

EXTRACTO REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

CONCESION: AEROPUERTO CERRO MORENO DE ANTOFAGASTA, REGION DE ANTOFAGASTA.

CONCESIONARIO: SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO DE ANTOFAGASTA S.A.

SEPTIEMBRE DE 2013

1. ANTECEDENTES GENERALES

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

- a) Definir los derechos y obligaciones de los distintos usuarios del Contrato de Concesión.
- b) Describir el alcance de cada uno de los servicios que forman parte de la etapa de explotación.
- c) Fijar un marco general para la prestación de los servicios que debe cumplir la Sociedad Concesionaria, en forma directa o indirecta, en la prestación de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos que establezcan las Bases de Licitación, los estándares de operación, calidad y gestión y los procedimientos asociados a la provisión de tales servicios.
- d) Definir los mecanismos y procedimientos mediante los cuales la Sociedad Concesionaria dispondrá al MOP de la información necesaria para evaluar el cumplimiento de los estándares de servicios.

1.2. ALCANCE Y VIGENCIA

El alcance de aplicación del RSO, es el Área de Concesión del "Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta", definida en el Artículo 2.4 de las BALI, desde la puesta en servicio provisoria de la totalidad de las obras y hasta el término de la etapa de explotación de la misma, lo que ocurrirá cuando se entregue la concesión por cualquiera de las causales que estipula la Ley de Concesiones de Obras Públicas.

El presente Reglamento de Servicio de la Obra debe ser cumplido por el Usuario, la Sociedad Concesionaria, por el MOP, 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

Cada doce (12) meses el Inspector Fiscal solicitará la revisión del Manual de Operaciones, que forma parte del Reglamento de Servicio de la Obra, señalado en el artículo 2.9.3 de las BALI, el cual podrá ser modificado utilizando los siguientes criterios:

- a) Resultado de la encuesta a usuarios de acuerdo a lo señalado en el Artículo 1.10.10 letra C y 14 de las BALI.
- b) Reclamos y sugerencias de usuarios de acuerdo a lo señalado en el Artículo 1.8.18 de las BALI.
- c) Estándares existentes en otros aeropuertos chilenos bajo el sistema de concesión.
- d) Estándares existentes en el período anterior.
- e) Modificaciones de normativas vigentes.
- f) Informe de Gestión y Operación del Aeropuerto de acuerdo a lo señalado en el artículo 1.8.2 número 6 de las BALI.

2. DEL ÁREA CONCESIONADA

La prestación y explotación de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos señalados en las bases de licitación deberá efectuarse en el área de concesión. Para estos efectos el área de concesión es el área definida en el numeral 2.4 de las BALI, e individualizada en el Plano "Área de Concesión del Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta".

Se excluyen explícitamente del área de concesión, las áreas y/o instalaciones que se indican en el mismo numeral 2.4 de las BALI y que son de exclusiva responsabilidad y administración de la Dirección General de Aeronáutica Civil, servicios públicos y/o gubernamentales.

3. INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

3.1. De la Sociedad Concesionaria

Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A., es la empresa que, mediante D.S. MOP N° 317 de fecha 14 de Octubre 2011, por un período variable de hasta 15 años, a contar del día 18 de Noviembre de 2011, se adjudicó el contrato de concesión para la ejecución, conservación y explotación de la Obra Pública Fiscal denominada Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta.

El Rol Único Tributario de la Sociedad Concesionaria es el número 76.179.638-4, representada por su Gerente General don Alejandro Vilouta Gallardo, cédula nacional de identidad número 6.863.635-5, domicilio en calle Vitacura N° 2736, piso 3, oficina N° 302, comuna de Las Condes, Santiago.

