 AEROPUERTO BALMACEDA	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 1 de 77

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

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

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


JULIO 2021

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.

N°	FECHA APLICACIÓN	PÁGINAS REEMPLAZADAS	DOCUMENTO AUTORIZA REVISION	FECHA DEL DOCUMENTO	ANOTADO POR


	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 3 de 77

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. ANTECEDENTES GENERALES.....	10
2.1. CONTENIDOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA.....	11
2.2. POLÍTICA GENERAL DE OPERACIÓN.....	14
2.3. OBJETIVOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO).....	15
2.4. ALCANCE Y VIGENCIA.....	20
2.5. REVISIÓN DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA Y MANUAL DE OPERACIONES.....	21
2.6. PROCEDIMIENTO DE MODIFICACION AL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA 23	
2.7. DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS.....	24
2.8. INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS.....	24
2.8.1. Sistema de Registro de Información.....	24
2.8.2. Información y Formularios.....	25
3. DEL ÁREA CONCESIONADA E INVENTARIO.....	26
3.1. PLANO DEL ÁREA DE CONCESIÓN.....	27
3.2. DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN.....	27
4. ASPECTOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA 32	
4.1. DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.....	32
4.2. ASPECTOS GENERALES DE ORGANIZACIÓN.....	34
4.2.1. Administración de la Sociedad Concesionaria.....	34
4.2.2. Funciones y requisitos.....	35
4.2.3. Organigrama.....	39
4.2.4. Horario de funcionamiento Turno Mínimo Operacional y Personal Administrativo.....	40
4.2.5. Transporte para el Personal.....	42
4.2.6. Dependencias de la Sociedad Concesionaria.....	42
4.2.7. Vestuario y Equipamiento.....	42
4.2.8. Empresas que participan en la Sociedad Concesionaria.....	42
5. DEL MARCO JURÍDICO.....	44
6. DEL SERVICIO AL USUARIO.....	46
6.1. DERECHOS DEL USUARIO.....	46
6.2. OBLIGACIONES DEL USUARIO.....	49
6.3. CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	51

	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 4 de 77

6.4. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN, EFECTUAR RECLAMOS Y SUGERENCIAS	52
6.5. APLICACIÓN DE ENCUESTAS	54
6.6. MEDICIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO.....	55
7. DEL CONCESIONARIO	56
7.1. OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO.....	56
7.2. DERECHOS DEL CONCESIONARIO Y OBLIGACIONES EN LA GESTIÓN TARIFARIA 60	
7.3. HORARIO DE FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS	63
7.4. DISPOSICIONES GENERALES	64
8. ANEXOS	77

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 5 de 77


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 que regirá desde la Puesta en Servicio de las Obras Existentes y la Puesta en Servicio de la Totalidad de las Obras, se divide en dos tramos que abarcan los siguientes periodos:

TRAMO 1

Desde la Puesta en Servicio de las Obras Existentes hasta 360 días desde el inicio de la Concesión establecido el artículo 1.7.5 de las Bases de Licitación que se cumple el 17 de marzo de 2022 y considera los servicios otorgados a la fecha por la Dirección General de Aeronáutica Civil, más la incorporación de los Servicios de Conservación y agua potable y alcantarillado.

	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 6 de 77

Los servicios informados por la Dirección General de Aeronáutica Civil son:

Aeródromo Balmaceda

1. Servicios Aeronáuticos

1.1. Sistema de Embarque/Desembarque: Este servicio cuenta con dos puentes de embarque que son operados por las líneas aéreas.

1.2. Sistema de Manejo de Equipaje de Llegada y Salida: Para la salida del equipaje este sistema cuenta con una máquina revisora de rayos X para equipaje facturado ubicada en el sector de counters. Para la llegada del equipaje se cuenta con dos cintas ubicadas en la sala de llegada del aeródromo

1.3. Servicio en Plataforma: Actualmente se presta el servicio de plataforma a aeronaves. Este servicio está asociado al cobro de un derecho aeronáutico mensual


1.4. Servicios Aeronáuticos en General: No hay otros servicios aeronáuticos actualmente

2. Servicios No Aeronáuticos No Comerciales


2.1. Servicio de Conservación: Este servicio lo realiza el MOP Región de Aysén conforme a su planificación.

2.2. Servicio de Aseo: Actualmente este servicio es prestado por la empresa

2.3. Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes: Actualmente este servicio está en proceso de Licitación por parte de la DGAC.

	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 7 de 77

- 2.4. Servicios de Gestión de Basura y Residuos: Está asociado a un contrato de prestación de servicio con una empresa externa
- 2.5. Servicios de Señalización: Se servicio es realizado por la DGAC conforme a la normativa vigente.
- 2.6. Servicios de Transporte de Equipaje: Actualmente este servicio es gratuito para los pasajeros, utilizando carros de transporte de equipaje que están en mal estado.
- 2.7. Servicio de Información a los Usuarios
- 2.7.1. Sistema de Información de Vuelos (FIDS): No hay.
- 2.7.2. Sistema de Megafonía (PAS): Servicio gratuito entregado por la DGAC a las aerolíneas para información de vuelos.
- 2.7.3. Sitio Web: No hay.
- 2.7.4. Centro de Atención al Público: Se cuenta con una oficina OIRS DGAC.
- 2.7.5. Central Telefónica: No hay
- 2.8. Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Servidas: Estos servicios son prestados directamente por la empresa Aguas Patagonia
- 2.9. Servicio de Vigilancia: No hay.
- 2.10. Sistema Circuito Cerrado de Televisión (CCTV): Servicio operado por la DGAC que abarca las instalaciones del terminal de pasajeros y áreas DGAC.
- 2.11. Servicio de Entretención: No hay.
- 2.12. Servicio de Conexión Inalámbrica a Internet: No hay.
- 2.13. Servicio de Enchufes para Carga de Dispositivos Electrónicos: No hay.

	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 8 de 77

2.14. Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida: No hay.

2.15. Servicio de Redes para Comunicaciones y Datos: Este servicio es entregado en el aeródromo por la empresa Entel mediante un contrato nacional con la DGAC.

2.16. Servicio de gestión de la infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros: La DGAC habilitado sectores para la salida y llegada de pasajeros al terminal mediante el transporte terrestre, ya sea en minibuses y bus.

2.17. Servicio de Primeros Auxilio: No hay.

3. Servicio No Aeronáuticos Comerciales Obligatorio

3.1. Servicio de Alimentación y Bebida: En el Aeródromo se cuenta con un sector de restaurante ubicado en el segundo piso del terminal de pasajeros y una cafetería en la sala de embarque.


3.2. Áreas para Servicio de Comunicaciones: No hay.

3.3. Counters y Oficinas de apoyo para compañías Aéreas: En el aeródromo se cuenta con espacios para counter y oficinas que se entregan a las líneas aéreas.

3.4. Estacionamientos Públicos para Vehículos en General: En el aeródromo se cuenta con dos sectores destinados a estacionamiento y custodia de vehículos.

3.5. Áreas para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero: Actualmente hay un sector para instalación de cajero automático que está bajo un contrato de concesión con la DGAC.

3.6. Servicio de Gestión de Terminal de Carga: El aeródromo cuenta con un sector para terminal de carga. Actualmente cuenta con un contrato de

	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 9 de 77

concesión por el uso de esta superficie cuyo cobro está en base al metraje del espacio utilizado

4. Servicio No Aeronáuticos Comerciales Facultativos

4.1. Áreas para Locales Comerciales: Actualmente el aeródromo cuenta con dos espacios para locales comerciales.

4.2. Áreas para Publicidad y Propaganda: Se cuenta con espacios para publicidad y propaganda en el aeródromo.

4.3. Servicio de Custodia, Sellado y Embalaje de Equipaje: No hay.

4.4. Servicios a Pasajeros Primera Clase y Ejecutivos: No hay.

4.5. Estacionamientos para Vehículos en Arrendamiento (Rent a Car): Actualmente la DGAC tiene contratos de concesión para que empresas puedan brindar este servicio en el aeródromo, entregando espacio para counters y calzos en la playa de estacionamiento.


4.6. Oficinas de Uso General: Hay oficinas destinadas a usos en general, principalmente a organismos del Estado, los cuales están exentos de un derecho aeronáutico mensual.

4.7. Área de Desarrollo Inmobiliario: No hay.

TRAMO 2

Para el segundo tramo se considera la inclusión de todos los servicios en tanto su prestación no se encuentre asociada a la Ejecución de las Obras que corresponden al Anteproyecto Referencial.

Su duración es desde el 17 de marzo de 2022 hasta la Puesta en Servicio Definitiva de la Obra

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 10 de 77


Para todos los servicios el horario de funcionamiento estará definido por el horario de servicio del aeródromo publicado por la Dirección General de Aeronáutica Civil que en la actualidad es de 08:00 a 18:00 hrs. 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 y un resumen del contenido del Reglamento de Servicio de la Obra.

