

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 1 de 68

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

**CONCESIÓN : RED AUSTRAL DE AEROPUERTOS
AEROPUERTO DE: BALMACEDA**

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

ACTUALIZACIÓN ENERO 2026

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 2 de 68

REVISIONES AL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

REGISTRO DE REVISIONES

Las revisiones y enmiendas incorporadas en fechas posteriores a su emisión original forman parte de la actualización del presente Reglamento.

Nº	FECHA APLICACIÓN	PÁGINAS REEMPLAZADAS	DOCUMENTO AUTORIZA REVISION	FECHA DEL DOCUMENTO	ANOTADO POR
1	2026	NUEVA VERSIÓN	BALI	OCTUBRE 2025	Lino Iturra

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 3 de 68

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	5
2.	ANTECEDENTES GENERALES	5
2.1.	CONTENIDOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	6
2.2.	POLÍTICA GENERAL DE OPERACIÓN.....	10
2.3.	OBJETIVOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO).....	10
2.3.1.	Objetivo General.....	10
2.3.2.	Objetivos Específicos.....	11
2.4.	ALCANCE Y VIGENCIA.....	13
2.5.	REVISIÓN DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA Y MANUAL DE OPERACIONES	14
2.6.	PROCEDIMIENTO DE MODIFICACION AL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	16
2.7.	DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS.....	17
2.8.	INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS.....	18
2.8.1.	Sistema de Registro de Información	18
2.8.2.	Información y Formularios.....	18
3.	DEL ÁREA CONCESIONADA E INVENTARIO.....	19
3.1.	PLANO DEL ÁREA DE CONCESIÓN	20
3.2.	DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN	20
4.	ASPECTOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA	24
4.1.	DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA	24
4.2.	ASPECTOS GENERALES DE ORGANIZACIÓN	26
4.2.1.	Administración de la Sociedad Concesionaria.....	27
4.2.2.	Funciones y requisitos	28
4.2.3.	Organigrama.....	31
4.2.4.	Horario de funcionamiento Turno Mínimo Operacional y Personal Administrativo.....	31
4.2.5.	Transporte para el Personal	33
4.2.6.	Dependencias de la Sociedad Concesionaria.....	34
4.2.7.	Vestuario y Equipamiento.....	34
4.2.8.	Empresas que participan en la Sociedad Concesionaria.....	34

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 4 de 68

5.	DEL MARCO JURÍDICO.....	35
6.	DEL SERVICIO AL USUARIO.....	37
6.1.	DERECHOS DEL USUARIO	37
6.2.	OBLIGACIONES DEL USUARIO	41
6.3.	CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	42
6.4.	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN, EFECTUAR RECLAMOS Y SUGERENCIAS	44
6.5.	APLICACIÓN DE ENCUESTAS.....	46
6.6.	MEDICIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO	46
7.	DEL CONCESIONARIO.....	47
7.1.	OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO.....	47
7.2.	DERECHOS DEL CONCESIONARIO Y OBLIGACIONES EN LA GESTIÓN TARIFARIA 51	
7.3.	HORARIO DE FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS	54
7.4.	DISPOSICIONES GENERALES	55
8.	ANEXOS.....	68

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 5 de 68

1. INTRODUCCIÓN

El Reglamento de Servicio de la Obra en adelante RSO. Define la forma en que se explotaran los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos, el uso de la Obra y procedimientos aplicables a la operación, todo en el marco de la ley de Concesiones y Las Bases de Licitación de la Obra Pública “Red Aeroportuaria Austral” y todos los documentos que forman parte de ellas.

El presente Reglamento de Servicio de la Obra, para el Aeropuerto de Balmaceda regirá desde la Puesta en Servicio Provisoria Parcial de las Obras, es decir desde la puesta en servicio del nuevo Terminal del Aeródromo de Balmaceda.

Para todos los servicios el horario de funcionamiento estará definido por el horario de operaciones del aeródromo de Balmaceda publicado por la Dirección General de Aeronáutica Civil en el AIP CHILE, que en la actualidad es de 08:00 a 18:00 horas locales. Fuera de estos horarios el terminal permanece cerrado a los usuarios.

2. ANTECEDENTES GENERALES

A continuación, se establece el marco general de obligaciones de la Sociedad Concesionaria en materias de operación, conservación de la infraestructura y sobre la prestación de los servicios.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 6 de 68

Según lo señalado en EL artículo 57 del Reglamento de Concesiones del 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 la obra y los servicios básicos y complementarios que entrega el Concesionario en la etapa de Explotación.

Aquí se establecen y precisan los derechos y obligaciones de los usuarios, los derechos y obligaciones del Concesionario, la operación de la concesión y las actuaciones del MOP y su relación con el concesionario, de conformidad a los términos del contrato de concesión.

El Concesionario está obligado a publicar un extracto de este Reglamento de Servicio de la Obra en un diario de circulación nacional y un diario de circulación local.

2.1. CONTENIDOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

El presente reglamento se ha desarrollado según lo establecido en el artículo 2.9.2 de las Bases de Licitación (en adelante BALI) del contrato de concesión para la ejecución, conservación y explotación de la Obra Pública fiscal denominada “Red Aeroportuaria Austral”, Aeropuerto de Balmaceda de la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 7 de 68

El Reglamento de servicio de la Obra deberá incluir, entre otros, los siguientes aspectos:

A) Manual de Operación.

El Manual de Operación para la prestación y explotación de cada servicio aeronáutico y no aeronáutico definido en las presentes Bases de Licitación, debe incluir, al menos, lo siguiente:

1. Descripción de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos que prestará el Concesionario, conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, incluyendo la individualización de los recintos y/o terrenos destinados para la prestación de dichos servicios. Debe incluir también la estructura de cobro propuesta por el Concesionario para los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos comerciales obligatorios y facultativos, si procediere.
2. Mecanismos para medir la calidad y gestión de todos y cada uno de los servicios indicados en el punto anterior. Entre otros se debe definir los estándares de operación cualitativos y cuantitativos, mecanismos de evaluación de desempeño, mecanismos de control y supervisión, derechos y obligaciones, procedimientos, relación con el Inspector Fiscal, etc.
3. Mecanismos de Asignación de los servicios Aeronáuticos y no Aeronáuticos según corresponda, como por ejemplo de Counters y

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 8 de 68

Oficinas para las líneas aéreas; Sistema de Embarque/Desembarque de Pasajeros; entre otros, según corresponda.

4. Plan de seguridad y vigilancia, considerando la normativa DGAC en este ámbito.
5. Plan de prevención de riesgos, incendios y otros, en concordancia con los planes DGAC para el efecto.
6. Plan de contingencias ante eventos no programados, tales como sismo de alta energía, frentes de mal tiempo, accidentes, incendio y otros, en coordinación con la DGAC.
7. Programas Anuales para la prestación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos, según corresponda.
8. Plan de Gestión Ambiental
9. Plan de facilitación o de coordinación con la DGAC, subcontratistas y otros que se interrelacionan en el área Terminal.
10. Sistema de consultas reclamos y sugerencias de los usuarios.
11. Reglamento de uso del (de los) Edificio(s) Terminal(es) de Carga, en caso de que corresponda.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 9 de 68

12. Sistema de Registro de Denuncias de Fallas, que permita tanto al Concesionario como al Inspector Fiscal dejar registro en el SIC-NS

B) Organización para la Prestación del Servicio.

Para la prestación del servicio básico de las obras se debe definir lo siguiente:

1. Organización.
2. Dotación mínima de personal (dotación normal, sistema de turnos, etc.).
3. Calificación del personal.
4. Horario de funcionamiento.
5. Transporte para el personal.
6. Equipamiento.
7. Espacio físico que requerirá para uso permanente del personal dentro de los edificios y/u otros sectores.

Semestralmente y de acuerdo con lo establecido en las Bases de Licitación, el Concesionario debe entregar a la Inspección Fiscal un informe sobre el cumplimiento del Reglamento de Servicio por parte del Concesionario, determinando las causas de incumplimiento y la solución adoptada. Dicho informe debe ser auditado externamente, a entero costo del Concesionario, por empresas calificadas para tal efecto, según determine previamente el Inspector Fiscal a proposición del Concesionario.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 10 de 68

2.2. POLÍTICA GENERAL DE OPERACIÓN

Red Austral de Aeropuertos Sociedad Concesionaria S.A. al comprometerse a la explotación del Aeropuerto de Balmaceda, basa su gestión estratégica en la innovación que considera tres pilares fundamentales, Seguridad y salud laboral, respeto al medio ambiente y apuesta por la tecnología y la productividad. Lo anterior sumado a la relación proactiva con la Inspección Fiscal, la Dirección General de Aeronáutica Civil y el resto de las entidades que participan del quehacer aeroportuario, nos permitirá desarrollar servicios de calidad a nuestros usuarios

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

Según lo señalado en el artículo 57º 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 Red Aeroportuaria Austral Sociedad Concesionaria S.A. en el Aeropuerto de Balmaceda

2.3.1. Objetivo General

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 11 de 68

El objetivo del presente Reglamento es el de resumir todos aquellos aspectos relativos al uso, conservación y explotación de la obra pública fiscal, denominada “Red Aeroportuaria Austral”, Aeropuerto de Balmaceda.