3.2. Administración de la Sociedad Concesionaria

La estructura de administración podrá 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:

Descripción	Cantidad
Gerente General	1
Gerente Operaciones	1
Secretaría	1
Asistente Administrativo Contable	1
Asistente Operaciones Programación y Control	1
Supervisores de Terminal	4
Operador de Informaciones	4
Tecnero	1
Operador de Mantenimiento	5

3.3. Horario de funcionamiento Turno Mínimo Operacional y Personal Administrativo

El horario de la dotación mínima operacional se ha estructurado en dos turnos, de 05:00 am a 15:00 pm horas y de 15:00 pm a 01:00 am horas, de lunes a domingo, incluidos festivos.

El horario del Personal Administrativo considera su funcionamiento de lunes a viernes entre las 08:00 am y 18:00 pm horas.

3.4. Empresas que participan en la Sociedad Concesionaria

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

N°	EMPRESA	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
1	A PORT CHILE S.A.	99,9%
2	HOLDING IDC S.A.	0,1%
	TOTAL:	100,0%

4. DEL SERVICIO AL USUARIO

4.1. DERECHOS DEL USUARIO

- a) Derecho a recibir los servicios básicos
- b) Derecho a recibir los servicios complementarios
- c) Derecho a seguridad.
- d) Derecho a calidad de servicio
- e) Derecho a información
- f) Derecho a trato digno
- g) Derecho a reclamo
- h) Derecho a sugerencias
- i) Derecho a respuesta
- j) Derecho a la asistencia
- k) Derecho a solicitar indemnización

4.2. OBLIGACIONES DEL USUARIO

- a) Obligación de pago de tasas y tarifas
- b) Obligación de respetar a la normativa vigente
- c) Obligación de obedecer instrucciones
- d) Obligación de debido cuidado
- e) Obligación de pago de daños al concesionario
- f) Obligación de pagar los daños ocasionados a terceros

4.3. CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

El centro de atención de informaciones estará ubicado en el primer nivel del Terminal de Pasajeros, en el sector de la escalera de acceso a embarque y el teléfono de contacto es el número de red fija +56 55 225 4968. Esta línea es suficiente para el contacto de los usuarios con el aeropuerto, no incluyendo el uso de otro tipo de modalidad de comunicación telefónica.

Por otra parte, los usuarios podrán tomar contacto con el centro de atención al usuario por medio del mail informaciones@antofagasta-airport.cl. También por medio del link en la página WEP del aeropuerto www.aeropuertoantofagasta.cl.

4.4. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN, EFECTUAR RECLAMOS Y SUGERENCIAS

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

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 Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A.

Los reclamos de los usuarios de la concesión, se deben canalizar a través del Sistema de Reclamos y Sugerencias, según lo establece el numeral 1.3.19 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 al tipo de reclamo o sugerencia que se realice.
- b) Los canales para la recepción de reclamos o sugerencias serán los siguientes:
 1. Medio de Informaciones
 2. Teléfono
 3. Carta al Gerente de Operaciones
 4. Via página WEB www.aeropuertoantofagasta.cl.

- c) La Concesionaria a través de su Gerente de Operaciones o de quien éste designe, responderá el reclamo o sugerencia en un plazo no superior a 5 días respecto a la fecha de su recepción. En el caso de los reclamos recibidos entre los últimos días de cada mes, su respuesta no podrá superar el día 5 del mes siguiente, de modo de emitir oportunamente el "Informe Mensual de Reclamos" señalado en el Artículo 1.8.2.4, letra g), 1.8.2.5(e) según corresponda de las BALI.

4.5. MEDICIÓN 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

- a) Obligación de prestar los servicios ofrecidos
- b) Obligación de reformar de la estructura organizacional del contrato
- c) Obligación de velar por la seguridad de los usuarios
- d) Obligación de mantener los niveles de servicio ofrecidos
- e) Obligación de proporcionar información a los usuarios
- f) Obligación de dar un trato diferente al usuario
- g) Obligación de dar asistencia al usuario
- h) Obligación de publicar sus tarifas
- i) Obligación de dar respuesta a los reclamos y sugerencias de los usuarios
- j) Obligación de mantenimiento y conservación
- k) Obligación de cumplir con las normas de derecho laboral
- l) Obligación de realizar mediciones y controles
- m) Obligación de contratar seguros