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.

	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 11 de 77

El Concesionario está obligado a publicar un extracto de éste 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 Bases de Licitación) del contrato de concesión para la ejecución, conservación y explotación de la Obra Pública fiscal denominado “Red Aeroportuaria Austral” Aeropuerto de Balmaceda de la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo.

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

	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 12 de 77

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 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.


	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 13 de 77

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.
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.).


	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 14 de 77

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.

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

	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 15 de 77


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

Objetivo General

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.


	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 16 de 77

Los servicios a ser prestados durante la Concesión se registrarán 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.

Modalidad de Prestación de Servicios Aeronáuticos y no Aeronáuticos

SERVICIOS AERONAUTICOS	DIRECTO	INDIRECTO	TRAMO DE EXPLOTACION
Sistema de embarque/desembarque	❖		TRAMO 1
Sistema de manejo de equipaje de llegada y salida	❖		TRAMO 1
Servicios en plataforma		❖	TRAMO 1
Servicios aeronáuticos en general		❖	TRAMO 2


SERVICIOS NO AERONAUTICOS COMERCIALES	NO DIRECTO	INDIRECTO	
Servicio de conservación	❖		TRAMO 1
Servicio de aseo		❖	TRAMO 1
Servicio de mantención de áreas verdes		❖	TRAMO 1
Servicio de gestión de basura y residuos		❖	TRAMO 1
Servicio de señalización	❖		TRAMO 1
Servicio de transporte de equipaje	❖		TRAMO 1
Servicio de información a los usuarios	❖		TRAMO 1
compuesto por:			
FIDS			(NO EXISTE)
PAS			TRAMO 1
Sitio WEB			(NO EXISTE)
Centro de Atención al Publico			TRAMO 1
Servicio de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas.	❖		TRAMO 1
Servicio de vigilancia		❖	TRAMO 1
Sistema circuito cerrado de televisión (CCTV) DGAC	❖		Anteproyecto Referencial

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 17 de 77

Servicio de entretención.	❖	Anteproyecto Referencial
Servicio de conexión inalámbrica de internet	❖	
Servicio de enchufes para carga de dispositivos electrónicos	❖	
Servicio de asistencia a pasajeros con movilidad reducida	❖	TRAMO 2
Servicios de redes para comunicaciones y datos.	❖	Anteproyecto referencial
Servicio de Primeros Auxilios	❖	TRAMO 1

SERVICIOS NO AERONAUTICOS COMERCIALES OBLIGATORIOS	DIRECTO	INDIRECTO	
Servicio de alimentación y bebidas		❖	TRAMO 1
Área para servicio de comunicaciones		❖	NO HAY
Counters y oficinas de apoyo para compañías aéreas.	❖		TRAMO 1
Estacionamientos públicos para vehículos en general	❖		TRAMO 1
Servicio de gestión de la infraestructura asociada al transporte terrestre de pasajeros	❖		Anteproyecto referencial
Áreas para servicios comerciales de ámbito financiero		❖	TRAMO 1
Servicios de gestión de terminales de carga		❖	TRAMO 1

SERVICIOS NO AERONAUTICOS COMERCIALES FACULTATIVOS	DIRECTO	INDIRECTO	
Áreas para locales comerciales		❖	TRAMO 1
Áreas para publicidad y propaganda.	❖		TRAMO 1
Servicio de custodia, sellado y embalaje de equipaje		❖	NO HAY
Servicios a pasajeros primera clase y ejecutivos.		❖	NO HAY
Oficinas de Uso General	❖		TRAMO 1
Área de Desarrollo Inmobiliarios	❖		NO HAY
Otros	❖		NO HAY

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 18 de 77


Objetivos Específicos

En todos y en cada uno de los servicios prestados a través de subconcesionarios, especialmente 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 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.

	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 19 de 77

- 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.
- 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.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 20 de 77


- 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

El alcance de aplicación del RSO, es el Área de Concesión del Aeropuerto de Balmaceda que regirá desde la Puesta en Servicio de las Obras Existentes hasta la Puesta en Servicio de la Totalidad de las Obras.

Uno de los requisitos para la iniciación de la operación del Aeropuerto a cargo de Red Aeroportuaria Austral Sociedad Concesionaria S.A., consiste en la aprobación por parte del Inspector Fiscal de la DGC-MOP, del 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

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 21 de 77

el cumplimiento de los compromisos contraídos por el Concesionario, de acuerdo a 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

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.

	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 22 de 77

- 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 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.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 23 de 77


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, 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.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 24 de 77

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.

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

	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 25 de 77


en el aeropuerto, por un lado 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 comienzo de la TRAMO 2 del presente Reglamento de Servicio.

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 proporcionado por el Concesionario. Que permite el acceso, control y alerta de la 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,

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 26 de 77

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 Aeropuerto Balmaceda” de la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo

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.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 27 de 77

Se excluyen de las obligaciones establecidas al Concesionario, 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 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 a realizar por la Sociedad Concesionaria

1. Construcción de nuevo Edificio Terminal de Pasajeros e instalación de 5 (cinco) nuevos Puentes de Embarque. Se

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 28 de 77


proyecta un edificio terminal de nueva construcción, en dos niveles.

2. Las nuevas áreas del Edificio Terminal deberán disponer 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 deberá ser provisto por el Concesionario, de acuerdo a las especificaciones contenidas en el Anteproyecto Referencial entregado por el MOP.
3. Nueva Subestación Eléctrica.
4. Construcción de 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.
5. Construcción de nuevos estacionamientos expresos, según lo siguiente:
6. Zona A conformada por un edificio cubierto con capacidad estructural para expansión en altura hasta cuatro plantas.
7. 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.
8. Construcción de estacionamientos para uso de minibuses o buses incluyendo zona de espera frente al terminal.
9. Remodelación y/o mejoramiento del Edificio Terminal actual para albergar el Terminal de Carga y las siguientes Instalaciones Aeronáuticas DGAC: Oficina ARO, RAMP,

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 29 de 77

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.

10. Construcción de la Instalación Aeronáutica DGAC denominada Puesto de Control de Acceso DGAC incluyendo portones de acceso y cerco perimetral.
11. Construcción de un nuevo acceso vial hacia el Área de Movimiento de Aeronaves.
12. Ampliación de la plataforma comercial de aeronaves hacia el Oriente, con una nueva área de estacionamiento destinada a aeronaves comerciales.
13. Adaptación y rehabilitación de actual plataforma comercial para la aviación general con puestos para aeronaves clave A y B.
14. Construcción de nueva calle de rodaje de acceso y circulación en plataforma.
15. Remodelación y rehabilitación de calle de acceso actual en plataforma.
16. Instalación de estanque de abastecimiento de agua potable y sistema de extinción de incendios, cercana al cuartel SSEI.
17. Nuevas instalaciones eléctricas y ayudas visuales asociadas a las nuevas obras de plataformas y calles de rodaje.
18. Ampliación de la vialidad vehicular de circulación interior del aeródromo.


	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 30 de 77

19. Remodelación de las actuales vías de acceso y de circulación del aeródromo.
20. Remodelación del área de estacionamientos públicos existente.
21. Nuevo sistema de abastecimiento de agua potable.
22. Nuevo sistema de alcantarillado.
23. Nuevo colector aguas servidas.
24. Desarme y/o demolición, reubicación o reinstalación de obras preexistentes para dar cabida a las nuevas obras del proyecto.
25. Obras y/o trabajos complementarios: paisajismo, señalética, iluminación, estacionamientos para funcionarios, zonas de circulación peatonal, cerco de seguridad del Aeródromo.
26. 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 Aeropuerto de Balmaceda, confeccionado por la Dirección General de Aeronáutica Civil.

3.2.3. Procedimiento de actualización Inventario de Bienes Afectos para los TRAMOS 1 y 2 del presente Reglamento de Servicio.


	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 31 de 77

La Sociedad Concesionaria mantendrá el Inventario de bienes afectos actualizados con posterioridad a la puesta en servicio de las instalaciones existentes, comunicando por medio formal de la adquisición de bienes que se adquieran para cumplir con el contrato de concesión, los que serán calificados como tal por el Inspector Fiscal.

Durante el TRAMO 1 y 2 del presente RSO se mantendrá el formato Excel, tal como el entregado oficialmente por la Dirección General de Aeronáutica, indicando fecha de ingreso al sistema del bien.

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.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 32 de 77


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 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.

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

	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 33 de 77

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 $m = 1$) 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 Rodolfo Echeverría Ramírez de identidad

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 34 de 77

número 11.266.265-0, domicilio en Avenida Apoquindo 4001, piso 5º, Oficina 501, 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.

