaria no ha definido la prestación de estos servicios definidos como “general”. Cuando ello ocurra la Sociedad Concesionaria considerará los aspectos definidos en el artículo 1.10.9.1 d) de las Bases de Licitación del contrato de concesión, incluido la notificación a la Inspección Fiscal.

#### **6.2.2 SERVICIOS NO AERONÁUTICOS NO COMERCIALES**

##### **a) Servicio de conservación de la obra**

1. Infraestructura Vertical
2. Infraestructura Horizontal (Lado Tierra)
3. Servicios asociados a instalaciones

-Climatización e Iluminación

##### **b) Servicio de aseo de áreas públicas**

1. Aseo Rutinario.
2. Servicios Higiénicos.
3. Aseo áreas de estacionamiento, áreas de circulación peatonal y vialidad de acceso y circulación interior.
4. Aseo Plataforma de Estacionamiento de Aviación Comercial

##### **c) Servicio de mantención de áreas verdes y paisajismo**

##### **d) Servicio de Gestión de Basura y Residuos**

##### **e) Servicio de Señalización**

##### **f) Servicio de transporte de equipaje**

##### **g) Servicio de información a los usuarios**

##### **h) Servicio de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas.**

##### **i) Servicio de vigilancia**

##### **j) Sistema de circuito cerrado de televisión (CCTV)**

##### **k) Servicio de Entretención**

##### **l) Servicio de Conexión Inalámbrica a internet**

##### **m) Servicio de Enchufes para carga de Dispositivos Electrónicos.**

##### **n) Servicio de Traslado de Pasajeros con Movilidad Reducida.**

- o) Servicio de Redes de Comunicación y datos**
- p) Servicio de gestión de la infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros**

### **6.2.3 SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES**

La Sociedad Concesionaria prestará estos servicios durante el período de explotación de la concesión, que comienza a los 360 días contados desde el plazo de inicio de la concesión y hasta la puesta en servicio provisoria o PSP2, con la infraestructura existente, en forma obligatoria o facultativa, según se establece para cada caso en las BALI y tendrá derecho a percibir ingresos, mediante el cobro de tarifas a los usuarios, ya sea por la prestación directa del servicio o a través de terceros.

#### **a) Servicio de alimentación y bebida**

##### **1. Estructura tarifaria**

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

##### **2. Horarios**

Los Servicios No Aeronáuticos Comerciales Obligatorios señalados en el artículo 1.10.9.3.1 de las BALI deberán funcionar todos los días del año, en un horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos regulares y no regulares, tanto internacionales como domésticos.

#### **b) Servicios de comunicaciones**

##### **1. Estructura Tarifaria**

Las tarifas a cobrar a los usuarios de este servicio serán aquellas que las empresas de telecomunicaciones estén autorizadas a cobrar, conforme a las disposiciones de la autoridad respectiva, considerando tarifas de mercado.

##### **2. Horarios**

El servicio será explotado en el horario comercial del aeropuerto.

#### **c) Counters y oficinas para compañías aéreas**

##### **1 Estructura Tarifaria**

- La tarifa máxima mensual por cada m2 (metro cuadrado) de área de Counters, será de UF 1,0.

- La tarifa máxima mensual por cada m<sup>2</sup> (metro cuadrado) de área de autochequeo, será de UF 0,5.

## **2 Horarios**

El servicio será explotado en el horario comercial del aeropuerto.

### **d) Estacionamientos públicos para vehículos en general**

#### **1. Estructura Tarifaria**

La tarifa máxima que aplicará será de 30 pesos por minuto (IVA incluido) durante el primer año de concesión. Se cobrará por tiempo de uso efectivo, estando los primeros 10 minutos de la estadía de los pasajeros liberados de cobro. El límite máximo diario de tiempo a cobrar será el equivalente a 6 (seis) horas de uso efectivo. Sin perjuicio de lo anterior, el Concesionario podrá destinar áreas para custodia de vehículos, debidamente señalizadas y delimitadas, distintas de las áreas para estacionamientos públicos para vehículos en general.

En el caso que, por el mecanismo de cobro definido anteriormente, el monto final a pagar por el usuario quede fraccionado, se deberá ajustar cada \$100 (cien pesos chilenos) a la baja.

#### **2. Horarios**

Las áreas de estacionamientos deberán estar disponibles las 24 horas del día, todos los días del año (H24).

### **e) Área para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero**

#### **1. Estructura tarifaria**

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

#### **2. Horarios**

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

### **f) Servicios de Gestión de Terminal de Carga.**

#### **1. Estructura tarifaria**

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

## **2. Horarios de Operación**

Las 24 hrs. del día.

### **6.2.4 SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES FACULTATIVOS**

#### **a) Áreas para Locales Comerciales.**

##### **1. Estructura Tarifaria**

Las tarifas que se cobren a los usuarios serán fijadas por el o los subconcesionarios que se le asignaron las áreas comerciales. Servicio sin costo para el usuario.

La tarifa para los interesados en la publicidad del aeropuerto de Iquique, obedecen de la oferta y la demanda existente.

##### **2. Horarios**

A definir por el Subconcesionario, durante el horario de funcionamiento comercial del Edificio Terminal de Pasajeros.

#### **b) Áreas para Publicidad y Propaganda.**

##### **1. Estructura Tarifaria**

Servicio sin costo para el usuario.

La tarifa para los interesados en la publicidad del aeropuerto de Iquique, obedecen de la oferta y la demanda existente.

##### **2. Horarios**

24 Horas.

#### **c) Servicio de Custodia, sellado y embalaje**

##### **1. Estructura Tarifaria**

Las tarifas que se cobren a los usuarios serán fijadas por el o los Subconcesionarios que se le entregue el área para prestar el servicio para pasajeros primera clase o ejecutiva.

##### **2. Horarios**

A definir por el Subconcesionarios, durante el horario de funcionamiento comercial del Edificio Terminal de Pasajeros.

#### **d) Servicios de Pasajeros de Primera Clase y Ejecutivos.**

##### **1. Estructura Tarifaria**

Precios acordes a mercado, a libre disposición del Subconcesionario.

##### **2. Horarios**

A definir por el Subconcesionarios, durante el horario de funcionamiento comercial del Edificio Terminal de Pasajeros.

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

**1. Estructura Tarifaria**

Las tarifas que se cobren a los usuarios serán fijadas por el o los subconcesionario que se asignen las áreas para estacionamiento y módulos de atención a público en el Terminal de Pasajeros, dentro del área concesionada.

**2. Horarios**

A definir por el Subconcesionario, idealmente durante el horario de funcionamiento comercial del Edificio Terminal de Pasajeros.

**f) Oficinas en General.**

**1. Estructura Tarifaria**

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

**2. Horarios**

Durante las 24 horas.

**g) Área de Desarrollo inmobiliario**

El Concesionario podrá explotar el Área de Desarrollo Inmobiliario indicada en el Anteproyecto Referencial entregado por el MOP e indicado en el artículo 1.4.4 de las BALI, siempre y cuando los proyectos respectivos sean compatibles con la actividad aeroportuaria y complementarios con las operaciones del aeropuerto.

**h) Otros**

El Concesionario podrá habilitar y/o explotar otros servicios no aeronáuticos en las áreas dispuestas para su explotación comercial, siempre que ellos sean compatibles con la actividad aeronáutica, se trate de negocios lícitos de comercio, es decir, que no atenten contra la ley, la moral, las buenas costumbres o el orden público, y estén de acuerdo con el Plano “área de concesión” del Aeropuerto Diego Aracena de Iquique.