5.2. DERECHOS DEL CONCESIONARIO Y OBLIGACIONES EN LA GESTIÓN TARIFARIA

- a) Derecho a cobrar tarifa
- b) Derecho de explotación y de administración de la obra
- c) Derecho a exigir el acatamiento de su normativa por parte de los usuarios
- d) Derecho a exigir a los usuarios el pago de los daños o deterioro causados a la obra y sus instalaciones
- e) Derecho a suspender temporalmente el servicio
- f) Derecho a cobrar judicialmente el pago de la tarifa
- g) Derecho a subcontratar

6. MANUAL DE OPERACIÓN

6.1. INTRODUCCIÓN

El Manual de Operación forma parte integrante del Reglamento de Servicio de la Obra Pública "Concesión Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta", según lo dispuesto en el artículo 2.9.3 de las BALI.

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 1.10.8 de las BALI, 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.

6.2. SERVICIOS AERONÁUTICOS Y NO AERONÁUTICOS

1. Vuelos Nacionales	Tarifa Máxima (UF)	2. Vuelos Internacionales	Tarifa Máxima (UF)
Puentes de Embarque: Primeros 45 minutos de uso Cada media hora adicional	0,25 0,50	Puentes de Embarque: Primeros 45 minutos de uso Cada media hora adicional	1,00 0,50
Vehículos Terrestres: Peso Max. Despegue > 10 Ton. Embarque y desembarque	0,25	Vehículos Terrestres: Embarque y Desembarque	1,00
Sólo Embarque o Desembarque	0,125	Sólo Embarque o Desembarque	0,50
Peso Max. Despegue < 10 Ton. Embarque y Desembarque	0,10	Energía Eléctrica (7): Cada 30 minutos	0,25
Sólo Embarque o Desembarque	0,05		
Energía Eléctrica (7): Cada 30 minutos	0,25		

*) Sólo si el aeromóvil ocupa esta energía

Horarios: Los Servicios estarán disponibles durante las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de

EXTRACTO REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

CONCESIÓN : AEROPUERTO CERRO MORENO DE ANTOFAGASTA, REGION DE ANTOFAGASTA.

CONCESIONARIO : SOCIEDAD CONCESIONARIA AEROPUERTO DE ANTOFAGASTA S.A. SEPTIEMBRE DE 2013

1. ANTECEDENTES GENERALES

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

Objetivos Generales

- Definir los derechos y obligaciones de los distintos usuarios del Contrato de Concesión.
- Describir el alcance de cada uno de los servicios que forman parte de la etapa de explotación.
- Fijar un marco general para la prestación de los servicios que debe cumplir la Sociedad Concesionaria, en forma directa o indirecta, en la prestación de los Servicios Aeronáuticos y no Aeronáuticos que establezcan las Bases de Licitación, los estándares de operación, calidad y gestión y los procedimientos asociados a la provisión de tales servicios.
- Definir los mecanismos y procedimientos mediante los cuales la Sociedad Concesionaria dispondrá al MOP de la información necesaria para evaluar el cumplimiento de los estándares de servicios.

1.2. ALCANCE Y VIGENCIA

El alcance de aplicación del RSO, es el Área de Concesión del "Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta", definida en el Artículo 2.4 de las BALI, desde la puesta en servicio provisoria de la totalidad de las obras y hasta el término de la etapa de explotación de la misma que ocurrirá cuando se extinga la concesión por cualquiera de las causas que estipula la Ley de Concesiones de Obras Públicas.