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
Red Aeroportuaria Austral	
Gerente General	1

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 35 de 77


Gerente de Aeropuertos	1
Gerente de Administración y Finanzas	1
Encargado de Recursos Humanos	1
Aeropuerto de Balmaceda	
Gerente Operaciones y/o Técnico	1
Secretaria Administrativa	1
Administrativo Contable	1
Tesorero	1
Supervisores de Terminal	4
Secretarias de Informaciones	4
Técnico en enfermería	4
Serv. Asistencia PMR	4
Encargado CCTV	4
Servicios Generales / Apoyo al mantenimiento	4

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 Aeropuertos, En la organización se considera un gerente de aeropuertos, cuya función es coordinar el

	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 36 de 77

funcionamiento de aeropuertos con el objeto de conseguir homogeneidad en la prestación de servicios, lograr economías de escala en los servicios y ser gestor de nuevos negocios y servicios que favorezcan a nuestros clientes y a la Sociedad Concesionaria.

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.


Encargado de Recursos Humanos, responsable del control y cumplimiento de las normas laborales en la organización, además de velar por la integridad y oportuno uso de los beneficios que correspondan a los trabajadores y sus familias.

Administrativo Contable, es el encargado de procesar la información generada por el aeropuerto y comprobar su correcta alimentación a los procesos contables.

Gerente Técnico, Responsable y encargado de coordinar la elaboración del proyecto a nivel de ingeniería de detalles y velar por la correcta ejecución de este, coordinando la construcción con las instalaciones y servicios funcionando, minimizando el impacto de las actividades en los usuarios. Se debe relacionar con la Inspección Fiscal de Construcción y sus organismos asesores.

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.

	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 37 de 77

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

Secretaría, además de las funciones de apoyo y coordinación al Gerente de Operaciones, realizará las funciones de control documental e hitos contractuales, además será facilitadora de la gestión de los recursos humanos en el aeropuerto.

Administrativos Contable, será el encargado de la gestión de contratos, revisión de cumplimiento de fechas, seguros y garantías, además de pago a proveedores y control de pagos de subconcesionarios.


Tesorero, cumplirá funciones de cajero para los servicios asociados al estacionamiento y la recepción de pagos de subconcesionarios.

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 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

	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 38 de 77

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.

Encargado CCTV, personal encargado de la operación y vigilancia del puesto de control de la Sociedad Concesionaria y deberá cumplir con lo dispuesto en el DAN 14-07 de la DGAC.

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

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.



REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

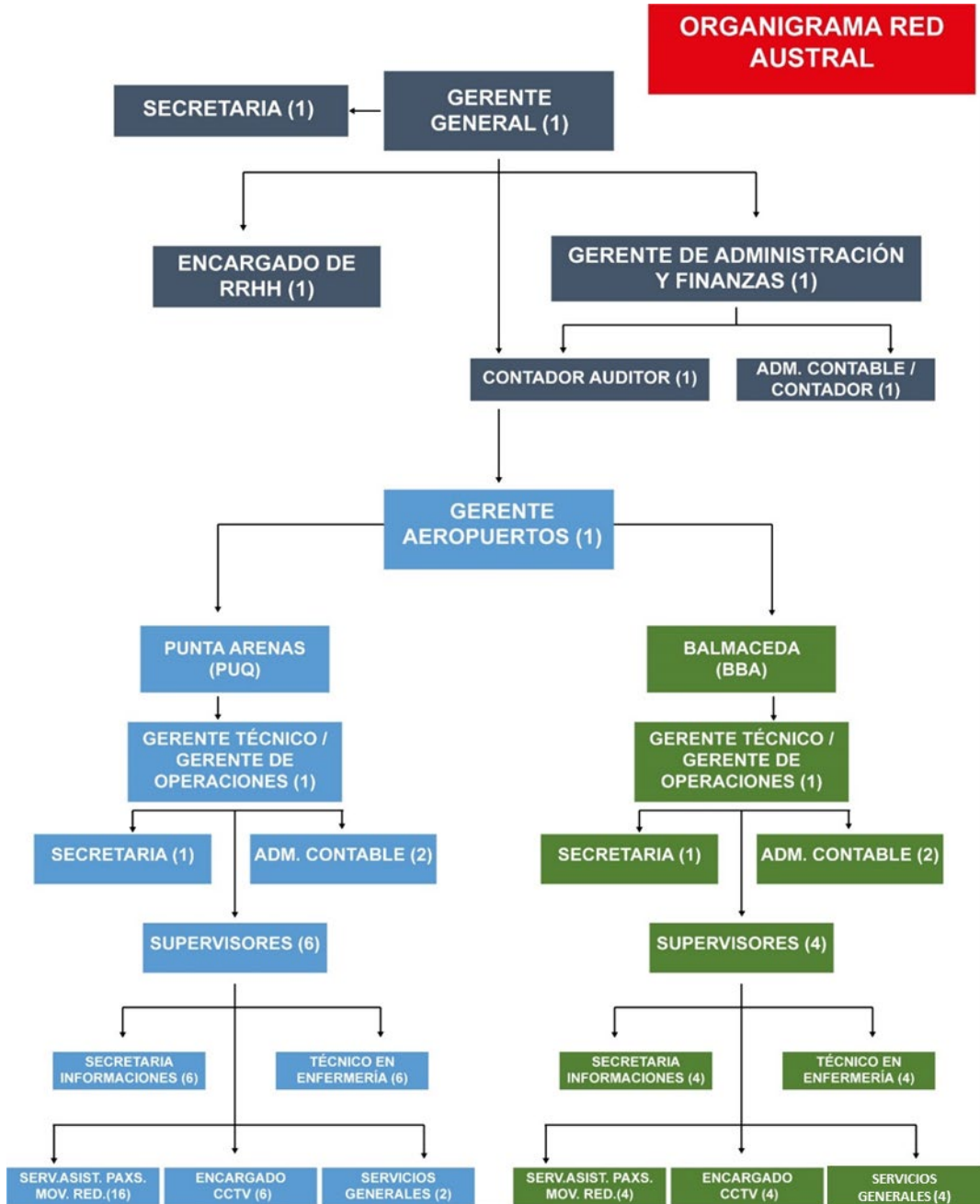
AEROPUERTO DE BALMACEDA


Código:

Revisión: 0

Página: 39 de 77

4.2.3. Organigrama



	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 40 de 77

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:

- 1 Supervisor de Terminal.
- 1 Secretaria de Informaciones.
- 1 Servicios Generales /Apoyo a la Mantención.
- 1 Guardia.

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 Guardias se mantiene 24/7.

El horario y los turnos serán definidos en forma dinámica cubriendo lo dispuesto por la autoridad aeronáutica, para el caso del Aeropuerto

	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 41 de 77

de Balmaceda el horario de operación actual (Mayo 2021) 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:


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

Turno 2 de 15:00 a 22:00 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 Termino de las Operaciones finalizará una hora después de la última Operación.

Para Operaciones especiales, se activará al personal necesario para proporcionar los servicios y facilidades necesarias.

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.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 42 de 77

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.

4.2.6. Dependencias de la Sociedad Concesionaria.

En consideración que este RSO cubre los TRAMOS 1 y 2 de la explotación y debido a que el Terminal actualmente no cuenta con dependencias adecuadas tanto por su tamaño y al tipo de administración realizado por la Dirección General de Aeronáutica Civil, La Sociedad Concesionaria habilitara externamente al Terminal, pero dentro del Área Concesionada una dependencia con oficinas para el personal que labora en la operación.


Al interior del terminal se habilitará un servicio de informaciones y la enfermería, ambas dependencias se propondrán oportunamente a la calificación del Inspector Fiscal.

4.2.7. Vestuario y Equipamiento.

Todo el personal utilizará uniforme corporativo de acuerdo a la época del año que corresponda y dispondrá de todos los EPP y Herramientas e Instrumentos necesarios para sus diferentes labores.

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:

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 43 de 77

N°	EMPRESA	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
1	Cointer Chile	30%
2	Concesionaria de Aeropuertos del Sur SpA	70%
	TOTAL:	100,0%


Empresas subcontratadas

ID	EMPRESA	SERVICIO
1	SERMAC Servicios de Seguridad	Vigilancia
2	Maximarket Ltda.	Servicio de Aseo
3	JMM Servicios	Retiro basuras


	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 44 de 77

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 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.

	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 45 de 77

- 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 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”.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 46 de 77

- 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.

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 presente Reglamento.

c) Derecho a seguridad.

El usuario, de conformidad con el contrato de concesión, tiene derecho a que la Red Aeroportuaria Austral Sociedad

	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 47 de 77

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.

	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 48 de 77

- 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

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 49 de 77

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.

6.2. 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.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 50 de 77

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. 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

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 51 de 77

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, 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 (Secretarías de Informaciones) para la prestación de este servicio.