Los servicios para prestar durante la Concesión se regirán por la modalidad de directos otorgados por la Sociedad Concesionaria e indirectos a través de los Subconcesionarios especializados con lo que se buscará lograr los más altos estándares de operación, calidad y gestión, propiciando el desarrollo de iniciativas que vayan en directo beneficio de los usuarios de la obra en concesión, respetando las condiciones establecidas en las Bases de Licitación que rigen el contrato.

2.3.2. **Objetivos Específicos**

En todos y en cada uno de los servicios prestados a través de subconcesionarios, especialmente los operadores y las empresas dedicadas al transporte aéreo comercial, se promoverá una relación que busque el objetivo común de satisfacer en forma segura y oportuna los requerimientos de los pasajeros y otros usuarios del área de concesión.

La Sociedad Concesionaria, velará por mantener una relación fluida y de cooperación con sus subconcesionarios la que se sustentará en una interacción directa y armónica entre las partes y en coordinación continua con la Inspección Fiscal y la DGAC, tendiente a resolver en

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 12 de 68

el más breve plazo las falencias detectadas por los medios de control de la calidad corrigiendo aquellos servicios que presenten un grado de insatisfacción al usuario o pasajero y potenciando las acciones valoradas positivamente por los usuarios, todo en el marco de lo establecido en las Bases de Licitación.

Será prioritario, para la Sociedad Concesionaria, mantener una permanente vigilancia y fiscalización de todos y cada uno de los servicios otorgados.

- 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.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 13 de 68

- Asegurar la correcta y oportuna ejecución de los servicios comprometidos y sus indicadores de gestión, según lo establece el Contrato de Concesión.

- Definir estrategias que contribuyan al mejoramiento de la calidad de Servicios que se proporcionan en el aeropuerto y que son de responsabilidad de la Sociedad Concesionaria.
 - Implementando los indicadores de gestión con el objeto de validar sus resultados con la Inspección Fiscal.

 - Promover una fluida relación de trabajo y ambiente de colaboración entre el personal de la Sociedad Concesionaria y los organismos relacionados.

 - Tener una adecuada capacidad de resolución de problemas, que brinde satisfacción a las expectativas de Servicio.

- Satisfacción de los Usuarios: Generando diferentes instancias de comunicación que permitan la fluida interacción con los pasajeros por los medios definidos en las Bases de Licitación y los disponibles con la nueva tecnología como son las redes sociales.

2.4. ALCANCE Y VIGENCIA

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 14 de 68

El alcance de aplicación del RSO, es el Área de Concesión del Aeropuerto de Balmaceda que regirá desde la Puesta en Servicio Provisoria Parcial de las nuevas Instalaciones y sus servicios.

Uno de los requisitos para PSPP de las nuevas instalaciones consideradas en el anteproyecto referencial, consiste en la aprobación por parte del Inspector Fiscal de la DGC-MOP, del presente Reglamento de Servicio de la Obra (RSO).

La Concesión será fiscalizada por la Inspección Fiscal de la DGC, asesorada por la Inspección Técnica de Explotación, que velará por el cumplimiento de los compromisos contraídos por el Concesionario, de acuerdo con las Bases de Licitación y su documentación complementaria.

El presente Reglamento de Servicio de la Obra debe ser cumplido por los Usuarios, la Sociedad Concesionaria y en general, por todos aquellos que utilicen o participen en la explotación de la obra y sus servicios.

El presente Reglamento de Servicio de la Obra se encontrará vigente desde su aprobación por parte de la Inspección Fiscal hasta la Puesta en Servicio Definitiva de la Obra.

2.5. REVISIÓN DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA Y MANUAL DE OPERACIONES

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 15 de 68

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 2.9.2 de las Bases de Licitación, el cual podrá ser modificado utilizando los siguientes criterios:

- a) Resultado de la encuesta periódica a los usuarios de acuerdo con lo señalado en el Artículo 1.10.10. letra C N°14 de las Bases de Licitación.
- b) Reclamos y/o sugerencias de usuarios de acuerdo con las Bases de Licitación.
- c) Estándares existentes en otros aeropuertos chilenos bajo el sistema de concesión.
- d) Estándares existentes en el período anterior relacionados con los niveles de servicio exigidos al Concesionario en el artículo 1.10.16 de las Bases de Licitación.
- e) Modificaciones de normativas vigentes.
- f) Informe de Gestión y Operación del Aeropuerto de acuerdo con lo señalado en el artículo 1.8.2 número 6 de las Bases de Licitación.
- g) En el evento que el Inspector Fiscal, según los criterios y plazos indicados en el apartado anterior, estime adecuado solicitar a

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 16 de 68

la Sociedad Concesionaria la revisión del Reglamento de Servicio de la Obra.

- h) El Inspector Fiscal podrá, en cualquier momento durante la vigencia del contrato de concesión imponer modificaciones al manual de operación y mecanismos de asignación de manera de recuperar si es el caso el nivel de servicio exigido de las bases de licitación y demás documentos que conforman el contrato de concesión.

2.6. PROCEDIMIENTO DE MODIFICACION AL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

Las modificaciones al Reglamento de Servicio de la Obra, de acuerdo a lo indicado en las Bases de Licitación, Artículo 1.10.4, se registrarán en la página “Registro de Revisiones” que se adjunta al comienzo del presente documento, en el cual el Gerente de Operaciones o a quien este designe, anotará el número de la revisión, fecha de aplicación, páginas reemplazadas, número de documento y fecha de la comunicación del Inspector Fiscal que autoriza la enmienda; y nombre de la persona que registra la enmienda.

Sin perjuicio de lo anterior, dentro de un año de la aprobación del Reglamento de Servicio de la Obra, a solicitud de la Sociedad Concesionaria, la DGAC o la Inspección Fiscal del Contrato, podrá revisarse de manera fundada las materias reguladas en el presente documento. Para el proceso de aprobación y/u observaciones,

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 17 de 68

deberá ajustarse a los plazos regulados en Art. 1.10.4 de las Bases de Licitación.

Además de lo expresado en el párrafo precedente, cada tres (3) años, contados desde la aprobación del Reglamento de Servicio de la Obra, podrá efectuarse la revisión fundada de las materias reguladas en el presente documento.

El plazo de 3 años deberá contarse desde la primera aprobación del Reglamento de Servicio de la Obra o bien de la eventual revisión establecida al año de la primera aprobación del Reglamento tratado en la presente disposición.

La no utilización de los períodos de tiempo para la revisión del Reglamento de Servicio extingue el derecho al uso de esta facultad en el plazo indicado, pudiéndose utilizar sólo en el período siguiente. En caso de que la solicitud de revisión del Reglamento de Servicio de la Obra provenga de la Sociedad Concesionaria, y/o la Inspección Fiscal, deberá contarse con el Visto Bueno previo de la DGAC.

2.7. DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

Una vez aprobados por parte del Inspector Fiscal, se deberán incorporar al Reglamento de Servicio de la Obra, los planes establecidos en los artículos 2.9.1, 2.9.2, 2.10.1 y 2.12 de las Bases de Licitación, relativos a las siguientes materias: Gestión Ambiental, Prevención de Riesgos, Plan de Control de Accidentes o Contingencias, Sistema de reclamos y sugerencias de los usuarios, de los servicios complementarios u otro que determine el Inspector Fiscal.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 18 de 68

2.8. INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS

2.8.1. Sistema de Registro de Información

Los Sistemas de Registro de Información se encuentran establecidos en las Bases de Licitación en el artículo 1.10.17 y abarcan todos los ámbitos de la Concesión, el más relevante es el Sistema SIC-NS que permite conocer en tiempo real el comportamiento de los servicios en el aeropuerto, por un lado el estado y disponibilidad de sistemas y equipos, por otro lado estado de los procesos de servicios a los usuarios, lo anterior permite evaluar los datos proporcionados por el sistema y adoptar acciones efectivas de corrección o reformulación si de procesos se trata. Los usuarios del sistema que estará disponible las 24 horas del día pueden ser definidos en cuanto a atribuciones y niveles de acceso a la información, los usuarios y sus atribuciones serán autorizados por el Inspector Fiscal - DGC de la Concesión.

