

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

**CONCESIÓN: OBRA PUBLICA FISCAL DENOMIADA RED AEROPORTUARIA AUSTRAL (Decreto Supremo MOP N°8 de 22 enero de 2021, publicado en el Diario Oficial el 22 de marzo de 2021.)**

**CONCESIONARIO: Red Aeroportuaria Austral Sociedad Concesionaria S.A.**

## **1. INFORMACION ACERA DEL CONCESIONARIO**

La Sociedad Concesionaria RED AEROPORTUARIA AUSTRAL SOCIEDAD CONCESIONARIA S.A. es el concesionario de la obra pública fiscal denominada "Red Aeroportuaria Austral" conformada por el Aeropuerto Presidente Carlos Ibañez del Campo ubicado a 19 km al noroeste de la ciudad de Punta Arenas en la Región de Magallanes y de la Antártica Chilena, y el Aeródromo Balmaceda ubicado a 55 km al sureste de la capital regional Coyhaique en la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo. El contrato de concesión incluye la ejecución, reparación, conservación y explotación de las obras.

## **2. OBJETIVO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)**

El objetivo del reglamento de servicio de la obra (RSO) es presentar el Manual de Operaciones para la presentación y explotación de cada uno de los Servicios Aeronáuticos y no Aeronáuticos.

## **3. CONTENIDO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO) CORRESPONDIENTE AL AEROPUERTO DE PUNTA ARENAS:**

1. INTRODUCCIÓN
2. ANTECEDENTES GENERALES
  - 2.1. CONTENIDOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA
  - 2.2. POLÍTICA GENERAL DE OPERACIÓN
  - 2.3. OBJETIVOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)
  - 2.4. ALCANCE Y VIGENCIA
  - 2.5. REVISIÓN DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA Y MANUAL DE OPERACIONES
  - 2.6. PROCEDIMIENTO DE MODIFICACION AL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA
  - 2.7. DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS
  - 2.8. INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS
3. DEL ÁREA CONCESIONADA E INVENTARIO
  - 3.1. PLANO DEL ÁREA DE CONCESIÓN
  - 3.2. DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN
4. ASPECTOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA
  - 4.1. DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA
  - 4.2. ASPECTOS GENERALES DE ORGANIZACIÓN
5. DEL MARCO JURÍDICO
6. DEL SERVICIO AL USUARIO
  - 6.1. DERECHOS DEL USUARIO
  - 6.2. OBLIGACIONES DEL USUARIO
  - 6.3. CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

- 6.4. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN, EFECTUAR RECLAMOS Y SUGERENCIAS
- 6.5. APLICACIÓN DE ENCUESTAS
- 6.6. MEDICIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO
- 7. DEL CONCESIONARIO
  - 7.1. OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO
  - 7.2. DERECHOS DEL CONCESIONARIO Y OBLIGACIONES EN LA GESTIÓN TARIFARIA
  - 7.3. HORARIO DE FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS
  - 7.4. DISPOSICIONES GENERALES
- 2. MANUAL DE OPERACIÓN
  - 2.1. INTRODUCCIÓN
  - 2.2. CRITERIOS DE MEDICIÓN DE DESEMPEÑO EN CUANTO A CALIDAD Y SERVICIO
  - 2.3. SERVICIOS AERONÁUTICOS Y NO AERONÁUTICOS
    - 2.3.1. SERVICIOS AERONÁUTICOS
    - 2.3.2. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS NO COMERCIALES
    - 2.3.3. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES
      - 2.3.3.1. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES OBLIGATORIOS
      - 2.3.3.2. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES FACULTATIVOS
  - 2.4. DESCRIPCIÓN DE OTROS SERVICIOS NO DEFINIDOS COMO SERVICIOS AERONÁUTICOS Y NO
  - 2.5. PLAN DE FACILITACIÓN CON LA DGAC
    - 2.5.1. COORDINACIÓN CON LA DGAC SUBCONTRATISTAS Y OTROS
    - 2.5.2. COORDINACIÓN CON SUBCONTRATISTAS Y OTROS
  - 2.6. SISTEMA CONSULTAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS.
  - 2.7. PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA
  - 2.8. PLAN DE INCENDIO Y OTRO
- 3. PLANES OPERATIVOS DE LA CONCESIÓN
  - 3.1. PLAN DE COORDINACIÓN GENERAL DEL CONCESIONARIO