El centro de atención de informaciones estará ubicado en el Terminal de Pasajeros, en el sector ubicado a la izquierda del acceso de los usuarios, el teléfono de contacto se definirá oportunamente.

Por otra parte, los usuarios podrán tomar contacto con el centro de atención al usuario por medio del mail

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 52 de 77


contactobalmaceda@reddeaeropuertos.cl que corresponde al link en la página WEB del aeropuerto www.aeropuertodebalmaceda.cl

El equipamiento considerado en el mesón de informaciones o centro de atención al usuario estará compuesto por 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 libro de reclamos y/o formularios de sugerencias y reclamos, materiales de escritorio y material de soporte para información Covid

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 que la Red Aeroportuaria Austral Sociedad Concesionaria S.A. – Aeropuerto Balmaceda debe mantener activa las 24 horas del día. El procedimiento a seguir 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,

	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 53 de 77


debidamente firmada, a la dirección Aeropuerto Balmaceda, 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 (se definirá oportunamente)
- Vía correo electrónico: Dirigido al Centro de Atención al Usuario, al correo electrónico contactobalmaceda@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.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 54 de 77


- 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 cinco días siguientes a la fecha de recepción será el Gerente de Operaciones de la Concesión del Aeropuerto de Balmaceda.

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.


	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 55 de 77

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 a 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 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.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 56 de 77

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

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.

	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 57 de 77

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 públicas 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 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

	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 58 de 77

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

	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 59 de 77

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.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 60 de 77

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

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.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 61 de 77

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

	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 62 de 77

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.

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.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 63 de 77


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	de 24/7
Sistema de manejo de equipaje de llegada y salida	
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
Servicio de señalización	24/7
Servicio de transporte de equipaje	24/7
Servicio de información a los usuarios	24/7
Servicio de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas.	24/7
Servicio de vigilancia	24/7
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


	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 64 de 77

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, de acuerdo a lo establecido en las presentes Bases de Licitación,

	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 65 de 77

Durante la TRAMO 1 del presente RSO, este puede hacerlo mediante trato directo u otro mecanismo similar. Durante la TRAMO 2, 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: 0
		Página: 66 de 77

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 los mismos, 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

	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 67 de 77

moral, las buenas costumbres o el orden público y deberán estar de acuerdo con el Plan Maestro del Aeropuerto Balmaceda

- 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.


	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 68 de 77

A falta de acuerdo, total o parcial, las discrepancias 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.

- 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 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

	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 69 de 77


artículos precedentes, se le aplicarán las mismas directrices 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


	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 70 de 77

establecidos en el artículo 1.10.9 de las presentes Bases de 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

	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 71 de 77


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

De acuerdo a 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 a 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

	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 72 de 77

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 a 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 en 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: 0
		Página: 73 de 77

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 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.


	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 74 de 77

- 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


	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 75 de 77

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

	<p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</p> <p style="text-align: center;">AEROPUERTO DE BALMACEDA</p>	Código:
		Revisión: 0
		Página: 76 de 77

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.

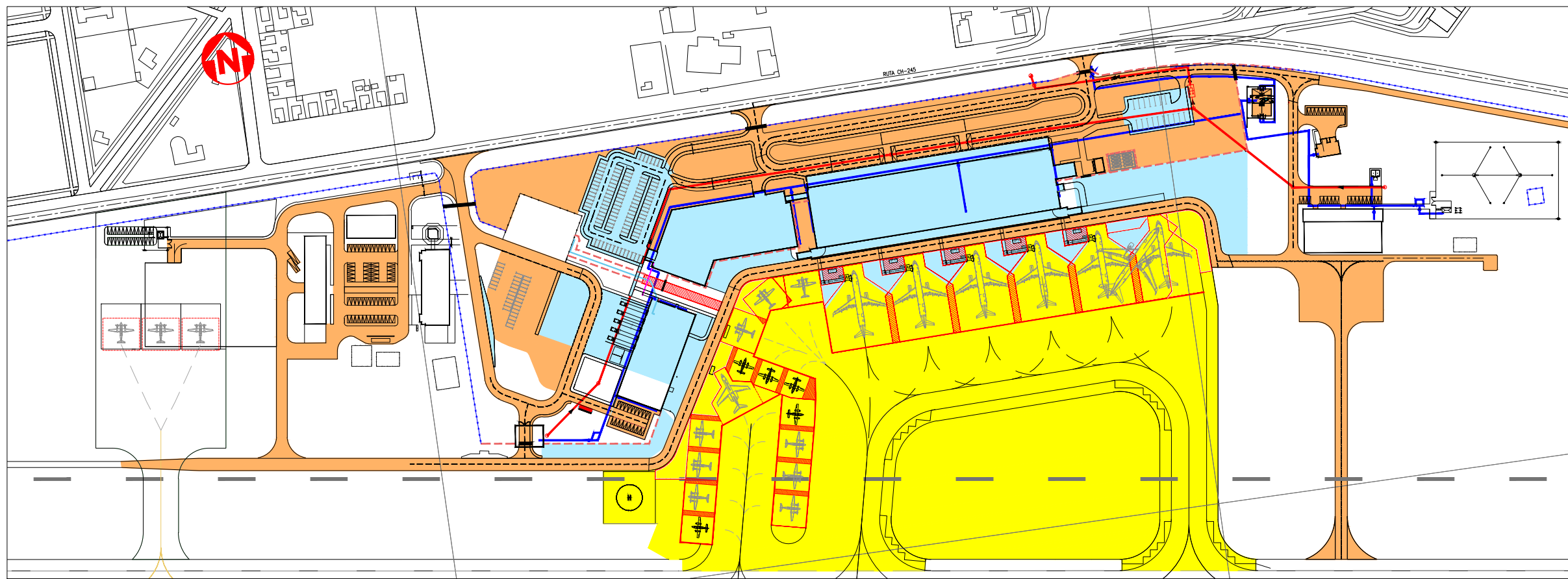
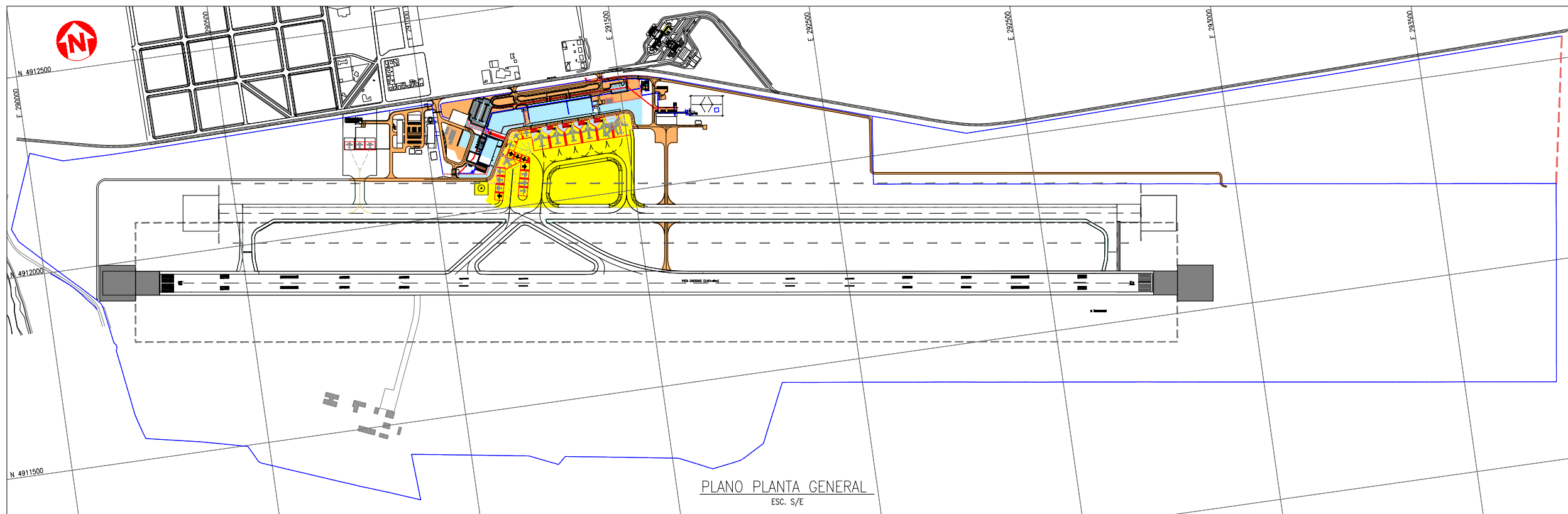
- w) La base de datos asociada a las autorizaciones de acceso a los diferentes recintos del aeropuerto será administrada por la DGAC. El Concesionario podrá requerir información de identidad y funciones del titular de la respectiva tarjeta de identificación (TICA).
- x) La Sociedad Concesionaria deberá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