Este Sistema luego de su calificación por parte del Inspector Fiscal debe encontrarse operativo al momento de la solicitud de la PSPP.

2.8.2. Información y Formularios

En cumplimiento a lo especificado en Las Bases de Licitación y para atender las necesidades de un fluido y seguro intercambio de información con la Inspección Fiscal, desde el inicio de la Concesión se encuentra operativo el Libro de Obra Digital (LOD) proporcionado por el Concesionario. Que permite el acceso, control y alerta de la

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 19 de 68

documentación todo ello integrado en una nube de la Sociedad Concesionaria.

La información que debe proporcionar el Concesionario en conformidad a lo establecido en el artículo 1.8.2 de las Bases de Licitación se proporcionara a través de los formularios y documentos que desarrolle la propia Sociedad Concesionaria y detallados en el Manual de Operaciones que forma parte del presente RSO, documentos que deberán encontrarse aprobados por el Inspector Fiscal.

3. DEL ÁREA CONCESIONADA E INVENTARIO

Para los fines de operación, administración, conservación y explotación comercial, 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.

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 Bases de Licitación, e individualizada en el Plano “Área de Concesión del Aeródromo Balmaceda” de la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 20 de 68

La prestación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos señalados en el artículo 1.10.9 de las Bases de Licitación, se realizará en las áreas destinadas para ello en el área de concesión.

El concesionario será responsable de la conservación y mantenimiento de las obras objeto de la concesión y de cualquier obra que forme parte del contrato de Concesión y del equipamiento, las instalaciones y/o áreas que se encuentren ubicados dentro del Área de Concesión.

Se excluyen de las obligaciones establecidas al Concesionario (Artículo 2.4 de las BALI), El 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.

3.1. PLANO DEL ÁREA DE CONCESIÓN

En conformidad con el Artículo 2.4 de las Bases de Licitación, se incluye Plano “Área de Concesión del Aeropuerto Balmaceda” de la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, escala 1:100, en Anexo N°1 del presente RSO.

3.2. DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

La Sociedad Concesionaria deberá realizar todas las obras necesarias para prestar el nivel de servicio exigido en los documentos que conforman el Contrato de Concesión. A

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 21 de 68

continuación, se presenta una enumeración no taxativa de las obras a ejecutar por la Sociedad Concesionaria indicadas en el artículo 2.5 de las bases de licitación.

3.2.1. Obras realizadas por la Sociedad Concesionaria

- A. El nuevo Edificio Terminal de Pasajeros consta de 5 (cinco) nuevos Puentes de Embarque.
- B. Las nuevas áreas del Edificio Terminal disponen de las facilidades necesarias para atender a la totalidad de pasajeros y usuarios del aeródromo. Todo el equipamiento y mobiliario asociado a las nuevas áreas es provisto por el Concesionario, de acuerdo con las especificaciones contenidas en el Anteproyecto Referencial entregado por el MOP.
- C. Nueva Subestación Eléctrica.
- D. Nueva vialidad de acceso y salida del nuevo terminal de pasajeros teniendo en consideración el funcionamiento del Complejo Fronterizo Huemules, a fin de no generar brechas de seguridad en la circulación.
- E. Nuevos estacionamientos expresos, según lo siguiente:
 - i. Zona A conformada por un edificio cubierto con capacidad estructural para expansión en altura hasta cuatro plantas.
 - ii. Zona B conformada por un estacionamiento en superficie, ubicado al norte del actual Terminal de Carga, en forma adyacente a la actual planta de combustible aeronáutico.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 22 de 68

- F. Estacionamientos para uso de minibuses o buses incluyendo zona de espera frente al terminal.
- G. Remodelación del Edificio Terminal actual para albergar el Terminal de Carga y las siguientes Instalaciones Aeronáuticas DGAC: Oficina ARO, RAMP, Oficina Logística, Oficina Comercial, recintos técnicos, patio cerrado para vehículos DGAC, oficinas DGAC para revisión de carga aérea, espacios para operadores de aviación general y/o corporativa, servicios higiénicos, entre otras.
- H. Construcción de la Instalación Aeronáutica DGAC denominada Puesto de Control de Acceso DGAC incluyendo portones de acceso y cerco perimetral.
- I. Construcción de un nuevo acceso vial hacia el Área de Movimiento de Aeronaves.
- J. Ampliación de la plataforma comercial de aeronaves hacia el Oriente, con una nueva área de estacionamiento destinada a aeronaves comerciales.
- K. Adaptación y rehabilitación de actual plataforma comercial para la aviación general con puestos para aeronaves clave A y B.
- L. Construcción de nueva calle de rodaje de acceso y circulación en plataforma.
- M. Remodelación y rehabilitación de actual calle de acceso en plataforma.
- N. Instalación de estanque de abastecimiento de agua potable y sistema de extinción de incendios, cercana al cuartel SSEI.
- O. Nuevas instalaciones eléctricas y ayudas visuales asociadas a las nuevas obras de plataformas y calles de rodaje.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 23 de 68

- P. Ampliación de la vialidad vehicular de circulación interior del aeródromo.
- Q. Remodelación de las actuales vías de acceso y de circulación del aeródromo.
- R. Remodelación del área de estacionamientos públicos existente.
- S. Nuevo sistema de abastecimiento de agua potable.
- T. Nuevo sistema de alcantarillado.
- U. Nuevo colector aguas servidas.
- V. Desarme y/o demolición, reubicación o reinstalación de obras preexistentes para dar cabida a las nuevas obras del proyecto.
- W. Obras y/o trabajos complementarios: paisajismo, señalética, iluminación, estacionamientos para funcionarios, zonas de circulación peatonal, cerco de seguridad del Aeródromo.
- X. Otras obras, definidas en el Anteproyecto Referencial entregado por el MOP.

3.2.2. Inventario

La Sociedad Concesionaria en anexo N°2, presenta el inventario de los bienes Incorporados a la Concesión del Aeródromo de Balmaceda a la fecha.

3.2.3. Procedimiento de actualización Inventario de Bienes Afectos

La Sociedad Concesionaria mantendrá el Inventario de bienes afectos actualizados, comunicando por medio formal de la adquisición de bienes que se adquieran para cumplir con el

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 24 de 68

contrato de concesión, los que serán calificados como tal por el Inspector Fiscal.

Durante la vigencia del presente RSO se mantendrá el actual formato Excel.

El procedimiento para dar de baja un bien, se informará de la intención de baja de un bien al Inspector Fiscal, indicando el motivo (renovación, no servible y otros), para que el Inspector Fiscal informe a la Dirección de Aeronáutica y esta defina el destino del bien. Lo que informara a la Sociedad Concesionaria, quien realizara las acciones físicas y eliminara el bien dejando registro en la misma hoja de datos.

El registro y sus actualizaciones permanecerá a disposición de la Inspección Fiscal en el repositorio documental.

4. ASPECTOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

4.1. DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

De acuerdo a las Bases de Licitación de la Red Aeroportuaria Austral, el Ministerio de Obras Públicas (MOP), por intermedio de la Dirección General de Concesiones (DGC), llamó a una licitación pública para adjudicar la concesión que tendría la ejecución, conservación, explotación y reparación de la obra pública fiscal denominada "Red

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 25 de 68

Aeroportuaria Austral” que comprende los Aeropuertos Carlos Ibáñez del Campo, ubicado en la Ciudad de Punta Arenas de la Región de Magallanes y de La Antártica Chilena y el Aeropuerto de Balmaceda de la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo.

Una vez cumplido el proceso de licitación, el MOP procedió a adjudicar esta licitación al Grupo Licitante “Consortio Austral de Aeropuertos”, integrado por las empresas Cointer Chile y Concesionaria de Aeropuertos del Sur Spa. Mediante el Decreto Supremo MOP N° 8, de fecha 22 de enero 2021, por un período que se inicia el 22 de marzo de 2021 y se extinguirá al cabo de 36 (treinta y seis) meses contados desde el primer mes “*m*” de concesión en que se cumpla la relación.

$$VPI_m \geq \{0,9 \times ITC\}$$

Donde:

VPI_m

Corresponde al Valor Presente de los Ingresos por Pasajero Embarcado de la Sociedad Concesionaria (en UF), calculado en el mes “*m*” de concesión contado desde la fecha de autorización de la primera Puesta en Servicio de las Instalaciones Existentes, conforme a lo señalado en el artículo 1.10.1 de las presentes Bases de Licitación, letra A) o B) según corresponda (el mes en que se autoriza la primera Puesta en Servicio de las Instalaciones Existentes es *m* = 1)

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 26 de 68

y actualizado al mes anterior de dicha Puesta en Servicio Provisoria de las Instalaciones Existentes ($m = 0$).

