




# REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

*Concesión Aeropuerto  
“El Loa de Calama”*

<b>Folio N°01</b>	<b>Código</b>	: RSO-CACSA
	<b>Vigencia</b>	:
	<b>Controlada (Sí/No)</b>	: Sí
	<b>Revisión</b>	: 0
	<b>Total de Páginas</b>	: 77

***Original RSO-CACSA***

Se prohíbe la reproducción total o parcial de este documento.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 2 de 77

### ELABORÓ

<i>Cargo</i>	<i>Nombre</i>	<i>Fecha</i>	<i>Firma</i>

### REVISÓ

<i>Cargo</i>	<i>Nombre</i>	<i>Fecha</i>	<i>Firma</i>
Jefe de Operaciones			
Gerente de Operaciones			
Gerente General			

### APROBÓ


<i>Cargo</i>	<i>Nombre</i>	<i>Fecha</i>	<i>Firma</i>
Gerente General	Fernando Carrandi Díaz		

### CONTROL DE REVISIONES

<i>Revisión</i>	<i>Fecha de Entrada en Vigencia</i>
01	
02	
03	
04	


### CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

<i>Folio</i>	<i>Destinatario</i>	<i>Fecha</i>
01	Inspección Fiscal de Explotación	
02	Archivo Libro de Explotación CACSA	

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 3 de 77


### REGISTRO DE ENMIENDAS

Nº	Fecha de Aplicación	Modificaciones		Disposición de Enmienda	
		Revisión	Páginas	Documento	Fecha


 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 4 de 77

## ÍNDICE


<b>1.</b>	<b>DEFINICIONES .....</b>	<b>7</b>
1.1.	GLOSARIO .....	7
1.2.	NOMENCLATURA .....	15
<b>2.</b>	<b>INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.....</b>	<b>17</b>
2.1.	DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.....	17
2.2.	ORGANIZACIÓN .....	17
2.2.1.	<i>Administración del Concesionario .....</i>	<i>17</i>
2.2.2.	<i>Organigrama .....</i>	<i>20</i>
2.2.3.	<i>Empresas que participan en la Sociedad Concesionaria .....</i>	<i>20</i>
<b>3.</b>	<b>NORMAS GENERALES.....</b>	<b>21</b>
3.1.	OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO) .....	21
3.2.	ALCANCE .....	21
3.3.	DESTINATARIO .....	21
3.4.	REVISIÓN DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA.....	21
3.5.	INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA.....	22
3.6.	DEL MARCO JURÍDICO.....	22
<b>4.</b>	<b>DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN .....</b>	<b>24</b>
4.1.	DESCRIPCIÓN PROCESO LICITACIÓN .....	24
4.2.	ADJUDICACIÓN DE LA CONCESIÓN.....	24
4.3.	DEL ÁREA CONCESIONADA.....	24
4.4.	PLANO DEL ÁREA DE CONCESIÓN.....	25
<b>5.</b>	<b>DEL USUARIO .....</b>	<b>26</b>
5.1.	DERECHOS DEL USUARIO .....	26
5.1.1.	<i>Derecho a Recibir los Servicios Obligatorios .....</i>	<i>26</i>
5.1.2.	<i>Derecho a Recibir los Servicios Facultativos .....</i>	<i>26</i>
5.1.3.	<i>Derecho a Seguridad.....</i>	<i>26</i>
5.1.4.	<i>Derecho a Calidad de Servicio.....</i>	<i>26</i>
5.1.5.	<i>Derecho a Información.....</i>	<i>27</i>
5.1.6.	<i>Derecho a Trato Digno .....</i>	<i>27</i>
5.1.7.	<i>Derecho a Reclamo .....</i>	<i>27</i>
5.1.8.	<i>Derecho a Sugerencias.....</i>	<i>28</i>
5.1.9.	<i>Derecho a Respuesta .....</i>	<i>28</i>
5.1.10.	<i>Derecho a la Asistencia.....</i>	<i>28</i>
5.1.11.	<i>Derecho a Solicitar Indemnización .....</i>	<i>28</i>
5.2.	OBLIGACIONES DEL USUARIO .....	29
5.2.1.	<i>Obligación del Pago de Tasas y Tarifas.....</i>	<i>29</i>
5.2.2.	<i>Obligación de Respeto a la Normativa Vigente.....</i>	<i>29</i>
5.2.3.	<i>Obligación de Obedecer Instrucciones .....</i>	<i>29</i>
5.2.4.	<i>Obligación de Debido Cuidado .....</i>	<i>29</i>
5.2.5.	<i>Obligación de Pago de Daños al Concesionario .....</i>	<i>29</i>
5.2.6.	<i>Obligación de Pagar los Daños Ocasionados a Terceros.....</i>	<i>30</i>
<b>6.</b>	<b>DEL CONCESIONARIO .....</b>	<b>31</b>