 AEROPUERTO BALMACEDA	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA AEROPUERTO DE BALMACEDA	Código:
		Revisión: 0
		Página: 77 de 77

8. ANEXOS

- Anexo 1 Plano del Área Concesionada
- Anexo 2 Inventario Inicial al momento de la Puesta en Servicio de las Obras Existentes



- SIMBOLOGIA**
- AREA DE CONCESION SOLO PARA LABORES DE ASEO PERMANENTE (SEGUN BASES DE LICITACION, EN PARTICULAR EL ARTICULO 1.10.9)
 - AREA DE CONCESION SOLO PARA LABORES DE CONSERVACION (SEGUN BASES DE LICITACION, EN PARTICULAR EL ARTICULO 1.10.9)
 - AREA DE CONCESION PARA CONSERVACION Y EXPLOTACION (SEGUN BASES DE LICITACION, EN PARTICULAR EL ARTICULO 1.10.9)
 - AREAS DGAC Y OTROS

- AREA DE CONCESION SOLO PARA LABORES DE CONSERVACION DE REDES DE AGUA POTABLE
- AREA DE CONCESION SOLO PARA LABORES DE CONSERVACION DE REDES DE ALCANTARILLADO

- NOTAS**
- 1.- UNIDAD DE MEDIDA EN SISTEMA METRICO DECIMAL (METROS)
 - 2.- MEDIDAS ANGULARES EN GRADOS CENTESIMAL
 - 3.- SISTEMA DE REFERENCIA SIRGAS (WGS-84)
 - 4.- SISTEMA DE PROYECCION UTM - HUSO 19 SUR
 - 5.- BASE TOPOGRAFICA LEVANTAMIENTO AMEC-FW, DICIEMBRE 2015

EMISIONES		
REV	FECHA	DESCRIPCION
O	05/12/16	APROBADO
D	22/11/16	PARA REVISION Y/O COMENTARIOS
C	28/10/16	PARA REVISION Y/O COMENTARIOS
B	04/10/16	PARA REVISION Y/O COMENTARIOS
A	01/09/16	PARA REVISION Y/O COMENTARIOS


 GERENTE DE PROYECTO: ENRIQUE STROBL
 AV. JOSE DOMINGO CARAS # 2640 - RUÑA - SANTIAGO
 TEL: 56-2-640 6000 - FAX: 56-2-774 5315 - amec-cod@amec.com


GOBIERNO DE CHILE
 MOP
 DIRECCION NACIONAL DE AEROPUERTOS

ANTEPROYECTO REFERENCIAL
AMPLIACION Y MEJORAMIENTO
AERODROMO DE BALMACEDA
BALMACEDA

CONSULTOR

ENRIQUE STROBL R.
GERENTE DE PROYECTO

FABRICIO PEREZ B.
GERENTE TECNICO

FABRICIO PEREZ B.
ESPECIALISTA

K.T. / A.T.
PROYECTISTA

DAP MOP

BORIS OLGUIN
DIRECTOR NACIONAL AEROPUERTOS

RODRIGO ACURRE
JEFE OF. COORD. CONCESIONES

GRACIANA WEIL
INSPECTOR FISCAL DAP

DGAC CHILE

DIRECTOR GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL

AEROPUERTO
AERODROMO BALMACEDA
(SCBA)

REGION
REGION DE AYSEN

FASE 5
PLANTA GENERAL
CONCESIONES

FECHA: 05/12/16 ESCALA: INDICADAS

DIBUJADO POR: A.T.

PROYECTADO POR: K.S.

LAMINA: 1 DE 1

ARCHIVO CAD:
E40146-SCBA-GENE-GEN-IN-010-ANLB

NORTE:  REV: 0

LISTADO DE BIENES PRELIMINAR EN TERMINAL DE PASAJEROS Y PLATAFORMA DE AERONAVES EXISTENTE DEL AERÓDROMO BALMACEDA, QUE LA DGAC TRASPASARÁ A LA CONCESIÓN

Item	Descripción	Proveedor	Marca	Modelo	Características Técnicas	Nº de Serie	Ubicación	Stock				Observaciones	
								Inicial	Mes Anterior	Mes Actual	Variación		
A. PUERTAS DE EMBARQUE													
1	1.1	Puentes de Embarque	JetWay	JetWay Aerotech	LPS-43/53 HC	38133	Plataforma de Aeronaves - Posición 2	1	1	1	0	Año de instalación 1997. Ilos debaratar fijo.	
	1.2				SPS 31/28 H-C T	32019	Plataforma de Aeronaves - Posición 3	1	1	1	0	Año de instalación 2012. Ipo pedestal fijo.	
	2.1				Convertidor 400 Hz	JetWay	JetWay Systems	JT73-80 KVA	44393	Bajo Puente de Embarque N12	1	1	1
	2.2				J-090-115-81-001	de 400 Hz, para apoyo de energía eléctrica a las aeronaves.	DY-6856	Bajo Puente de Embarque N13	1	1	1	0	Sin Observaciones
B. PUERTAS													
1	1.1	Puertas	No Disponible	No Disponible	No Disponible	Puertas Comedera estructura aluminio / vidrio	No Disponible	Sala de Embarque, Puerta 1 hacia sector Plataforma	2	2	2	0	Sin Observaciones
	1.2					Puertas Abatibles estructura aluminio /vidrio	No Disponible	Sala de Embarque, Puerta 1 hacia sector Plataforma	2	2	2	0	Sin Observaciones
	1.3					Puertas Abatibles estructura aluminio /vidrio	No Disponible	Sala de Embarque, Puerta 2 hacia Puente de Embarque	2	2	2	0	Sin Observaciones
	1.4					Puertas Comedera estructura aluminio / vidrio	No Disponible	Acceso Salas de Embarque - Control AVSEC	4	4	4	0	Sin Observaciones
	1.5					Puerta Abatible estructura aluminio /vidrio	No Disponible	Acceso Salas de Embarque - Control AVSEC	1	1	1	0	Sin Observaciones
	1.6					Puertas Abatibles estructura aluminio /vidrio	No Disponible	Ingreso Edificio Terminal de Pasajeros	8	8	8	0	Sin Observaciones
	1.7					Puertas Comedera estructura aluminio / vidrio	No Disponible	Sala de Arribo desde Plataforma	1	1	1	0	Sin Observaciones
	1.8					Puertas Abatibles estructura aluminio /vidrio	No Disponible	Sala de Arribo desde Plataforma	2	2	2	0	Sin Observaciones
	1.9					Puertas Abatibles estructura aluminio /vidrio	No Disponible	Sala de Arribo desde Puente Embarque	2	2	2	0	Sin Observaciones
	1.10					Puertas Comedera estructura aluminio / vidrio	No Disponible	Sala de Arribo, salida	6	6	6	0	Sin Observaciones
					Puerta Abatible estructura aluminio /vidrio	No Disponible	Entre Sala de Arribo y Terminal de Pasajeros	1	1	1	0	Sin Observaciones	
C. EXTRACTORES DE AIRE													
1	1.1	Extractores de Aire	No Disponible	No Disponible	Sin Modelo	No Disponible	Hall Ingreso Terminal de Pasajeros, Baño Hombres	1	1	1	0	Sin Observaciones	
	1.2				Sin Modelo	No Disponible	Hall Ingreso Terminal de Pasajeros, Baño Damas	1	1	1	0	Sin Observaciones	
D. CINTAS DE EQUIPAJE													
1	1.1	Carusel Transportadora de Equipaje	Ulima Handling Systems	Ulima Handling Systems	Ulima Handling Systems	Sistema automático de carusel sin fin, con paletas de medialuna, propulsado con motorreductor de arrastre. Razon de Carga: 50 Kg/m.	Sala de llegada, terminal de pasajeros.					Sin observaciones	
2	2.1	Cinta Transportadora de Equipaje	Ulima Handling Systems	Ulima Handling Systems	Ulima Handling Systems	Sistema automático, con paletas de medialuna, propulsado con motorreductor de arrastre. Razon de Carga: 50 Kg/m.	Counter líneas aéreas, terminal de pasajeros.					Sin observaciones	
3	3.1	Carusel Transportadora de Equipaje	Matrex Inc.	Matrex Inc.	Matrex Inc.	Sistema automático de carusel sin fin, con paletas de medialuna, propulsado con motorreductor de arrastre. Razon de Carga: 50 Kg/m.	Sala de llegada, terminal de pasajeros.					Sin Observaciones.	
4	4.1	Persiana automatizada	Ulima Handling Systems	Ulima Handling Systems	Ulima Handling Systems	Persiana motorizada Ancho 1200, Altura 1000mm	Sin Número	Sector llegadas	4	4	4	0	Sin Observaciones