ITC

Corresponde al monto total de los Ingresos por Pasajero Embarcado solicitado por el Grupo Licitante Adjudicatario “Consortio Austral de Aeropuertos” en su Oferta Económica, según se indica en el artículo 3.2 de las Bases de Licitación.

En el caso de que no se cumpla la relación anterior dentro del plazo máximo de concesión establecido en 384 (trescientos ochenta y cuatro) meses, la concesión se extinguirá al cumplirse este plazo.

El Rol Único Tributario de Red Aeroportuaria Austral Sociedad Concesionaria S.A. es el número 77.342.125-0, representada por su Gerente General don Mario Godoy Burgos cedula de identidad número 10.735.967-2, domicilio en Avenida Apoquindo 3885, piso 12, Oficina 1201, comuna de Las Condes, Santiago.

4.2. ASPECTOS GENERALES DE ORGANIZACIÓN

Este capítulo describe el equipo gerencial de la Red Aeroportuaria Austral, empresa que tiene a su cargo la administración del área concesionada del Aeropuerto Balmaceda de la región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 27 de 68

4.2.1. **Administración de la Sociedad Concesionaria**

Red Aeroportuaria Austral Sociedad Concesionaria S.A., administra el área de la concesión bajo su responsabilidad, estableciendo la dotación de personal profesional y de personal técnico necesario para la implementación y realización de los servicios establecidos en el contrato de concesión, lo que permitirá mantener un alto nivel de servicio, eficiente y oportuno en todas las instalaciones y equipos. Tomando además las providencias para permitir el servicio ininterrumpido del Aeropuerto de Balmaceda.

La estructura de la organización local variara en la medida que las condiciones de operación lo ameriten, siempre cumpliendo lo establecido en las Bases de Licitación.

Descripción	Cantidad	Sede
Red Aeroportuaria Austral		
Gerente General	1	Casa central Santiago
Gerente de Administración y Finanzas	1	Casa central Santiago
Gerente Comercial	1	Casa central Santiago
Encargada de Recursos Humanos / Secretaria Administrativa	1	Balmaceda
Gerente de Operaciones	1	Balmaceda
Prevencionista de Riesgos	1	Balmaceda

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 28 de 68

Jefe de Operaciones	1	Balmaceda
Supervisores de Terminal	4	Balmaceda
Secretarias de Informaciones	4	Balmaceda
Técnico en enfermería	4	Balmaceda
Servicio Asistencia Pasajero PMR	4	Balmaceda
Servicios Generales / Apoyo al mantenimiento	4	Balmaceda

4.2.2. **Funciones y requisitos**

La descripción general de los cargos considera que la Red Aeroportuaria Austral Sociedad Concesionaria S.A. administra al menos los dos aeropuertos pertenecientes a la Red Aeroportuaria Austral.

Gerente General, representante legal de la Sociedad Concesionaria e interlocutor por Bases de Licitación con el MOP. Responsable del cumplimiento de la Misión y Visión de la Organización.

Gerente de Administración y Finanzas, responsable de la correcta ejecución y control de las actividades financieras de la Sociedad Concesionaria en el cumplimiento del contrato y relacionándose con el MOP, las Autoridades Fiscalizadoras, acreedores y proveedores entre otros.

Gerente Comercial, Encargado del desarrollo de negocios en el marco del contrato de la Concesión de Red Austral de Aeropuertos.

Encargada de Recursos Humanos / Secretaria Administrativa, Brindar apoyo y coordinación al Gerente de Operaciones, asegurando el control documental, el cumplimiento de hitos contractuales y la correcta gestión de los recursos humanos en el aeropuerto. Garantizar el

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 29 de 68

cumplimiento de las normas laborales y la entrega oportuna de beneficios a los trabajadores y sus familias.

Encargado Adquisiciones, es el encargado de procesar los requerimientos de insumos o repuestos para el correcto funcionamiento del área de operaciones.

Gerente de Operaciones, Es el encargado de administrar correctamente los recursos Humanos y Económicos para asegurar el cumplimiento de la calidad de los niveles de servicios exigidos por las bases de licitación de la obra.

Debe relacionarse con la Inspección Fiscal de la Obra y las organizaciones que componen el Aeropuerto, además de proyectar la Sociedad Concesionaria al resto de la comunidad, por lo que deberá relacionarse con las organizaciones sociales y autoridades locales y regionales.

Finalmente debe detectar oportunidades de servicios y negocios que permitan maximizar los ingresos de la empresa.

Prevencionista de Riesgos, Su función principal será implementar las medidas necesarias para proteger la vida y salud de las personas trabajadoras. Para ello, gestionará los riesgos laborales presentes en el lugar de trabajo, de acuerdo con las normas de prevención de riesgos laborales aplicables.

Jefe de Operaciones, asegura el cumplimiento de los niveles de servicio y estándares de calidad definidos en las Bases de Licitación y el Reglamento de Servicio de la Obra. Coordina y controla las labores de conservación, supervisa equipos e instalaciones del aeropuerto y garantiza la entrega oportuna de información. Asimismo, lidera la gestión de seguridad aeroportuaria, salud ocupacional, medio ambiente y el Sistema Integrado de Gestión (SIG), atendiendo al público y administrando al personal, asegurando responsabilidad civil y prácticas comerciales éticas.

Supervisores, Son de nivel técnico o profesional, de vital importancia en la organización, pues son la primera respuesta de mantenimiento en caso de falla o deterioro de un servicio

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 30 de 68

y encargados del control de la correcta ejecución de servicios por parte de terceros en las áreas de conservación.

Son responsables del turno que opera en horario de funcionamiento, estarán preparados para controlar la calidad de servicios de nuestros subconcesionarios, lo que permitirá una rápida reacción frente a desviaciones. Prestando colaboración y resolviendo problemas a los usuarios, especialmente orientando al pasajero cuando sea necesario.

Secretarías de informaciones, personal bilingüe encargado de orientar y atender los requerimientos de los usuarios, con conocimientos y capacidades de operación de los sistemas FIDS y PAS, página WEB.

Técnico de enfermería, Personal Técnico de Nivel Superior en enfermería, encargado de prestar los primeros auxilios, a los usuarios con complicaciones de salud o que sufran accidentes, tendrá que llevar las estadísticas de atenciones y utilización de insumos, encargándose de solicitar su reposición, además deberá ocuparse de mantener los registros de los desfibriladores de acuerdo a lo que indica el reglamento de la ley 21.156, publicado por decreto 56 del 13 de octubre de 2020 del Ministerio de Salud y que entra en vigencia el 14 de enero de 2021.

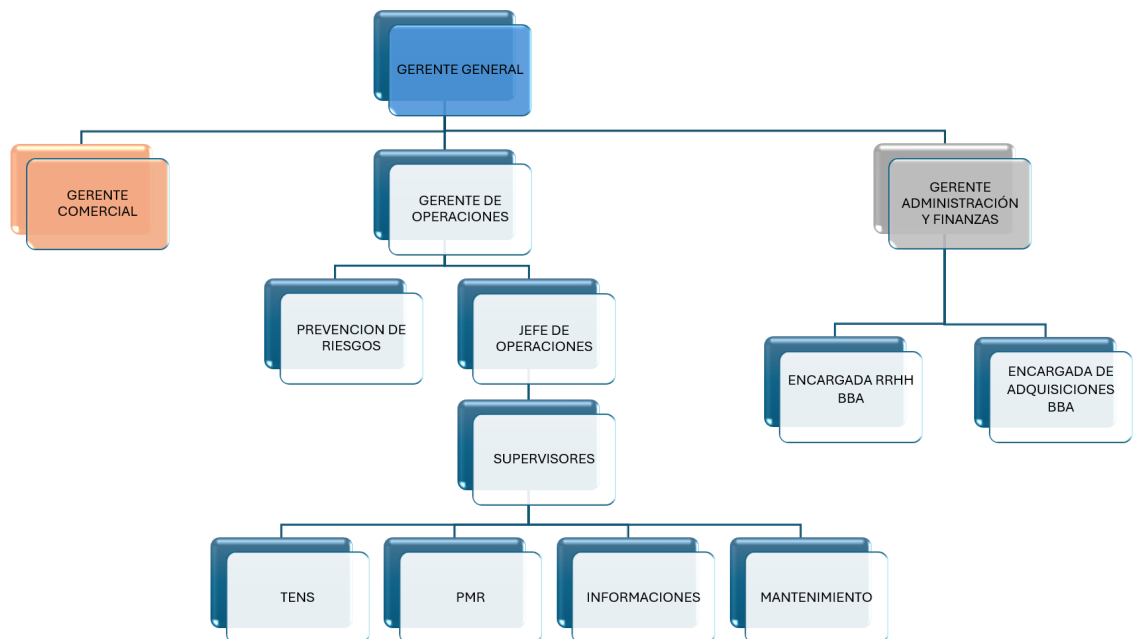
Servicio Asistencia Pasajeros PMR, Personal encargado de la atención y transporte de pasajeros con movilidad reducida, los que serán preparados adecuadamente por la Sociedad Concesionaria, serán responsables del uso adecuado de los equipos a su cargo.