#### **ANEXOS**

- 1. Plano área de concesión
- 2. Inventario de bienes afectos a la concesión
- 3. Mecanismo de Asignación de Puentes de Embarque y Cintas transportadoras de equipajes.
- 4. Mecanismo de Asignación Áreas para Servicios en Plataforma
- 5. Programa de Aseo
- 6. Programa de Mantenimiento de Áreas Verdes
- 7. Programa de Retiro Anual de Basuras
- 8. Procedimiento Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida o PMR
- 9. Ubicación ATM
- 10. Manual de Construcción de Locales Comerciales y Oficinas
- 11. Áreas Comerciales
- 12. Mecanismo Asignación de Counters Compañías Aéreas
- 13. Mecanismo de Asignación de áreas para Equipos de Auto Chequeo.
- 14. Mecanismo de Asignación de Oficinas de Apoyo a Counter Compañías Aéreas.

15. Mecanismo de Asignación Áreas de Carga
16. Mecanismo de Asignación de Estacionamientos Rent a Car
17. Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias
18. Programa de vigilancia
19. Mecanismo Asignación estacionamientos para transporte publico

#### **4. ALCANCE Y VIGENCIA**

El alcance de aplicación del RSO, es el Área de Concesión del Aeropuerto Presidente Carlos Ibañez del Campo, Punta Arenas que regirá desde la Puesta en Servicio de las Obras Existentes hasta la Puesta en Servicio de la Totalidad de las Obras.

#### **5. DERECHOS DEL USUARIO**

a) Derecho a recibir los servicios básicos

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

b) Derecho a recibir los servicios complementarios

El usuario tiene derecho a recibir los Servicios Complementarios que ofrece el Concesionario y que está autorizado a prestar, de acuerdo al contrato de concesión, pagando el precio respectivo. Estos servicios se describen en el Manual de Operaciones que forma parte del Reglamento.

c) Derecho a seguridad.

El usuario, de conformidad con el contrato de concesión, tiene derecho a que la Red Aeroportuaria Austral Sociedad Concesionaria S.A. vele por su seguridad, durante toda su permanencia en el área de concesión.

d) Derecho a calidad de servicio

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

e) Derecho a información

El usuario tiene derecho a recibir información general sobre los servicios que el Concesionario otorga, de manera de utilizarlos integralmente.

De igual forma, tiene derecho a:

- Recibir de parte del Concesionario información anticipada sobre cualquier circunstancia que altere la prestación de alguno de los servicios.
- Conocer con la debida antelación el régimen de tasas y tarifas vigentes.
- Conocer y acceder en forma gratuita a un extracto del RSO en las oficinas de Atención de la Sociedad Concesionaria o en cualquier oficina que se destine a la atención de público. Además, una versión completa del RSO deberá estar disponible para ser consultado por los usuarios de la Obra, según se estipula en el punto 5 del artículo N° 57 del Reglamento de Concesiones.

f) Derecho a trato digno

El usuario tiene derecho a ser tratado por el Concesionario de manera igualitaria, con cortesía, corrección y diligencia, en todas sus dependencias e instalaciones.

g) Derecho a reclamo

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

h) Derecho a sugerencias

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

i) Derecho a respuesta

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

j) Derecho a la asistencia

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

k) Derecho a solicitar indemnización

El usuario tiene derecho a solicitar al concesionario el pago de aquellos daños directos comprobados que haya sufrido durante el uso de la obra y sus servicios, que sean consecuencia del mal estado de la obra o del incumplimiento de alguna de las obligaciones establecida en las Bases de Licitación.