F. ILUMINACIÓN													
1	Estanco LED 2x18 watt	Sin Información			TDGA-1, tablero eléctrico	No Disponible	Sala Regada maletas 18 unidades.				Sin Observaciones		
2	Reflector LED 180 watt	Sin Información			TDGA-1, tablero eléctrico	No Disponible	Sala Regada maletas 02 unidades.				Sin Observaciones		
3	Foco LED 25 watt	Sin Información			TDGA-2, tablero eléctrico	No Disponible	Reña a car, 14 unidades.				Sin Observaciones		
4	Foco LED 25 watt	Sin Información			TDGA-2, tablero eléctrico	No Disponible	Sector cabina, 12 unidades.				Sin Observaciones		
5	Foco LED 25 watt	Sin Información			TDGA-2, tablero eléctrico	No Disponible	Baños, 05 unidades.				Sin Observaciones		
6	Estanco LED 2x09 watt	Sin Información			TDGA-2, tablero eléctrico	No Disponible	Baños, 07 unidades.				Sin Observaciones		
7	Reflector LED 200 watt	Sin Información			TDGA-3, tablero eléctrico	No Disponible	Regada, 12 unidades.				Sin Observaciones		
8	Foco LED 25 watt	Sin Información			TDGA-3, tablero eléctrico	No Disponible	Baños sur, 04 unidades.				Sin Observaciones		
9	Estanco LED 2x09 watt	Sin Información			TDGA-3, tablero eléctrico	No Disponible	Baños sur, 08 unidades.				Sin Observaciones		
10	Foco LED 25 watt	Sin Información			TDGA-3, tablero eléctrico	No Disponible	Baños centro, 04 unidades.				Sin Observaciones		
11	Foco LED 25 watt	Sin Información			TDGA-3, tablero eléctrico	No Disponible	Baños centro, 04 unidades.				Sin Observaciones		
12	Estanco LED 2x09 watt	Sin Información			TDGA-3, tablero eléctrico	No Disponible	Baños centro, 07 unidades.				Sin Observaciones		
13	Panel LED 40 watt	Sin Información			TD-3, tablero eléctrico	No Disponible	Oficina Labors, 03 unidades.				Sin Observaciones		
14	Foco LED 12 watt	Sin Información			TC-1, tablero eléctrico	No Disponible	Check in, 20 unidades.				Sin Observaciones		
15	Foco LED 12 watt	Sin Información			TM-1, tablero eléctrico	No Disponible	Cafetería, 02 unidades.				Sin Observaciones		
16	Panel LED 40 watt	Sin Información			TD-3, tablero eléctrico	No Disponible	Cafetería, 03 unidades.				Sin Observaciones		
17	Foco Westinghouse LED 85 watt	Sin Información			TD "B", tablero eléctrico	No Disponible	Sala Regada maletas 03 unidades.				Sin Observaciones		
18	Foco Westinghouse LED 85 watt	Sin Información			TD "B", tablero eléctrico	No Disponible	Sala counter 14 unidades.				Sin Observaciones		
19	Foco Westinghouse LED 85 watt	Sin Información			TD "C", tablero eléctrico	No Disponible	Sala embarque 10 unidades.				Sin Observaciones		
H. GRIFERIA													
1	Válvula Flush	Sin Información		Sin Información	Válvula de diseño cromado de 1/2", para urinario. Tubo y embellecedor en cromo. Accionamiento mediante balador.	No Disponible	Urinarios Baños Varones Terminal de Pasajeros, Embarque y Arribo	9	9	9	0	Sin Observaciones	
2	Urinario Mural	Sin Información		Roca	Urinario mural con ecodiseo integral y orín incorporado de porcelana vitrificada blanca.	No Disponible	Baño Varones Terminal de Pasajeros, Arribo y Embarque	9	9	9	0	Sin Observaciones	
3	Llave de Agua para Lavamanos	Sin Información		Sin Información	Sin Información	No Disponible	Baños Terminal de Pasajeros, Arribo y Embarque	36	36	36	0	Sin Observaciones	
4	WC para Discapacitados	Sin Información		Corona	Indodoro con válvula flush recta y espuesta, de porcelana vitrificada blanca.	No Disponible	Baños Terminal de Pasajeros	2	2	2	0	Sin Observaciones	
5	Barra de Apoyo para Discapacitados	Sin Información		Sin Información	Barra de acero inoxidable.	No Disponible	Baños Discapacitados, Terminal de Pasajeros, Arribo y Embarque	4	4	4	0	Sin Observaciones	
6	Asiento para WC	Sin Información		Corona	Indodoro con válvula flush, de porcelana vitrificada blanca. Salida vertical.	No Disponible	Baños Terminal de Pasajeros, Arribo y Embarque	25	25	25	0	Sin Observaciones	
7	Lavamanos con Pedestal	Sin Información		Sin Información	Porcelana Blanca	No Disponible	Baño Discapacitados Terminal de Pasajeros, Arribo y Embarque	3	3	3	0	Sin Observaciones	
8	Secamanos Eléctricos	Sin Información		Taumn Lux	Equipo eléctrico con sensor de movimiento.	No Disponible	Baños Terminal de Pasajeros, Arribo y Embarque	17	17	17	0	Sin Observaciones	
I. MEGAFONÍA													
1	Sistema de Amplificación y altavoz	Sin Información		Philips	1212	01 unidad sistema de distribución de amplificación SM-30 01 unidad de amplificación LB81290 (n°/s 1905) 01 unidad de casette SQ-20 (n°/s 1893) 02 unidades amplificación SQ-45 (n°/series 4217, 4218, 4224) 02 Consolas de distribución de amplificación con micrófono SM-30 (sala de Amplificación y sector aerolíneas) 02 sistema de micrófono abogante (sector embarque y sector llegada). 04 parlantes sectores restaurante 11 parlantes sectores terminales (01 llegada, 05 sector counter y 05 sector llegada).	No Disponible	sala de embarque	1	1	1	0	Sin Observaciones
J. SISTEMA DE DETECCIÓN/EXTINCIÓN DE INCENDIOS													
1	Gabinete de Mangueras	Sin Información		Sin Información	Sin Información	Gabinetes de mangueras de acero, esmaltados en rojo, con vidrio y con soportes de mangueras semiautomáticas de 1 1/2" (40 mm). Mangueras de 30 m, de lona, colapables. Soportar presiones de hasta 300 psi (20.7 bar). Boquillas de 1 1/2" (40mm), de bronce, de nebulización regulable, chorro directo y cónico. Acople de 1 1/2" (40mm). Capacidad de extinción 10A - 40BC.	Sin Número	1. Sala de Arribo 2. Terminal de Pasajeros 3. Sala de Embarque	4	4	4	0	Sin Observaciones
2	Extintor de PDS - 10 kg	Sin Información		Sin Información	Sin Información	Capacidad de extinción 10A - 40BC.	Sin Número	Sala de Arribo	1	1	1	0	Sin Observaciones