Servicios Generales /Apoyo al Mantenimiento, Personal de servicio con conocimientos de gasfitería y obras menores con disposición para la realización de trabajos de servicio a las dependencias, como retiro de basura, y apoyo a otras actividades de la Sociedad Concesionaria

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 31 de 68

NOTA: los cargos son descritos de forma genérica y la Sociedad Concesionaria no discrimina por genero u otras características, por lo que se buscara y privilegiara al personal con mejores características profesionales y humanas.

4.2.3. **Organigrama Balmaceda**



4.2.4. **Horario de funcionamiento, Turno Mínimo Operacional y Personal Administrativo**

Para cubrir el desarrollo de las operaciones aéreas actuales, tanto regulares como extraordinarias, la Sociedad Concesionaria ha dispuesto de un turno de dotación mínima operacional compuesto de:

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 32 de 68

- 1 supervisor de Terminal.
- 1 secretaria de Informaciones. (cajero manual estacionamiento)
- 1 TENS
- 1 PMR
- 1 servicios Generales /Apoyo a la Mantención.

Este turno se adaptará a los requerimientos y variaciones estacionales del tráfico aéreo en el Aeropuerto de Balmaceda de manera de poder satisfacer adecuadamente el horario de funcionamiento operativo y comercial del aeropuerto y con ello, satisfacer las necesidades de los usuarios del edificio terminal de pasajeros.

El Servicio de Vigilancia se mantiene 24/7. Con un vigilante en CCTV y otro en terminal y áreas públicas.

El horario y los turnos serán definidos en forma dinámica cubriendo lo dispuesto por la autoridad aeronáutica, para el caso del Aeródromo de Balmaceda el horario de operación actual, definido por la DGAC es de 08:00 hasta las 18:00 hora local.

Debido a lo anterior el personal administrativo realizará sus funciones entre las 08:00 y las 16:00 hora local, con media hora para colación
Los turnos Operativos:

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 33 de 68

Turno 1 de 08:00 a 16:00 horas y

Turno 2 de 15:30 a 23:30 hora local, horario en que se privilegiará la realización del mantenimiento.

Como regla general el Inicio de Operaciones, se realizará con dos horas de anticipación a la primera Operación y el Terminio de las Operaciones finalizará una hora después de la última Operación.

Para Operaciones especiales o extensiones de servicio, se activará al personal necesario para proporcionar los servicios y facilidades mínimas.

El Gerente de Operaciones permanecerá en el aeropuerto en horario administrativo, pero se encuentra disponible para los requerimientos operacionales en cualquier momento. Durante los horarios de operación del terminal el responsable es el Supervisor del Terminal, quien reporta directamente al Gerente de Operaciones. Fuera de los horarios de funcionamiento, el servicio de guardias alertará de las contingencias al Gerente de Operaciones o quien este disponga.

4.2.5. **Transporte para el Personal**

La Sociedad Concesionaria realizará el transporte del personal por medios propios o contratando este servicio a una empresa externa, tanto para los turnos regulares, como para los turnos extraordinarios, de acuerdo con los requerimientos operacionales y administrativos del aeropuerto.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 34 de 68

4.2.6. **Dependencias de la Sociedad Concesionaria.**

La Sociedad Concesionaria Utilizará las dependencias desarrolladas en el anteproyecto referencial y además mantendrá algunas de las dependencias externas habilitadas en el periodo inicial de la concesión.

4.2.7. **Vestuario y Equipamiento.**

Todo el personal utilizará uniforme corporativo vestuario de faena de acuerdo con las condiciones meteorológicas definidas por la época del año que corresponda y dispondrá de todos los EPP y Herramientas e Instrumentos necesarios para sus diferentes labores. Las actuales dependencias se movilizarán al área adyacente al nuevo Terminal una vez se defina la demolición o desarme de la instalación de faenas de la etapa de construcción.

4.2.8. **Empresas que participan en la Sociedad Concesionaria**

Red Aeroportuaria Austral Sociedad Concesionara S.A. está conformada por las siguientes empresas con los porcentajes de participación que se indican:

Nº	EMPRESA	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
1	Cointer Chile	30%
2	Concesionaria de Aeropuertos del Sur Spa	70%
	TOTAL:	100,0%

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 35 de 68

Empresas subcontratadas

ID	EMPRESA	SERVICIO
1	AEROSEG SPA	Vigilancia
2	Maximarket Ltda.	Servicio de Aseo
3	JMM Servicios	Retiro basuras
4	Patagonia sin residuos	Reciclaje
5	Heliberto Carcamo	Control de Plagas
6	Carla Rossi	Transporte del personal

5. DEL MARCO JURÍDICO

- Artículo 87 del D.S MOP N° 294 de 1984, la prestación y explotación de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos, el uso y goce sobre los bienes nacionales de uso público o fiscales destinados a desarrollar las áreas de servicios que se convengan, así como el proceso de licitación y adjudicación del contrato de concesión, formando parte integrante de este.
- Decreto con Fuerza de Ley MOP N° 850 de 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°15.840 de 1964 y del DFL N°206 de 1960
- Decreto Supremo MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley MOP N° 164 de 1991.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 36 de 68

- Reglamento de Concesiones aprobado por Decreto Supremo MOP N° 956 de 1997.
- Ley Orgánica de Ministerio de Obras Pública contenida en el Decreto Supremo MOP N° 294 de 1984 que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 15.840 y sus normas reglamentarias.
- Bases Administrativas de Licitación (Bases de Licitación) Red Aeroportuaria Austral.
- Texto Refundido “circulares aclaratorias” de las Bases de Licitación Red Aeroportuaria Austral.
- Documento N° 8 denominado “Aspectos Mínimos a Considerar en la Elaboración del Servicio de la Obra y Manual de Operaciones de la Concesión”
- Resolución de adjudicación de la Concesión
- Convenios Complementarios suscritos. Reglamento de Operación de Aeronaves de la DGAC (DAR 06, EDICIÓN 1 D/S 52 de 15.04.02 Diario Oficial No 37.313 20.07.02 Ultima Enmienda No 1D/S 26 de 28.03.07 Diario Oficial N° 38.85130.08.07).
- Reglamento de Aeródromos de la DGAC (DAR 14, Segunda Edición, 15 de marzo de 2005).

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 37 de 68

- Reglamento de Seguridad, protección de la aviación civil contra actos de interferencia ilícita (DAR 17, Cuarta Edición, 26 de septiembre del 2008) de la DGAC.
- Programa de Seguridad Aeroportuaria del Aeropuerto Balmaceda.
- Plan de Emergencia del Aeropuerto Balmaceda.
- Decreto Supremo N°54 “Aprueba Reglamento para la constitución y funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad”.
- Art. 66 bis de la Ley N° 16.744 “Establece Normas sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales”.
- Todas las leyes, decretos y reglamentos de la República de Chile vigentes a la fecha de la firma del Contrato, que se relacionan con él y con todos aquéllos que se dicten durante su vigencia.

6. DEL SERVICIO AL USUARIO

6.1. 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 presente Reglamento.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 38 de 68

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 con el contrato de concesión, pagando el precio respectivo.

Estos servicios se describen en el Manual de Operaciones que forma parte del presente 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

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 39 de 68

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

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 40 de 68

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 formulario foliado 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 formulario foliado 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

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 41 de 68

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.

6.2. 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 obedecer las instrucciones impartidas por las autoridades correspondientes en los ámbitos de su competencia.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 42 de 68

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 de Balmaceda”

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.

6.3. CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

El concesionario deberá proveer y operar un área de informaciones al público en general, en un lugar visible dentro de terminal de pasajeros, debidamente señalizado y adecuadamente atendido,

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 43 de 68

proporcionando información no pagada de utilidad para los diferentes usuarios del terminal que así lo requieran.

Este centro de atención debe funcionar hasta que se haya atendido el último vuelo del día. Para ello dispondrá de un Counter, un computador y personal calificado (secretarias de Informaciones) para la prestación de este servicio.