## 6. OBLIGACIONES DEL USUARIO

a) Obligación de pago de tasas y tarifas

El usuario tiene la obligación de pagar la tarifa que el Concesionario o las Subconcesiones del Aeropuerto tienen derecho a cobrar, las cuales le dan la potestad al uso de los Servicios básicos.

b) Obligación de respeto a la normativa vigente

Los usuarios deben utilizar la obra entregada en concesión y los servicios que presta el Concesionario, respetando la legislación general vigente, la normativa del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, la normativa de la Dirección General de Aeronáutica Civil y en general cualquier ley, decreto y/o reglamento vigente de la República de Chile.

c) Obligación de obedecer instrucciones

El usuario, durante el uso de la obra concesionada, tiene la obligación de obedecerlas instrucciones impartidas por las autoridades correspondientes en los ámbitos de su competencia.

Esta obligación comprende también el acatamiento de las instrucciones respecto del uso general de la obra, sus instalaciones y servicios que brinda, tales como: avisos, advertencias, señales, instructivos, etc.

d) Obligación de debido cuidado

El usuario tiene la obligación de actuar con debido cuidado y previsión, evitando causar daños a las personas, a la obra e instalaciones de la obra Pública Fiscal denominada "Aeropuerto Presidente Carlos Ibañez del Campo"

e) Obligación de pago de daños al concesionario

El usuario deberá pagar al Concesionario los daños que ocasione a la obra y sus instalaciones, con motivo de sus actuaciones en el uso de la obra y sus servicios, sin perjuicio de las actuaciones de los Tribunales de Justicia.

f) Obligación de pagar los daños ocasionados a terceros

El usuario deberá pagar los daños que cause a terceros, durante el uso de la obra, de sus instalaciones, o servicios.

## 7. OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

a) Obligación de prestar los servicios ofrecidos

El Concesionario está obligado a prestar el servicio básico y aquellos obligatorios estipulados en el contrato de concesión, el cual deberá otorgarlo en condiciones de absoluta normalidad y en forma ininterrumpida e indiscriminada respecto de todo usuario.

b) Obligación de informar de la estructura organizacional del contrato

El Concesionario está obligado a informar al Inspector Fiscal de la estructura organizacional de la sociedad concesionaria y cualquier cambio que se produzca en esta antes de 5 días de materializado el cambio.

c) Obligación de velar por la seguridad de los usuarios

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

d) Obligación de mantener los niveles de servicio ofrecidos

El Concesionario está obligado a mantener los niveles y estándares de servicio que se definen en el Manual de Operaciones, parte integrante de este RSO en lo que dice relación con el servicio básico de la concesión

e) Obligación de proporcionar información a los usuarios

El Concesionario está obligado a entregar la información que requieren los usuarios, pudiendo hacerlo en forma escrita, por medios electrónicos, personal o telefónica, información que deberá ser provista en forma rápida, cortés, igualitaria y eficiente, a través del Counter de Informaciones.

f) Obligación de dar un trato deferente al usuario

El Concesionario está obligado a dar un trato digno y cortés al usuario. Para ello, deberá capacitar a su personal que tendrá contacto directo con el público.

g) Obligación de dar asistencia al usuario

El Concesionario está obligado a dar asistencia al usuario en los términos estipulados en el presente Reglamento de Servicio, conforme al contrato de concesión vigente.

h) Obligación de publicar sus tarifas

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

i) Obligación de dar respuesta a los reclamos y sugerencias de los usuarios

El Concesionario está obligado a recibir, registrar, tramitar y contestar, según corresponda, los reclamos y sugerencias realizados por los usuarios, en virtud de lo establecido en el presente Reglamento.

j) Obligación de mantenimiento y conservación

El Concesionario está obligado al mantenimiento, reparación y conservación de la obra, en la forma y plazos establecidos en el contrato de concesión.

k) Obligación de cumplir con las normas de derecho laboral

El Concesionario está obligado a acatar las normas laborales y de previsión que protegen a sus trabajadores, y en especial los reglamentos de higiene y seguridad.

l) Obligación de realizar mediciones y controles

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

m) Obligación de proporcionar información al Inspector Fiscal

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

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

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

o) Obligación de contratar seguros

El Concesionario está obligado a contratar un seguro de responsabilidad civil por daños a terceros, en los términos descritos en el numeral 1.8.7 de las Bases de Licitación, que cubrirá la responsabilidad civil en la etapa de explotación y las eventuales

indemnizaciones que el MOP y/o el concesionario se encontrasen obligados a pagar por daños que con motivo de las actividades de explotación de la concesión, sufran terceros en sus bienes y/o en sus personas y que hubiesen acontecido dentro del área de concesión.