El presente Reglamento de Servicio de la Obra debe ser cumplido por el Usuario, la Sociedad Concesionaria, por el MOP, 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

Cada doce (12) meses el Inspector Fiscal solicitará la revisión del Manual de Operaciones, que forma parte del Reglamento de Servicio de la Obra, señalado en el artículo 2.3.3 de las BALI, el cual podrá ser modificado utilizando los siguientes criterios:

- Resultado de la encuesta a usuarios de acuerdo a lo señalado en el Artículo 1.10.13 letra C N° 14 de las BALI.
- Reclamos y/o sugerencias de usuarios de acuerdo a lo señalado en el Artículo 1.9.18 de las BALI.
- Estándares existentes en otros aeropuertos chilenos bajo el sistema de concesión.
- Estándares existentes en el período anterior.
- Modificaciones de normativas vigentes.
- Informe de Gestión y Operación del Aeropuerto de acuerdo a lo señalado en el artículo 1.8.2 número 6 de las BALI.

2. DEL ÁREA CONCESIONADA

La prestación y explotación de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos señalados en las bases de licitación deberá efectuarse en el área de concesión. Para estos efectos el área de concesión es el área definida en el numeral 2.4 de las BALI, e individualizada en el Plano "Área de Concesión del Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta". Se excluyen explícitamente del área de concesión, las áreas y/o instalaciones que se indican en el mismo numeral 2.4 de las BALI y que son de exclusiva responsabilidad y administración de la Dirección General de Aeronáutica Civil, servicios públicos y/o gubernamentales.

3. INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

3.1. De la Sociedad Concesionaria
Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A., es la empresa que, mediante D.S. MOP N° 317 de fecha 14 de Octubre 2011, por un período variable de hasta 15 años, a contar del día 18 de Noviembre de 2011, se adjudicó el contrato de concesión para la ejecución, conservación y explotación de la Obra Pública Fiscal denominada Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta.

3.2. Administración de la Sociedad Concesionaria
El Rol Único Tributario de la Sociedad Concesionaria es el número 76.179.538-4, representada por su Gerente General don Alejandro Villoula Gallardo, cédula nacional de identidad número 6.683.633-5, domicilio en calle Vitaurua N° 2736, piso 3, oficina N° 302, comuna de Las Comas, Santiago.

3.3. Horario de funcionamiento Turno Mínimo Operacional y Personal Administrativo
El horario de la dotación mínima operativa se ha estructurado en dos turnos, de 05:00 am a 15:00 pm horas y de 15:00 pm a 01:00 am horas, de lunes a domingo, incluidos festivos.

El horario del Personal Administrativo considera su funcionamiento de lunes a viernes entre las 08:00 am y 18:00 pm horas.

3.4. Empresas que participan en la Sociedad Concesionaria
La Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A. está conformada por las siguientes empresas con los porcentajes de participación que se indican:

Descripción	Cantidad
Gerente General	1
Gerente Operaciones	1
Secretaría	1
Asistente Administrativo Contable	1
Asistente Operaciones Programación y Control	1
Supervisores de Terminal	4
Operador de Informaciones	4
Tesorero	1
Operador de Mantenimiento	5

3.5. EMPRESAS PARTICIPANTES EN LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

N°	EMPRESA	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
1	A PORT CHILE S.A.	99,9%
2	HOLDING IDC S.A.	0,1%
TOTAL:		100,0%

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 ATENCIÓN AL USUARIO

El centro de atención de emergencias estará ubicado en el primer nivel del Terminal de Pasajeros, en el sector de la escalera de acceso a embarque y el teléfono de contacto es el número de red fija +56 55 225 4998. Esta línea es suficiente para el contacto de los usuarios con el aeropuerto, no previendo el uso de otro tipo de modalidad de comunicación telefónica.

Por otra parte, los usuarios podrán tomar contacto con el centro de atención al usuario por medio del mail informacionesanofagasta@porf.cl. También por medio del link en la página WEB del aeropuerto www.aeropuertantofagasta.cl

4.4. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN, EFECTUAR RECLAMOS Y SUGERENCIAS
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 Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A. debe mantener activa las 24 horas del día.

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 Sociedad Concesionaria Aeropuerto de Antofagasta S.A.