El centro de atención de informaciones estará ubicado en el Terminal de Pasajeros, Frente al acceso central del nuevo terminal, el teléfono de contacto es **56 67 231 2000**.

Por otra parte, los usuarios podrán tomar contacto con el centro de atención al usuario por medio del mail contacto.bba@reddeaeropuertos.cl que corresponde al enlace en la página WEB del aeropuerto www.aeropuertodebalmaceda.cl

El mesón de informaciones o centro de atención al usuario contará con el siguiente equipamiento mínimo para satisfacer las necesidades de los usuarios, línea telefónica, computador, impresora, equipo de comunicaciones internas, centro de comunicaciones del sistema Fids y Pas. Dispondrá de formularios foliados de sugerencias y reclamos, materiales de escritorio y material de soporte para información de los usuarios

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 44 de 68

6.4. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN, EFECTUAR RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Para solicitar información los usuarios podrán dirigirse personalmente al mesón de informaciones o centro de atención al usuario, definido en el punto anterior, hacerlo en forma escrita, telefónica, correo electrónico y/o a través de la página Web aeropuertodebalmaceda@reddeaeropuertos.cl que la Red Aeroportuaria Austral Sociedad Concesionaria S.A. – Aeropuerto Balmaceda debe mantener activa las 24 horas del día. El procedimiento será el siguiente:

- Por escrito: despachando una carta certificada dirigida al Centro de Atención del Usuario, al domicilio de la Red Aeroportuaria Austral – Aeropuerto de Balmaceda, debidamente firmada, a la dirección:
Aeropuerto Balmaceda
Ruta CH 245 S/numero
Coyhaique, Chile.
- Personalmente: concurriendo al Centro de Atención al Usuario que dispone la Red Aeroportuaria Austral – Aeropuerto de Balmaceda en el Terminal.
- Telefónicamente: comunicándose al centro de atención al usuario a través del número telefónico 56 67 231 2000

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 45 de 68

- Vía correo electrónico:
Dirigido al Centro de Atención al Usuario, al correo electrónico contacto.bba@aerpuertodebalmaceda.cl
- Utilizando las direcciones de contacto que se encuentra en la página web de la concesión www.aerpuertodebalmaceda.cl

El usuario podrá solicitar información relacionada con el contrato de concesión, la que deberá ser provista en forma rápida y eficiente por el personal de la Red Aeroportuaria Austral – Aeropuerto de Balmaceda.

A continuación, se enumera la información que, entre otras, pudiera ser solicitada:

- Zonas en que se realizan trabajos.
- Servicios que presta el concesionario a los usuarios.
- Información de vuelos.
- Localización de áreas de servicios.
- Forma en que se pueden realizar reclamos o sugerencias.
- Lugar en el que se puede acceder al R.S.O.

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

El responsable de dar oportuna respuesta dentro de los quince días siguientes a la fecha de recepción será el Gerente de Operaciones de la Concesión del Aeropuerto de Balmaceda.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 46 de 68

6.5. APLICACIÓN DE ENCUESTAS

El Concesionario en cumplimiento 1.10.10.C.14 y 1.10.15 de las Bases de Licitación periódicamente y a su entero costo deberá realizar encuestas dirigidas a los usuarios del Aeropuerto Balmaceda, con el objeto evaluar o medir el nivel de satisfacción de los servicios que presta o explota la Sociedad Concesionaria en el Aeropuerto. No obstante, el MOP podrá realizar encuestas periódicas con el mismo objetivo.

Con el resultado de la encuesta, se establecerán los grados de satisfacción respecto de cada uno de los servicios, de este modo y de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.9.2 de las Bases de Licitación el Inspector Fiscal podrá definir modificaciones al Manual de Operación, para mejorar o recuperar los estándares de servicio de la concesión.

Además, a partir de los resultados de la encuesta, podría establecerse la necesidad de hacer ajustes a los estándares e indicadores definidos en el numeral 8 del presente RSO, para lo cual se requerirá contar con la calificación del Inspector Fiscal.

6.6. MEDICIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO

La Sociedad Concesionaria propone como metodología de medición el uso de indicadores y estándares que permiten evaluar la calidad

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 47 de 68

del servicio al usuario para ellos se considera la “disponibilidad y confiabilidad” para los sistemas y equipos y el concepto de “Calidad Percibida” para los servicios, los que son tratados detalladamente en el Manual de Operaciones en el N°8 del presente documento.

7. DEL CONCESIONARIO

7.1. 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

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 48 de 68

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.

Ante denuncias relativas a situaciones que podrán comprometer la seguridad del usuario y de las obras, dentro del área de concesión, deberá tomar en forma inmediata las medidas pertinentes a los efectos de restablecer la seguridad amenazada, solicitando la inmediata intervención de Carabineros, la DGAC o las autoridades competentes, dependiendo del área en que se suscite el problema.

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

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 49 de 68

medios electrónicos, personal o telefónica, información que deberá ser provista en forma rápida, cortés, igualitaria y eficiente.

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 Página WEB.

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

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 50 de 68

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 está obligada a proporcionar información al Inspector Fiscal en especial en lo referente al

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 51 de 68

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.

7.2. DERECHOS DEL CONCESIONARIO Y OBLIGACIONES EN LA GESTIÓN TARIFARIA

- a) Derecho a cobrar tarifa

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 52 de 68

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

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 53 de 68

indemnizaciones a que tiene derecho, de acuerdo con 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.

Cuando el Concesionario prevé una alteración temporal en el nivel de servicio prestado, debe comunicarlo por escrito al Inspector Fiscal a lo menos con 15 días de anticipación. A su vez, el Concesionario debe informar a los usuarios de dicha alteración, para lo cual dispone señalética apropiada en aquellos sectores que lo ameriten, evidenciando claramente la no disponibilidad del servicio en cuestión; junto con ello, el personal de atención del Mesón de Informaciones puede entregar más información al respecto, si así el usuario lo solicita.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 54 de 68

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.

7.3. HORARIO DE FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS

SERVICIOS AERONAUTICOS	DISPONIBILIDAD
Sistema de embarque/desembarque	24/7
Sistema de manejo de equipaje de llegada y salida	24/7
Servicios en plataforma	24/7
Servicios aeronáuticos en general	24/7

SERVICIOS NO AERONAUTICOS NO COMERCIALES	DISPONIBILIDAD
Servicio de conservación	Según Plan de Conservación
Servicio de aseo	24/7
Servicio de mantención de áreas verdes	Según plan de conservación
Servicio de gestión de basura y residuos	Según Programa de gestión de residuos
Servicio de señalización	24/7
Servicio de transporte de equipaje	24/7
Servicio de información a los usuarios, WEB	24/7
Mesón Informaciones	Horario de operación comercial
Servicio de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas.	24/7
Servicio de vigilancia	24/7

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 55 de 68

Servicio de asistencia a pasajeros con movilidad reducida	En horario de operación comercial
Servicio de Primeros Auxilios	En horario de operación comercial
SERVICIOS NO AERONAUTICOS COMERCIALES OBLIGATORIOS	DISPONIBILIDAD
Servicio de alimentación y bebidas	En horario de operación comercial
Área para servicio de comunicaciones	En horario de operación comercial
Counters y oficinas de apoyo para compañías aéreas.	En horario de operación comercial
Estacionamientos públicos para vehículos en general	24/7
Servicio de gestión de la infraestructura asociada al transporte terrestre de pasajeros	En horario de operación comercial
Áreas para servicios comerciales de ámbito financiero	24/7
Servicios de gestión de terminales de carga	24/7
SERVICIOS NO AERONAUTICOS COMERCIALES FACULTATIVOS	DISPONIBILIDAD
Áreas para locales comerciales	En horario de operación comercial
Áreas para publicidad y propaganda.	24/7
Oficinas de Uso General	24/7

7.4. DISPOSICIONES GENERALES

- a) El Concesionario podrá prestar y explotar cada servicio no aeronáutico y/o aeronáutico en forma directa o bien por la vía de subcontratos, sin perjuicio de las restricciones señaladas en estas Bases de Licitación.
- b) Cuando el Concesionario otorgue la prestación y explotación de un servicio aeronáutico y/o no aeronáutico a través de terceros,

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 56 de 68

de acuerdo con lo establecido en las Bases de Licitación, deberá hacerlo a través de un proceso de licitación, a excepción de los servicios señalados en los artículos 1.10.9.1.1 “Sistema de Embarque/Desembarque”, 1.10.9.3.1.3 “Counters y Oficinas de apoyo a Counters para Compañías Aéreas”, respectivamente, los cuales se regirán por lo dispuesto en las presentes Bases de Licitación y el Reglamento de Servicio de la Obra.