3	3.1 3.2 3.3 3.4	Extintor de PDS - 6 Kg.	Sin Información		Sin Información	Sin Información	Sin Número	Terminal de Pasajeros	2	2	2	0	Sin Observaciones
4	4.1 4.2	Extintor de CO ₂ - 2 Kg	Sin Información		Sin Información	Sin Información	Sin Número	Sala de Embarque	2	2	2	0	Sin Observaciones
5	Grifo				Sin Información	Capacidad de extinción 5BC	Sin Número	Paso Maletas, sector Cinta Transportadora Sala de Embarque	1	1	1	0	Sin Observaciones
5	Grifo				Sin Información	Capacidad de extinción 5BC	Sin Número	Sala de Embarque	1	1	1	0	Sin Observaciones
5	Grifo				Sin Información	Capacidad de extinción 5BC	Sin Número	Paso Maletas, sector Carousel	1	1	1	0	Sin Observaciones
5	Grifo				Sin Información	Capacidad de extinción 5BC	Sin Número	Salida Container ARO	1	1	1	0	Sin Observaciones
K. MOBILIARIO													
1	Casetas	D.G.A.C		Sin Información	Sin Información	Estructura aluminio / vidrio	Sin Número	Terminal de Pasajeros	2	2	2	0	Sin Observaciones
		D.G.A.C		Sin Información	Sin Información	Estructura aluminio / vidrio	Sin Número	Sala de Arribo, reña Car Varona	1	1	1	0	Sin Observaciones
		D.G.A.C		Sin Información	Sin Información	Estructura aluminio / madera / vidrio	Sin Número	Sala de Arribo, reña Car Traeger	1	1	1	0	Sin Observaciones
2	Ceniceros	D.G.A.C		Sin Información	Sin Información	Cenicero de acero inoxidable	Sin Número	Exterior Terminal de Pasajeros	2	2	2	0	Sin Observaciones
3	Carro de Transporte de Equipaje	D.G.A.C		Sin Información	Sin Información	Estructura metálica tubular, ruedas giratorias	Sin Número	Interior Terminal de Pasajeros	7	7	7	0	Sin Observaciones
		Sin Información		Wasser	Sin Información	Estructura plástico	Sin Número	Mudador Sala Embarque y Sala Arribo	2	2	2	0	Sin Observaciones
4	Mudador	Sin Información		Jofei	Sin Información	Estructura plástico	Sin Número	Baños Terminal de Pasajeros (Dama / Varones)	2	2	2	0	Sin Observaciones
5	Mesón de Atención Líneas Aereas	Sin Información		Sin Información	Sin Información	Estructura Melamina	Sin Número	Terminal de Pasajeros	11	11	11	0	MESONES DE ACCIONA (P. Pública) son de la compañía, mesones de sala de llegada con 06 años de servicio.
6	Espejo de Muro	Sin Información		Sin Información	Sin Información	Medidas varias.	Sin Número	Baños Terminal de Pasajeros	8	8	8	0	Sin Observaciones
7	Dispensador Papel Higiénico	Sin Información		Sin Información	Sin Información	Metálicos y plásticos.	Sin Número	Baños Terminal de Pasajeros	31	31	31	0	Sin Observaciones
8	Dispensador de jabón	Sin Información		Sin Información	Sin Información	Plásticos.	Sin Número	Baños Terminal de Pasajeros	12	12	12	0	Sin Observaciones
				Rheem	TEPC125L	125 lts	201902460806	Cuartel AV5C	1	1	1	0	Sin Observaciones
9	Termo Eléctrico	D.G.A.C		Splendid	WM-SOL	50 lts	17042157	Sala Arribo, Dependencias Mudador	1	1	1	0	Sin Observaciones
				Splendid	WM-SOL	50 lts	180716096	Sala Embarque, Dependencias Mudador	1	1	1	0	Sin Observaciones
10	Papeleros	D.G.A.C		Sin Información	Sin Información	Plásticos.	Sin Número	Baños	32	32	32	0	Sin Observaciones
		D.G.A.C		Sin Información	Sin Información	Plásticos.	Sin Número	Terminal de Pasajeros	7	7	7	0	Sin Observaciones
11	Basureros	D.G.A.C		Sin Información	Sin Información	Basurero metálico 03 compartimentos (Plástico, Papel, Orgánico)	Sin Número	Terminal de Pasajeros	4	4	4	0	Sin Observaciones
		D.G.A.C		Sin Información	Sin Información	Basurero metálico 04 compartimentos (Plástico, Papel, Orgánico, Metal)	Sin Número	Terminal de Pasajeros	4	4	4	0	Sin Observaciones
		D.G.A.C		Sin Información	Sin Información	Plásticos.	Sin Número	Exterior Terminal de Pasajeros	3	3	3	0	Sin Observaciones
		D.G.A.C		Sin Información	Sin Información	De 3 asientos cada una, estructura soportante y brazos metálicos color gris	Sin Número	Sector Público Terminal de Pasajeros	30	30	30	0	Sin Observaciones
12	Banqueta de espera sector público.	D.G.A.C		Kaschico	Sin Información	De 4 asientos cada una, estructura soportante y brazos metálicos color negro/ gris	Sin Número	Sector Público Terminal de Pasajeros	20	20	20	0	Sin Observaciones
				Sin Información	Sin Información	De 2 asientos cada una, estructura metálica, tapiz lánilla color azul	Sin Número	Sector Público Terminal de Pasajeros	2	2	2	0	Sin Observaciones
				Sin Información	Sin Información	De 3 asientos cada una, estructura metálica, tapiz lánilla color azul	Sin Número	Sector Público Terminal de Pasajeros	1	1	1	0	Sin Observaciones
13	Mesón Róssio /Cafetería	D.G.A.C		Sin Información	Sin Información	Madera barnizada de 2x1.06x1.70 y 2.9x1.06x1.70	Sin Número	Sector Público Terminal de Pasajeros	2	2	2	0	Sin Observaciones
14	Caseta Róssio	D.G.A.C		Sin Información	Sin Información	Estructura aluminio / vidrio	Sin Número	Terminal de Pasajeros.	1	1	1	0	Sin Observaciones
15	Caseta Kíscio	D.G.A.C		Sin Información	Sin Información	Estructura aluminio / madera/ vidrio	Sin Número	Terminal de Pasajeros.	1	1	1	0	Sin Observaciones
L. SEÑALÉTICA INTERIOR													
1	Letrero Retiro de Equipaje (Texto)	Sin Información		Sin Información	Sin Información	Plancha colgante de color plomo, ambas caras. Gráfica de color blanco.	Sin Número	Sala de Arribo	1	1	1	0	Sin Observaciones
2	Letrero Policía de Investigaciones de Chile (Texto)	Sin Información		Sin Información	Sin Información	Plancha transparente. Gráfica de color azul.	Sin Número	Sala de Arribo	1	1	1	0	Sin Observaciones
3	Letrero Servicio Nacional de Aduanas (Texto)	Sin Información		Sin Información	Sin Información	Plancha espejada de color azul, gráfica de color blanco.	Sin Número	Sala de Arribo	2	2	2	0	Sin Observaciones
4	Letrero Salida (Texto)	Sin Información		Sin Información	Sin Información	Plancha color azul, Gráfica de color azul.	Sin Número	Sala de Arribo	2	2	2	0	Sin Observaciones