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

### **a) Derecho a cobrar tarifa**

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

### **b) Derecho de explotación y de administración de la obra**

El concesionario tiene derecho al uso y goce de la obra como también a administrarla, en los términos y plazos señalados en el contrato de la concesión.

### **c) Derecho a exigir el acatamiento de su normativa por parte de los usuarios**

El concesionario tiene derecho a exigir a los usuarios del Aeropuerto, el acatamiento de sus normas, de las medidas de seguridad y de todas las instrucciones que importa sobre el uso general de la obra, sus instalaciones y demás servicios que brinda.

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

El Concesionario tiene derecho a que los usuarios que causen deterioro a la obra o a sus instalaciones, le paguen las indemnizaciones a que tiene derecho, de acuerdo a la legislación vigente.

### **e) Derecho a cobrar jurídicamente el pago de la tarifa**

Según lo estipulado en el artículo N° 42 de la Ley de Concesiones, el Concesionario tiene derecho a cobrar judicialmente el pago de su tarifa y las indemnizaciones y reajustes que procedan, cuando el usuario no haya cumplido con esta obligación.

### **f) Derecho a Suspender Temporalmente el Servicio**

El Concesionario tiene derecho a suspender temporalmente alguno de los servicios prestados, en los términos señalados en el Contrato de Concesión o en la normativa vigente, previa autorización del Inspector Fiscal.

### **g) Derecho a subcontratar**

Según lo establece el numeral 1.10.8 de las Bases de Licitación, el concesionario podrá subcontratar la explotación y/o conservación de la obra. No obstante, para el cumplimiento del contrato de concesión, el concesionario será el único responsable ante el MOP.

**NOTA:** El usuario podrá consultar tanto el presente extracto como la versión completa del RSO en las oficinas administrativas de RED AEROPORTUARIA AUSTRAL SOCIEDAD CONCESIONARIA S.A. ubicadas en Aeropuerto Presidente Carlos Ibáñez del Campo, KM 20,5 Ruta 9 Norte, Punta Arenas, todos los días hábiles en horario de 9:00 horas a 16:00 horas.

## **TARIFAS CORPORATIVAS**

Las tarifas de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos presentadas en este documento son vigentes desde la fecha que se menciona en cada tabla. Dichas tarifas están sujetas a modificaciones. Las Tarifas y sus modificaciones serán publicadas previo a la vigencia de estas para adecuado conocimiento de los usuarios. Salvo para los casos que se indica expresamente lo contrario, las tarifas señaladas en este documento no incluyen IVA que el concesionario esta obligado a recargar y cobrar a los usuarios conforme lo dispuesto en el DL825 de 1974. Las tarifas vigentes se pueden consultar en nuestro sitio de internet [www.aeropuertosausterales.cl](http://www.aeropuertosausterales.cl)

### Tarifas Sistema de Embarque/Desembarque por Aeronave

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(**):</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

Notas:

(\*) 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 remoto.

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

### Tarifas por Metro Cuadrado de Arriendo Mensual

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

### Tarifa por Operación (°)

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

Notas:

(°) 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.

**Tarifas estacionamiento**

Tarifa por minuto
\$ 43

Horas		Minutos	Tarifa en Pesos Chilenos	Horas	Minutos	tarifa en pesos Chilenos
0		10	LIBERADO	3	0	\$ 7.740
0		11	\$ 473	3	30	\$ 9.030
0		30	\$ 1.290	4	0	\$ 10.320
1	60	0	\$ 2.580	4	30	\$ 11.610
1	60	30	\$ 3.870	5	0	\$ 12.900
2	120	0	\$ 5.160	5	30	\$ 14.190
2	120	30	\$ 6.450	6	0	\$ 15.480

**Tarifas por Arriendo de Áreas Servicio de Gestión de Terminales de Carga**

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