Para estos efectos, las condiciones y términos deberán ser previamente informados, por escrito, al DGC a través del Inspector Fiscal, conforme a lo establecido en 1.10.10.A.8 de las Bases de Licitación. A más tardar 30 días siguientes de recibidos dichos antecedentes, el DGC, previo informe del Inspector Fiscal, podrá exigir al Concesionario suprimir o modificar las cláusulas que contravengan lo dispuesto en las presentes Bases de Licitación, o que tengan por finalidad o efecto alterar las condiciones del Contrato de Concesión, o que pudieran significar discriminaciones o afecten el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario a las instalaciones o servicios, o que tengan por finalidad o efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia. Los plazos por los cuales se podrán otorgar los subcontratos no podrán ser superiores a 5 años ni extenderse más allá del término del Contrato de Concesión de la obra pública, sin perjuicio de lo señalado en el punto C.19 del presente artículo.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 57 de 68

Sólo en casos debidamente fundados calificados por el DGC, el Concesionario podrá solicitar otorgar la prestación de un determinado servicio a través de terceros, mediante una modalidad distinta de la licitación (trato directo o mediante la realización de remates u otro mecanismo) o por un plazo mayor a 5 años. Cualquiera sea el caso, toda esta información tendrá el carácter de confidencial para el MOP, sin perjuicio de la normativa vigente.

Sin embargo, el único responsable ante el MOP del cumplimiento del Contrato de Concesión será el Concesionario.

- c) Los servicios comerciales aeronáuticos y no aeronáuticos definidos en los artículos 1.10.9.1 y 1.10.9.3 de las presentes Bases de Licitación tendrán el carácter de exclusivos para el Concesionario, y la DGAC y/o el MOP no podrá explotar ningún servicio en terrenos o instalaciones del aeropuerto que afecten la exclusividad de estos, sin perjuicio de lo señalado en C.17. Asimismo, el Concesionario se compromete a no explotar servicios que la DGAC administre fuera del área de concesión del Aeropuerto Balmaceda.
- d) Todos los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos que se presten o exploten en el área de concesión deberán ser negocios lícitos de comercio, es decir, que no atenten contra la ley, la moral, las buenas costumbres o el orden público y deberán estar de acuerdo con el Plan Maestro del Aeropuerto Balmaceda

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 58 de 68

- e) El MOP, por intermedio del Inspector Fiscal y previo informe favorable de la DGAC, podrá cambiar de ubicación los servicios no aeronáuticos y/o aeronáuticos, y conservar, aumentar o disminuir el área ocupada, cuando las necesidades del aeropuerto así lo requieran. La DGAC tendrá un plazo de 15 días para remitir dicho informe desde que haya sido requerido por el DGC.

Para tal efecto, el Inspector Fiscal enviará a la Sociedad Concesionaria, un informe con los requerimientos de modificación del o los servicios que presta el Concesionario, indicando las adecuaciones que se requiera realizar y sus condiciones de implementación. La Sociedad Concesionaria dispondrá de un plazo máximo de 15 días, a contar de la recepción del informe antes señalado, para plantear al Inspector Fiscal, por escrito, sus observaciones y/o proponer una alternativa de solución que cumpla con los mismos objetivos perseguidos en el Informe presentado por el MOP, a un costo similar. En tal caso, el Inspector Fiscal, en conjunto con la DGAC, evaluará la propuesta presentada por el Concesionario y los antecedentes que la sustentan, e informará a este último, a más tardar en el plazo de 15 días, su decisión y las medidas a implementar, debiendo el Concesionario dar todas las facilidades necesarias para la implementación de tales medidas. A falta de acuerdo, total o parcial, las discrepancias podrán ser sometidas por las partes a consideración del Panel Técnico. Si la

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 59 de 68

recomendación del Panel Técnico no fuese acogida por las partes, la controversia podrá ser sometida a la Comisión Arbitral o Corte de Apelaciones de Santiago, según lo establecido en el artículo 36 bis de la Ley de Concesiones.

- f) Ni el MOP ni la DGAC responderán en caso alguno por robos, perjuicios u otros daños que pudieren sufrir el Concesionario o terceros dentro de las dependencias que comprenden la prestación y explotación de los servicios no aeronáuticos y/o aeronáuticos.

- g) En el plazo señalado en el artículo 1.10.4 de las presentes Bases de Licitación, el Concesionario deberá presentar, para aprobación del Inspector Fiscal, un Manual de Operación donde se definan los mecanismos para medir la calidad y gestión de todos y cada uno de los servicios no aeronáuticos y aeronáuticos, el que formará parte integrante del Reglamento de Servicio de la Obra para todos los efectos legales. El MOP no autorizará la Puesta en Servicio Provisoria Parcial de las obras mientras no se dé cumplimiento a esta obligación.

- h) Toda vez que el Concesionario solicite al Inspector Fiscal la extensión de las áreas para: estacionamientos públicos para vehículos en general, estacionamientos para servicios de transporte, counters y cualquier otro servicio regulado en los artículos precedentes, se le aplicarán las mismas directrices

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 60 de 68

regulatorias establecidas, para cada uno de ellos, en el artículo 1.10.9 de las presentes Bases de Licitación, según corresponda.

- i) El Inspector Fiscal fiscalizará que la ubicación de los servicios solicitados no produzca cambios sustanciales o entorpezca los flujos de circulación de pasajeros y público en el área de concesión, no altere los estándares de funcionalidad del aeropuerto y cumpla con el Plan Maestro del Aeropuerto Balmaceda.
- j) El Concesionario no podrá instalar sistemas de comunicaciones que interfieran con los sistemas de comunicación que se utilicen en la aeronavegación del aeropuerto, lo que será calificado por el Inspector Fiscal previo informe de la DGAC, la cual tendrá un plazo de 30 días para remitir dicho informe desde que haya sido requerido por el Inspector Fiscal.
- k) El Concesionario podrá solicitar al Inspector Fiscal por causas sobrevinientes la revisión de las tarifas de los servicios no aeronáuticos y aeronáuticos, fijadas en las presentes Bases de Licitación, o cualquiera de sus condiciones, regulaciones o modalidades de explotación.
- l) El DGC podrá, en acuerdo con la DGAC en las materias de su competencia, establecer modificaciones, regulaciones, condiciones o modalidades a cualquiera de los servicios establecidos en el artículo 1.10.9 de las presentes Bases de

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 61 de 68

Licitación o de las áreas establecidas para la explotación de los mismos, cuando la prestación y/o explotación de dichos servicios o áreas entorpezcan la funcionalidad o servicialidad del aeropuerto o cuando el Concesionario incurra en discriminaciones o ejerza conductas que pudieran afectar el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario a las instalaciones y servicios del aeropuerto y, en general, cualquier otro arbitrio que tenga por finalidad o efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia, sin perjuicio de las sanciones que procedan.

- m) Los servicios no aeronáuticos comerciales obligatorios deberán funcionar los 365 días del año en horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos ordinarios y/o extraordinarios, tanto nacionales como internacionales, lo cual deberá ser calificado por el Inspector Fiscal y establecido en el Manual de Operación.
- n) El Concesionario deberá realizar encuestas periódicas de opinión pública con el objeto de evaluar y comparar las condiciones de prestación y explotación de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos contemplados en las presentes Bases de Licitación para lo cual deberá considerar lo establecido en el artículo 1.10.15 de las presentes Bases de Licitación.
Sin perjuicio de lo anterior, el MOP podrá realizar encuestas periódicas de opinión pública con el mismo objeto, debiendo el Concesionario dar todas las facilidades para la realización de dichas encuestas, lo que será calificado por el Inspector Fiscal. El Concesionario podrá participar en la elaboración del cuestionario de las encuestas que realice el MOP haciendo observaciones o

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 62 de 68

recomendaciones a estas, reservándose el MOP la facultad de aceptarlas o rechazarlas.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2.9.2 de las presentes Bases de Licitación, en base a los resultados de ambas encuestas 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 presentes Bases de Licitación y demás documentos que conforman el Contrato de Concesión.

- o) En todos aquellos casos en que, de conformidad a lo establecido en 1.10.9.1.1, 1.10.9.1.2, 1.10.9.1.3, 1.10.9.3.1.3, **1.10.9.3.1.5**, 1.10.9.3.1.6 y 1.10.9.3.2.5; todos artículos de las presentes Bases de Licitación, el Concesionario deba elaborar un Mecanismo de Asignación, éste deberá propiciar el uso homogéneo del total de infraestructura, instalaciones, equipamiento y áreas disponibles en el Área de Concesión, siendo además aplicable lo establecido en el punto A.12 del presente artículo.