5	Letrero Baños (Texto)	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Plancha color azul, Gráfica de color azul.	Sin Número	Sala de Arribo	1	1	1	0	Sin Observaciones
6	Letrero Baños Varones (Figura/Texto)	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Plancha color azul, Gráfica de color azul.	Sin Número	Baño Sala de Arribo	1	1	1	0	Sin Observaciones
7	Letrero Baños Damas (Figura/Texto)	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Plancha color azul, Gráfica de color azul.	Sin Número	Baño Sala de Arribo	1	1	1	0	Sin Observaciones
8	Letrero Baño Minusválidos (Figura/Texto)	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Plancha color azul, Gráfica de color azul.	Sin Número	Baño Sala de Arribo	1	1	1	0	Sin Observaciones
9	Letrero Baño Mueñador (Figura/Texto)	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Plancha color azul, Gráfica de color azul.	Sin Número	Baño Sala de Arribo	1	1	1	0	Sin Observaciones
10	Letrero Objetos Retenidos	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Plancha color azul, Gráfica de color azul.	Sin Número	Sala de Arribo	1	1	1	0	Sin Observaciones
11	Letrero Baños (Texto)	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Plancha color azul, Gráfica de color azul.	Sin Número	Sala de Embarque	1	1	1	0	Sin Observaciones
12	Letrero Baños Varones (Figura/Texto)	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Plancha color azul, Gráfica de color azul.	Sin Número	Sala de Embarque	1	1	1	0	Sin Observaciones
13	Letrero Baños Damas (Figura/Texto)	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Plancha color azul, Gráfica de color azul.	Sin Número	Sala de Embarque	1	1	1	0	Sin Observaciones
14	Letrero Baño Minusválidos (Figura/Texto)	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Plancha color azul, Gráfica de color azul.	Sin Número	Sala de Embarque	1	1	1	0	Sin Observaciones
15	Letrero Baño Mueñador (Figura/Texto)	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Plancha color azul, Gráfica de color azul.	Sin Número	Sala de Embarque	1	1	1	0	Sin Observaciones
16	Letrero Embarque de Pasajeros (Texto)	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Plancha color azul, Gráfica de color azul.	Sin Número	Acceso Salas de Embarque - Control AVSEC	2	2	2	0	Sin Observaciones
17	Letrero Baños	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Plancha color azul, Gráfica de color azul.	Sin Número	Hall Ingreso Terminal de Pasajeros	1	1	1	0	Sin Observaciones
18	Letrero Baños Varones (Figura/Texto)	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Plancha color azul, Gráfica de color azul.	Sin Número	Hall Ingreso Terminal de Pasajeros	1	1	1	0	Sin Observaciones
19	Letrero Baños Damas (Figura/Texto)	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Plancha color azul, Gráfica de color azul.	Sin Número	Hall Ingreso Terminal de Pasajeros	1	1	1	0	Sin Observaciones
20	Letrero Baño Minusválidos (Figura/Texto)	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Plancha color azul, Gráfica de color azul.	Sin Número	Hall Ingreso Terminal de Pasajeros	1	1	1	0	Sin Observaciones
21	Letrero Oficina AVSEC (Texto)	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Plancha color azul, Gráfica de color azul.	Sin Número	Terminal de Pasajeros	2	2	2	0	Sin Observaciones
22	Letrero Ingreso Prohibido (Figura/Texto)	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Plancha color azul, Gráfica de color azul.	Sin Número	Acceso Salas de Embarque - Control AVSEC	1	1	1	0	Sin Observaciones
23	Letrero Catería (Figura/Texto)	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Plancha color azul, Gráfica de color azul.	Sin Número	Terminal de Pasajeros	1	1	1	0	Sin Observaciones
24	Letrero D.G.A.C (Texto)	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Plancha transparente, Gráfica de color negro.	Sin Número	Acceso Salas de Embarque - Control AVSEC	1	1	1	0	Sin Observaciones
25	Insignia D.G.A.C	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Sin Número	Sala de Embarque	1	1	1	0	Sin Observaciones
26	Cuadro Pintado	Robinson Mora	Sin Información	Sin Información	Cuadro pintado al oleo (2,30x1,60 mts)	Sin Número	Sala de Arribo	1	1	1	0	Sin Observaciones
27	Cuadro Prograbado	Segismundo Sade	Sin Información	Sin Información	Cuadro realizado con técnica de Prograbado (4,76x2 mts)	Sin Número	Sala de Embarque	1	1	1	0	Sin Observaciones
28	Cuadro Prograbado	Segismundo Sade, Fundación Huelo Huelo	Sin Información	Sin Información	Cuadro realizado con técnica de Prograbado (4,20x2,72 mts)	Sin Número	Acceso Salas de Embarque - Control AVSEC	1	1	1	0	Sin Observaciones
M. SEÑALÉTICA EXTERIOR												
1	Letrero Entrada Terminal de Pasajeros	Empres Constructora Pedro Arriagada	Sin Información	Sin Información	1x6,50 m	Sin Número	Exterior Terminal de Pasajeros	2	2	2	0	Sin Observaciones
2	Letrero Estacionamiento Transfer T y T	Empres Constructora Pedro Arriagada	Sin Información	Sin Información	1x6,50 m	Sin Número	Exterior Terminal de Pasajeros	2	2	2	0	Sin Observaciones
3	Letrero Estacionamiento Transfer Valencia	Empres Constructora Pedro Arriagada	Sin Información	Sin Información	1x6,50 m	Sin Número	Exterior Terminal de Pasajeros	2	2	2	0	Sin Observaciones
4	Letrero Estacionamiento Transfer Valparaíso	Empres Constructora Pedro Arriagada	Sin Información	Sin Información	1x6,50 m	Sin Número	Exterior Terminal de Pasajeros	2	2	2	0	Sin Observaciones
5	Letrero No Estacionar Excepto Vehículos D.G.A.C	D.G.A.C	Sin Información	Sin Información	0,70x3,50 m	Sin Número	Exterior Terminal de Pasajeros	1	1	1	0	Sin Observaciones
6	Letrero No Estacionar Excepto Transfer 2 Valencia, 2 Valparaíso, 2 T y T	D.G.A.C	Sin Información	Sin Información	0,74x3,50 m	Sin Número	Exterior Terminal de Pasajeros	1	1	1	0	Sin Observaciones
7	Letrero No Estacionar Excepto Carabineros	D.G.A.C	Sin Información	Sin Información	0,70x3,50 m	Sin Número	Exterior Terminal de Pasajeros	1	1	1	0	Sin Observaciones
8	Letrero No Estacionar Excepto D.G.A.C	D.G.A.C	Sin Información	Sin Información	0,69x3,50 m	Sin Número	Exterior Terminal de Pasajeros	1	1	1	0	Sin Observaciones
9	Letrero No Estacionar Toda la Cuadra	D.G.A.C	Sin Información	Sin Información	0,70x3,50 m	Sin Número	Exterior Terminal de Pasajeros	1	1	1	0	Sin Observaciones
10	Letrero Dirección General de Aeronáutica Civil, Securitate Aeropuerto Balmaceda	D.G.A.C	Sin Información	Sin Información	4,20x2	Sin Número	Exterior Terminal de Pasajeros, ingreso recinto aeronáutico	1	1	1	0	Sin Observaciones
11	Letrero No Seguir	D.G.A.C	Sin Información	Sin Información	0,60x3,50 m	Sin Número	Exterior Terminal de Pasajeros, ingreso recinto aeronáutico	1	1	1	0	Sin Observaciones
12	Letrero Símb. Pasajeros Precaución Piso Resbaloso - Hielo, Nieve y Escarcha	D.G.A.C	Sin Información	Sin Información	0,70x3,50 m	Sin Número	Exterior Terminal de Pasajeros, sector Embarque hacia Plataforma	1	1	1	0	Sin Observaciones
13	Letrero Peligro Gas Licuado, Inflamable, No Fumar	D.G.A.C	Sin Información	Sin Información	0,50 x3,30 m	Sin Número	Exterior Terminal de Pasajeros, sector estanques suministro de gas	1	1	1	0	Sin Observaciones
14	Letrero Dirección General de Aeronáutica Civil, Área Restringida, Acceso solo personal debidamente autorizado	D.G.A.C	Sin Información	Sin Información	1x6,50 m	Sin Número	Exterior Terminal de Pasajeros, sector estanques suministro de gas	1	1	1	0	Sin Observaciones
15	Letrero Prohibido Fumar	D.G.A.C	Sin Información	Sin Información	1x6,50 m	Sin Número	Exterior Terminal de Pasajeros	1	1	1	0	Sin Observaciones
16	Letrero Dirección General de Aeronáutica Civil, Andarón Balmaceda, Embarque, Puertas, Llegadas, Equipaje, Migración, Baños	D.G.A.C	Sin Información	Sin Información	1,60x3,80 m	Sin Número	Exterior Terminal de Pasajeros	1	1	1	0	Sin Observaciones
N. PATIO DE MALETAS												
1	Plataforma automatizada	Mantihue Ltda	Mantihue	Qingling Modelo CA-600	Percepción motorizada 1,00 m x 3,50 m	Sin Número	Sector patio de maletas	2	2	2	0	Sin Observaciones
N. PLATAFORMA DE AERONAVES												
1	Torre de plataforma estacionamiento N°2, 8x400 watt.	Sin Información	Sin Información		TDGAC-1, tablero eléctrico			1	1	1	0	
2	Torre de plataforma estacionamiento N°3, 8x400 watt.	Sin Información	Sin Información		TDGAC-1, tablero eléctrico			1	1	1	0	
D. SISTEMA CCTV												
1	NVR	D.G.A.C	Hikvision	DS7E150N	Características Técnicas	COM3873AD	PCS Facturado	1	1	1	0	Sin Observaciones
2	Diccionario	D.G.A.C	SMP	SMP	Sin Información	SIN	Terminal de Pasajeros	6	6	6	0	Sin Observaciones
3	Monitor	D.G.A.C	BELL	ET89PC	Módulo LCD	Sin N. de serie	PCS Facturado	1	1	1	0	Sin Observaciones
P. VIVIENDAS FISCALES												
1	Casos	D.T.C.A.C	No Aplica	No Aplica	Sin Información		Sector NE del Aeródromo	17	17	17	0	Sin Observaciones
Q. ESTACIONAMIENTOS												
1	Estacionamiento Público	D.G.A.C	No Aplica	No Aplica	Sin Información		Sector Norte del Aeródromo	1	1	1	0	Sin Observaciones
2	Estacionamiento Público Carga	D.G.A.C	No Aplica	No Aplica	Sin Información		Sector Norte del Aeródromo	1	1	1	0	Sin Observaciones
R. DEPENDENCIAS DE CARGA												
1	Instalaciones de carga	D.G.A.C	No Aplica	No Aplica	Sin Información		Sector Norte del Aeródromo	3	3	3	0	bodega Latam, bodega Sky, instalación SITA
S. HANGAR												
1	Hangar (gipón)	D.G.A.C	No Aplica	No Aplica	Sin Información		Sector Norte del Aeródromo	1	1	1	0	Hangar de carga Latam (requerido de maquinaria y carga)

Nota 2: La unidad cuenta con una instalación para el acopio de desechos domiciliarios, los que hoy se utilizan para almacenar la basura del terminal y todas las instalaciones DGAC, dicha instalación se mantendrá a cargo de la DGAC, toda vez que existe un contrato para la extracción y retiro de estos desechos, por tanto se sugiere solicitar a la nueva concesión la construcción de otra instalación para ser utilizada como acopio de residuos del terminal de pasajeros.

Nota 3: En la sala de equipos se encuentra 01 rack de comunicaciones genérico de 12U en cuyo interior se encuentra instalada la fibra óptica que nos permite tener servicios con la oficina de AVSEC del terminal. En su interior se encuentra un switch ARUBA 2930 F S/N' SERIE. Cabe señalar que este rack NO DEBE pasar a la concesionaria, debe permanecer para la DGAC. Por ende, se solicita informar a la concesionaria la importancia que tiene para la DGAC este rack y que en algún momento se nos permita acceder a este en caso de falla.