

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

CONCESIÓN : AEROPUERTO DIEGO ARACENA DE IQUIQUE

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

AGOSTO 2024

1. ANTECEDENTES GENERALES

1.1. Objetivos del Reglamento de Servicio de la Obra

El presente RSO tiene como objetivo regular el uso de la obra y los servicios que debe proveer el Concesionario durante toda la Etapa de Explotación de la concesión. En este documento se establecen y precisan los derechos y obligaciones de los usuarios, los derechos y obligaciones del Concesionario y las actuaciones del MOP, de conformidad a lo establecido en las BALI.

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

Los servicios para prestar por el Concesionario, en forma directa e indirecta, a través de los Subconcesionarios, buscarán lograr los estándares de calidad, desarrollando iniciativas que vayan en directo beneficio de los usuarios de la obra en concesión.

1.2. Alcance y Vigencia

El alcance de aplicación del RSO es el Área de Concesión del “Aeropuerto Diego Aracena de Iquique”, definida en el artículo 2.4 de las BALI, desde la puesta en servicio provisoria de las instalaciones existentes hasta el término de la Concesión.

El Reglamento de Servicio de la Obra deberá ser cumplido por el Concesionario, el MOP, la DGAC y, en general, por todos aquellos usuarios que utilicen la obra y sus servicios o participen de la explotación de la misma.

1.3. Revisión del RSO 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, en cualquier momento durante la vigencia del Contrato de Concesión, imponer modificaciones al Manual de Operación de manera de recuperar, si es el caso, el Nivel de Servicio exigido en las BALI y demás documentos que conforman en Contrato de Concesión, aludiendo a los siguientes criterios:

- Cambios en los Mecanismos de Asignación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos que se encuentren aprobados por el DGCOP.
- Resultados de las encuestas de satisfacción a los usuarios del Aeropuerto señaladas en el artículo 1.10.10 punto C.14 de las BALI.
- 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.

- Estándares existentes en otros aeropuertos y aeródromos chilenos sujetos al Sistema de Concesión.
- Estándares existentes en otros aeropuertos de similares características a nivel internacional.
- Modificaciones de normativas vigentes.
- Informes de Gestión y Operación del Aeropuerto de acuerdo a lo señalado en el artículo 1.8.2 N°6 de las BALI.
- Resultados de auditorías y propuestas de mejoras a la gestión de los servicios.
- Propuesta por parte del IF y/o DGAC comunicadas a la Sociedad Concesionaria a través del Inspector Fiscal.

El Inspector Fiscal comunicará a la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) las modificaciones impuestas al Manual de Operación.

2. Del área 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”. Para los fines de operación, administración, conservación y explotación, el área de concesión es el área conformada por los terrenos utilizados para prestar los servicios básicos que están ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales. Sin embargo, se excluyen explícitamente del Área de Concesión para efectos de las obligaciones establecidas artículo 2.4 de las BALI y que no será de responsabilidad del Concesionario la conservación de las siguientes áreas y/o instalaciones:

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

Asimismo, se excluye explícitamente de las labores de conservación a cargo del concesionario, las áreas y/o instalaciones que se indican a continuación, según lo señalado en el artículo 2.9.6 de las BALI, las que son de exclusiva responsabilidad y administración de la DGAC, Servicios Públicos y/o gubernamentales:

- Torre de Control.
- Nuevas Instalaciones Aeronáuticas.
- Recintos Administrativos de la DGAC.
- Casetas Receptoras y Campo de Antenas.
- Estación Meteorológica.
- Edificaciones y áreas Sector de Aviación General.
- Áreas de reserva de la DGAC.
- Instalaciones y áreas de Combustible de Aviación.
- Sistema CCTV de la DGAC y su Central de Control.
- Áreas correspondientes a oficinas administrativas y áreas de servicios higiénicos de los Servicios Públicos y/o gubernamentales.

- Sistemas aeronáuticos para ayuda a la aeronavegación: ayudas visuales, comunicaciones, radio ayudas y radares.