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

PROCEDIMIENTO:

- 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 al tipo de reclamo o sugerencia que se realice.
- Los canales para la recepción de reclamos o sugerencias serán los siguientes:
 - Mesón de Informaciones
 - Teléfono:
 - Cartas al Gerente de Operaciones
 - Via página WEB www.aeropuertantofagasta.cl.
 - Via OIRS DGAC

c) La Concesionaria a través de su Gerente de Operaciones o de quien éste designe, responderá el reclamo o sugerencia en un plazo no superior a 5 días respecto a la fecha de su recepción. En el caso de los reclamos recibidos durante los últimos días de cada mes, su respuesta no podrá superar el día 5 del mes siguiente, de modo de emitir oportunamente el "Informe Mensual de Reclamos" señalado en el Artículo 1.8.2.4, letra g), 1.8.2.5 a) según corresponda de las BALI.

4.5. MEDICIÓN 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 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 GESTIÓN TARIFARIA

- 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

El Manual de Operación forma parte integrante del Reglamento de Servicio de la Obra Pública "Concesión Aeropuerto Cerro Moreno de Antofagasta", según lo dispuesto en el artículo 2.3.3 de las BALI. 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 BALI, 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.

6.2. SERVICIOS AERONÁUTICOS Y NO AERONÁUTICOS

6.2.1. SERVICIOS AERONÁUTICOS

- Sistema de embarque y desembarque de pasajeros

Tipo de vuelos	Tipo de Servicio	Tarifa Máxima (UF)	Tipo de vuelos	Tipo de Servicio	Tarifa Máxima (UF)
1. Vuelos Nacionales	Puentes de Embarque:	0,25	2. Vuelos Internacionales	Puentes de Embarque:	1,00
	Cada media hora adicional			Primeros 45 minutos de uso	
	Vehículos Terrestres:	0,125		Vehículos Terrestres:	1,00
	Embarque y desembarque			Embarque y Desembarque	
Peso Máx. Despegue > 10 Ton.	0,25	Peso Máx. Despegue < 10 Ton.	0,10	Energía Eléctrica (*):	0,25
Sólo Embarque o Desembarque	0,05	Embarque y Desembarque	0,05	Cada 30 minutos	
Peso Máx. Despegue < 10 Ton.	0,10	Sólo Embarque o Desembarque	0,05		
Energía Eléctrica (*):	0,25				
Cada 30 minutos					

(*) Sólo si el aeropuerto ocupa esta energía.

Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

b) Cintas Transportadoras de Equipaje
Horarios: El servicio estará disponible las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de las líneas aéreas.

c) Estructura Tariffaria.
Servicio sin costo para el usuario

d) Áreas para Servicios en Plataforma
Horarios: Las Áreas estarán disponibles durante las 24 horas del día, de acuerdo a las necesidades de los prestadores de servicio.

e) Estructura Tariffaria.

f) Estructura Tariffaria.

g) Estructura Tariffaria.

h) Estructura Tariffaria.

i) Estructura Tariffaria.

j) Estructura Tariffaria.

k) Estructura Tariffaria.

l) Estructura Tariffaria.

m) Estructura Tariffaria.

n) Estructura Tariffaria.

o) Estructura Tariffaria.

p) Estructura Tariffaria.

q) Estructura Tariffaria.

r) Estructura Tariffaria.

s) Estructura Tariffaria.

t) Estructura Tariffaria.

u) Estructura Tariffaria.

v) Estructura Tariffaria.

w) Estructura Tariffaria.

x) Estructura Tariffaria.

y) Estructura Tariffaria.

z) Estructura Tariffaria.

aa) Estructura Tariffaria.

ab) Estructura Tariffaria.

ac) Estructura Tariffaria.

ad) Estructura Tariffaria.

ae) Estructura Tariffaria.

af) Estructura Tariffaria.

ag) Estructura Tariffaria.

ah) Estructura Tariffaria.

ai) Estructura Tariffaria.

aj) Estructura Tariffaria.

ak) Estructura Tariffaria.

al) Estructura Tariffaria.

am) Estructura Tariffaria.