El Concesionario, previo a la presentación al Inspector Fiscal de los Mecanismos mencionados, deberá consultar a los usuarios respectivos el Mecanismo que propone implementar. Los usuarios por consultar deberán ser, al menos, 3 (tres), independientes entre sí y que representen en su conjunto, al menos, el 60% (sesenta por ciento) del mercado. Si hay menos de 3 (tres) usuarios se considerará el total de usuarios.

El DGC podrá exigir al Concesionario suprimir y/o modificar las cláusulas o condiciones establecidas en los Mecanismos de Asignación presentados que contravengan las presentes Bases de Licitación, que pudieran implicar discriminaciones o afectar el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 63 de 68

usuario a las instalaciones, equipamiento, áreas o servicios del aeropuerto y, en general, cualquier otro arbitrio que tenga por finalidad o efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia.

p) El MOP y la DGAC, de acuerdo con las necesidades del aeropuerto, podrán, dentro del área de concesión, realizar excavaciones o instalar ductos, multiductos, postaciones, tuberías u otras, debiendo compensar al Concesionario en caso de perjuicio. Con al menos 30 días de antelación al inicio de los trabajos, el MOP a través del Inspector Fiscal, informará al Concesionario enviándole copia de los antecedentes que den cuenta del trabajo a realizar. Las discrepancias que pudieran surgir con relación a las eventuales compensaciones podrán ser sometidas por las partes a consideración del Panel Técnico. Si la recomendación del Panel Técnico no fuese acogida por las partes, la controversia podrá ser sometida a la Comisión Arbitral o Corte de Apelaciones de Santiago, según lo establecido en el artículo 36 bis de la Ley de Concesiones.

q) Por las razones indicadas en la letra C.16 y por otras debidamente fundadas relacionadas con el buen funcionamiento del aeropuerto, el DGC podrá autorizar al Concesionario a suspender temporalmente la prestación de un determinado servicio comercial obligatorio.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 64 de 68

Así también, el DGC podrá requerir al Concesionario, la prestación de un determinado servicio comercial facultativo, en carácter de obligatorio, temporalmente o por el resto del plazo de concesión de manera de asegurar un adecuado nivel de servicio del aeropuerto. Si el Concesionario no lo realiza dentro del plazo que determine el DGC, el MOP llamará a licitación para la prestación de este servicio en el aeropuerto.

En caso de que el Concesionario, por razones fundadas, quisiera renunciar a prestar un determinado servicio, éste deberá justificarlo por escrito al DGC, por intermedio del Inspector Fiscal. Éste remitirá los antecedentes del caso al DGC, quien en el plazo máximo de 30 días aprobará, rechazará o solicitará los antecedentes complementarios al informe presentado que estime necesarios para su cabal entendimiento. En caso de que lo apruebe, el Concesionario quedará eximido de continuar explotando dicho servicio, pudiendo el MOP o la DGAC llamar a licitación para la prestación de este servicio en el aeropuerto, sin que ello signifique compensación alguna para el Concesionario.

- r) Las instituciones o Servicios Públicos que deban desempeñar funciones de administración o de orden y seguridad pública en el Área de Concesión quedarán eximidos del pago de cualquier derecho o cobro por el uso de superficies y/o consumos de electricidad, agua potable, alcantarillado y/o calefacción. Adicionalmente, se entiende incluida en dicha exención el SERNATUR o la entidad que lo reemplace.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 65 de 68

- s) Sólo en casos excepcionales, calificados como tales por el DGC, el Concesionario podrá solicitar autorización al DGC para otorgar contratos para la explotación de servicios no aeronáuticos comerciales, por períodos superiores al término del Contrato de Concesión. En estos casos, el Concesionario deberá presentar el borrador del contrato que se firmará y sus antecedentes, y en especial, lo relacionado con las cláusulas de las condiciones económicas y del plazo del respectivo contrato.

El DGC remitirá dichos antecedentes a la DGAC para que ésta se pronuncie. Si la DGAC autoriza la firma del contrato deberá respetar, una vez cumplido el plazo de la concesión, las condiciones económicas y el plazo del contrato del servicio respectivo.

El DGC tendrá un plazo máximo de 120 días contados desde la presentación de la solicitud, para autorizar o no el otorgamiento de estos contratos.

- t) El Concesionario, a su entero cargo, costo y responsabilidad, deberá cumplir todas las normas del Reglamento de Seguridad para la Protección de la Aviación Civil contra Actos de Interferencia Ilícita (DAR 17) y del Reglamento Transporte Sin Riesgo de Mercancías Peligrosas por Vía Aérea (DAR 18), así como también las disposiciones establecidas en la normativa, programas y procedimientos aeronáuticos de la DGAC derivados de los mismos, que les sean aplicables en el Área de Concesión.
- u) Será responsabilidad y obligación del Concesionario exigir a los respectivos subcontratistas, seguros que cubran totalmente los

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 66 de 68

eventuales daños a las instalaciones afectas al servicio que se presta, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

- v) El Concesionario, de acuerdo a sus necesidades, podrá proponer al Inspector Fiscal para su aprobación, ampliar o disminuir las áreas para la explotación de los servicios señalados en los artículos 1.10.9.3.1 y 1.10.9.3.2 de las presentes Bases de Licitación, siempre que no signifique una disminución de la obra pública contratada y no se menoscabe o perjudique la funcionalidad ni la seguridad del aeropuerto, en particular el área correspondiente al terminal de pasajeros, ni el Nivel de Servicio exigido en las presentes Bases de Licitación ni el Estándar Técnico de la obra, lo que será calificado por el Inspector Fiscal en conformidad a lo señalado en el punto C.9 del presente artículo.

Asimismo, la Sociedad Concesionaria podrá solicitar la utilización de áreas adicionales a las autorizadas por el MOP conforme al “Plano de Áreas Comerciales” señalado en el artículo 1.8.2 N°6 de las presentes Bases de Licitación, para lo cual el Concesionario deberá presentar al Inspector Fiscal su Solicitud, indicando el tipo de actividad a desarrollar, la estructura tarifaria, los antecedentes técnicos asociados y el plazo de utilización solicitado. El Inspector Fiscal, en el plazo máximo de 30 (treinta) días contados desde la recepción de tal Solicitud, podrá aprobarla o rechazarla, previo informe favorable de la DAP y DGAC en las materias de su competencia. La DAP y DGAC remitirán sus informes en el plazo de 20 (veinte) días contados desde que les haya sido requerido por el Inspector Fiscal. En el caso de ser aprobada dicha Solicitud, será responsabilidad del Concesionario la habilitación, construcción y mantención de las áreas adicionales, a su entero cargo y costo.

No obstante lo anterior, cuando se requiera nuevamente disponer de estas áreas, el Inspector Fiscal informará a la Sociedad Concesionaria con, al menos, 90 (noventa) días de antelación a la fecha requerida para su utilización por parte del Estado, para

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 67 de 68

que el Concesionario proceda a efectuar el retiro total de los elementos instalados en dichos espacios, a su entero cargo, costo y responsabilidad, restituyendo la infraestructura, al menos, a la condición en que se encontraba antes de la ocupación temporal por parte del Concesionario, no dando lo anterior origen a compensación alguna por parte del MOP o la DGAC.

w) La base de datos asociada a las autorizaciones de acceso a los diferentes recintos del aeropuerto será administrada por la DGAC. El Concesionario podrá requerir información de identidad y funciones del titular de la respectiva tarjeta de identificación (TICA).

x) La Sociedad Concesionaria deberá informar al MOP cada vez que celebre contratos para la administración y/o gestión de la obra entregada en concesión.

En el caso que alguno de estos contratos involucre adicionalmente la explotación de un servicio comercial de la obra entregada en concesión, las condiciones y términos que regirán dicho contrato deberán ser previamente informados, por escrito, al DGC a través del Inspector Fiscal. A más tardar dentro de los 45 (cuarenta y cinco) días siguientes de recibidos dichos antecedentes, el DGC, previo informe del Inspector Fiscal, podrá exigir al Concesionario suprimir o modificar las cláusulas que contravengan lo dispuesto en las presentes Bases de Licitación, o que tengan por finalidad o efecto alterar las condiciones del Contrato de Concesión, o que pudieran significar discriminaciones o afecten el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario a las instalaciones, equipamiento, áreas o servicios del aeropuerto, o que tengan por finalidad o efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 2
		Página: 68 de 68

8. ANEXOS

- Anexo 1 Plano del Área Concesionada
- Anexo 2 Inventario Actualizado (en revisión)