3. Información de la Sociedad Concesionaria

3.1. Antecedentes de la Sociedad Concesionaria

"APort Chile S.A." y "Zurich Airport Latin America S.A.", hoy APORT S.A. es el consorcio que, mediante D.S. 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 denominado "Concesión Aeropuerto Diego Aracena de Iquique". En virtud de ello se constituye la SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO DIEGO ARACENA S.A.

A continuación, en Tabla 1, se indican los antecedentes de la Sociedad Concesionaria.
Tabla 1: Antecedentes de la Sociedad Concesionaria

Razón Social	Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A.
RUT	76.822.899-K
Giro	Construcción, Conservación y Explotación de Obra Pública Fi
Dirección	Avenida Vitacura 2736, Oficina 21, Las Condes
Representante Legal	Simon Daniel Locher
Teléfono	+56 2 23629840
Sitio Web	http://www.aerpuertodiegoaracena.cl/

3.2. Aspectos generales de la organización

3.2.1. Administración del Concesionario

La estructura de administración operativa, es de carácter eminentemente operativa, se implementará en su totalidad, en el Aeropuerto Diego Aracena de Iquique. En su estructura funcional, se pretende visualizar las tres líneas que regirán el accionar de la Sociedad Concesionaria en régimen de explotación, ellas son (1) la prestación de servicios a los usuarios en cabeza del Gerente de Operaciones; (2) el mantenimiento y conservación de la infraestructura en cabeza del Jefe de Mantenimiento y (3) el control de los ingresos que generen los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos Comerciales, en cabeza del área de administración contable.

En el numeral 04.02.03 del presente documento se presenta el organigrama que se implementará en el aeropuerto en régimen de explotación.

Con esta estructura en el aeropuerto se dará respuesta, en forma eficiente y oportuna, a la prestación de servicios en los estándares definidos en el Reglamento de Servicio de la Obra con sus correspondientes mecanismos de control, que prestará la Sociedad Concesionaria en régimen de explotación.

Especial se hace respecto a las fortalezas que otorga esta organización a la columna operacional, orientada 100 % al servicio al cliente buscando satisfacer sus requerimientos y a la columna de logística/mantenimiento, orientada hacia un soporte efectivo a la columna operacional para el cumplimiento de su objetivo.

La columna de administración, como se señaló, orientará su esfuerzo al control y fiscalización de los ingresos generados por los Servicios explotados por el Concesionario, de forma tal de dar certeza respecto a la oportunidad y cuantía de dichos ingresos.

El adecuado soporte que entregue a esta organización la estructura definida en casa matriz permitirá asegurar la dedicación necesaria a los objetivos planteados para la estructura en el aeropuerto.

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:

Razón Social	Porcentaje de participación
APORT S.A.	99,9%
APORT Operaciones S.A.	0,1 %

4. Del Servicio al usuario

4.1. Derechos del usuario

- Derecho a recibir los servicios básicos
- Derecho a recibir los servicios obligatorios
- Derecho a Recibir los Servicios Facultativos
- 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. Procedimiento para solicitar información y efectuar reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.

Los canales de recepción de consultas, reclamos, y/sugerencias, son:

- Mesón de Informaciones: Existirá un Formulario autocopiativo, foliado a disposición del público en general. El Usuario recibirá el original y la copia será registrada por el Concesionario en el software habilitado, el cual entregará un número de seguimiento interno de la SC de la consulta, reclamo y/o sugerencia. También podrán ingresar al formulario disponible en los quioscos de auto consulta pertenecientes al Centro de Atención al Público.
- Teléfono: Será de público conocimiento el teléfono, ubicado en el mesón de informaciones, el cual se encuentra publicado en la página web, donde se recibirá la consulta, reclamo y/o sugerencia. Este será registrado en el Formulario autocopiativo por quien opere el mesón de informaciones, indicando al usuario el número de folio del formulario asociado a la consulta, reclamo, y/o sugerencia presentada, para seguimiento y cumplimiento de plazos.
- Escrito: Los usuarios podrán dirigir carta al Gerente de Operaciones de la Sociedad Concesionaria Aeropuerto Diego Aracena S.A. señalando su reclamo a la dirección Aeropuerto >Diego Aracena S/n, Iquique, Chile.
- Vía correo electrónico: Todo usuario tendrá la libertad de enviar directamente al Concesionario un email con las consultas, reclamos y/o sugerencias, al correo consultas.diegoaracena@aport.cl, los cuales serán registradas por quien opere el mesón de informaciones en el software habilitado para ello y se le asignará un número de seguimiento interno de la SC.
- Vía página web: La Concesionaria pondrá a disposición de los usuarios, una página web denominada www.aeropuertodiegoaracena.cl donde se podrá ingresar las consultas, reclamos y/o sugerencias en el Formulario de “Contacto”, en caso de que el mensaje se reciba satisfactoriamente, en el sitio web aparecerá el texto “Mensaje enviado” Tanto las consultas, como los reclamos y/o sugerencias, internamente, serán dirigidos a una cuenta de correo (consultas.diegoaracena@aport.cl), quien opere el mesón de informaciones realizará el ingreso al software habilitado para ello y se le asignará un número de seguimiento interno de la SC.
- Vía OIRS de la DGAC: El sistema de consultas, 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. Para lograr dicha coordinación, toda consulta, reclamo y/o sugerencia recibida por la DGAC deberá ser enviada al Concesionario al correo consultas.diegoaracena@aport.cl y será quien opere el mesón de informaciones el responsable de hacer el registro en el software habilitado para ello. Al igual que en los métodos anteriores, se asignará un código interno para su seguimiento y respuesta.

4.4. Medición del Servicio al usuario

La Sociedad Concesionaria propone una metodología de medición con indicadores y estándares que permitan evaluar la calidad del servicio prestado a los usuarios, lo cual se detalla en el numeral 08 “Manual de Operación” del presente documento.

5. Del Concesionario

5.1. Obligaciones, Derechos y Disposiciones Generales

- 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 gestión tarifaria (artículo 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 a solicitud del DGC
- 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 umbrales, 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 accesible al MOP y compatible con la información que se provea a la Base de datos del Sistema de Registro de Información mencionado en el artículo 2.8.1 (SIC-NS, Sistema Informático para la Constatación de Niveles de Servicio), señalado en el Documento N° 8 Aspectos mínimos a considerar en la elaboración del RSO y manual de operaciones para la concesión. El Inspector Fiscal verificará el nivel de cumplimiento de los umbrales para cada uno de los servicios.

6.2. Servicios Aeronáuticos y No Aeronáutico

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>	
	• Primeros 45 minutos de uso o fracción	0,10
	• Cada media hora adicional o fracción	0,25
	<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	0,25	

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	0,25	

(*) 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 con 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 con la 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

Tipo de Terreno	Tarifas Máximas (UF/m²)
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.

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

(*) Para estos efectos, se entiende por “operación” cada vez que una aeronave se encuentre en un Puente 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 – Iluminación – sistemas electromecánicos

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 desde la PSP2, 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 m² (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

El Concesionario podrá fijar libremente la tarifa de los estacionamientos públicos para vehículos en general siendo a la fecha un valor de \$41 pesos por cada minuto de uso, IVA incluido. Se cobrará por tiempo de uso efectivo, estando los primeros 10 minutos de la estadía de los pasajeros exento de pago. El límite máximo diario de tiempo a cobrar será el equivalente a 6 (seis) horas de uso efectivo.

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. El servicio se prestara a través de cajeros automáticos y casa de cambio (tipo cajero automático)

2. Horarios

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

f) Servicios de Gestión de Terminal de Carga

1. Estructura tarifaria

POR SUPERFICIES DE TERRENO	
Tipo de Terreno	Tarifa Máxima (UF/ m ²)
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 Facultativo

a) Áreas para Locales Comerciales.

1. Se prestará a través de subconcesiones que ofrecen sus servicios a usuarios en general

2. Horarios

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

b) Áreas para Publicidad y Propaganda.

1. Estructura Tarifaria

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

Servicio no prestado en la actualidad

d) Servicios de Pasajeros de Primera Clase y Ejecutivos.

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

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

e) Vehículos de Arriendo (Rent-Car).

1. Estructura Tarifaria

Las tarifas que se cobren a los usuarios serán fijadas por el o los subconcesionario

2. Horarios

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

f) Oficinas en General.

1. Estructura Tarifaria

No indican las Bases de Licitación.

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.