an) Estructura Tariffaria.

ao) Estructura Tariffaria.

ap) Estructura Tariffaria.

aq) Estructura Tariffaria.

ar) Estructura Tariffaria.

as) Estructura Tariffaria.

at) Estructura Tariffaria.

au) Estructura Tariffaria.

av) Estructura Tariffaria.

aw) Estructura Tariffaria.

ax) Estructura Tariffaria.

ay) Estructura Tariffaria.

az) Estructura Tariffaria.

ba) Estructura Tariffaria.

bb) Estructura Tariffaria.

bc) Estructura Tariffaria.

bd) Estructura Tariffaria.

be) Estructura Tariffaria.

bf) Estructura Tariffaria.

bg) Estructura Tariffaria.

bh) Estructura Tariffaria.

bi) Estructura Tariffaria.

bj) Estructura Tariffaria.

bk) Estructura Tariffaria.

bl) Estructura Tariffaria.

bm) Estructura Tariffaria.

bn) Estructura Tariffaria.

bo) Estructura Tariffaria.

bp) Estructura Tariffaria.

bq) Estructura Tariffaria.

br) Estructura Tariffaria.

bs) Estructura Tariffaria.

bt) Estructura Tariffaria.

bu) Estructura Tariffaria.

bv) Estructura Tariffaria.

bv) Estructura Tariffaria.

bw) Estructura Tariffaria.

bx) Estructura Tariffaria.

by) Estructura Tariffaria.

bz) Estructura Tariffaria.

ca) Estructura Tariffaria.

cb) Estructura Tariffaria.

cc) Estructura Tariffaria.

cd) Estructura Tariffaria.

ce) Estructura Tariffaria.

cf) Estructura Tariffaria.

cg) Estructura Tariffaria.

ch) Estructura Tariffaria.

ci) Estructura Tariffaria.

cj) Estructura Tariffaria.

ck) Estructura Tariffaria.

cl) Estructura Tariffaria.

cm) Estructura Tariffaria.

cn) Estructura Tariffaria.

co) Estructura Tariffaria.

cp) Estructura Tariffaria.

cq) Estructura Tariffaria.

cr) Estructura Tariffaria.

cs) Estructura Tariffaria.

ct) Estructura Tariffaria.

cu) Estructura Tariffaria.

cv) Estructura Tariffaria.

cw) Estructura Tariffaria.

cx) Estructura Tariffaria.

cy) Estructura Tariffaria.

cz) Estructura Tariffaria.

ca) Estructura Tariffaria.

cb) Estructura Tariffaria.

cc) Estructura Tariffaria.

cd) Estructura Tariffaria.

ce) Estructura Tariffaria.

cf) Estructura Tariffaria.

cg) Estructura Tariffaria.

ch) Estructura Tariffaria.

ci) Estructura Tariffaria.

cj) Estructura Tariffaria.

ck) Estructura Tariffaria.

cl) Estructura Tariffaria.

cm) Estructura Tariffaria.

cn) Estructura Tariffaria.

co) Estructura Tariffaria.

cp) Estructura Tariffaria.

cq) Estructura Tariffaria.

cr) Estructura Tariffaria.

cs) Estructura Tariffaria.

ct) Estructura Tariffaria.

cu) Estructura Tariffaria.

cv) Estructura Tariffaria.

cw) Estructura Tariffaria.

cx) Estructura Tariffaria.

cy) Estructura Tariffaria.

cz) Estructura Tariffaria.

ca) Estructura Tariffaria.

cb) Estructura Tariffaria.

cc) Estructura Tariffaria.

cd) Estructura Tariffaria.

ce) Estructura Tariffaria.

cf) Estructura Tariffaria.

cg) Estructura Tariffaria.

ch) Estructura Tariffaria.

ci) Estructura Tariffaria.

cj) Estructura Tariffaria.

ck) Estructura Tariffaria.

cl) Estructura Tariffaria.

cm) Estructura Tariffaria.