 <b>CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 5 de 77

6.1.	RESPONSABILIDADES DEL CONCESIONARIO Y OTROS ORGANISMOS RELACIONADOS CON LA CONCESIÓN .....	31
6.2.	DERECHOS DEL CONCESIONARIO.....	31
6.2.1.	<i>Derecho a Cobrar Tarifa.....</i>	31
6.2.2.	<i>Derecho de Explotación y de Administración de la Obra.....</i>	31
6.2.3.	<i>Derecho a Exigir el Acatamiento de su Normativa por Parte de los Usuarios.....</i>	31
6.2.4.	<i>Derecho a Exigir a los Usuarios el Pago de los Daños o Deterioros Causados a la Obra y sus Instalaciones .....</i>	31
6.2.5.	<i>Derecho a Suspender Temporalmente el Servicio.....</i>	32
6.2.6.	<i>Derecho a Cobrar Jurídicamente el Pago de la Tarifa.....</i>	32
6.2.7.	<i>Derecho a Subcontratar .....</i>	32
6.3.	OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO.....	32
6.3.1.	<i>Obligación de Prestar los Servicios Ofrecidos.....</i>	32
6.3.2.	<i>Obligación de Informar de la Estructura Organizacional del Contrato.....</i>	33
6.3.3.	<i>Obligación de Velar por la Seguridad de los Usuarios.....</i>	33
6.3.4.	<i>Obligación de Mantener los Niveles de Servicio Ofrecidos .....</i>	33
6.3.5.	<i>Obligación de Proporcionar Información a los Usuarios.....</i>	33
6.3.6.	<i>Obligación de dar un Trato Deferente al Usuario .....</i>	34
6.3.7.	<i>Obligación de Dar Asistencia al Usuario .....</i>	34
6.3.8.	<i>Obligación de Publicitar sus Tarifas.....</i>	34
6.3.9.	<i>Obligación de Dar Respuesta a los Reclamos y Sugerencias de los Usuarios.....</i>	34
6.3.10.	<i>Obligación de Mantenimiento y Conservación .....</i>	35
6.3.11.	<i>Obligación de Cumplir con las Normas de Derecho Laboral.....</i>	35
6.3.12.	<i>Obligación de Realizar Mediciones y Controles .....</i>	35
6.3.13.	<i>Obligación de Contratar Seguros.....</i>	35
6.4.	DEL SERVICIO AL USUARIO .....	36
6.4.1.	<i>Mesón de Informaciones al Público .....</i>	36
6.4.2.	<i>Procedimiento para Solicitar Información.....</i>	36
6.4.3.	<i>Información que Puede Solicitar el Usuario .....</i>	37
6.4.4.	<i>Procedimiento para Efectuar Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones .....</i>	37
6.4.5.	<i>Localización del Formulario (o Libro) de Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones.....</i>	37
6.4.6.	<i>Plazo para Responder Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones .....</i>	38
6.4.7.	<i>Procesamiento de Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones .....</i>	38
6.4.8.	<i>Queja del Usuario ante el MOP.....</i>	38
6.4.9.	<i>Respuesta del MOP al Usuario .....</i>	40
6.5.	HORARIO DE FUNCIONAMIENTO .....	40
6.5.1.	<i>Servicios Aeronáuticos .....</i>	40
6.5.2.	<i>Servicios No Aeronáuticos No Comerciales.....</i>	41
6.5.3.	<i>Servicios No Aeronáuticos Comerciales Obligatorios .....</i>	41
6.5.4.	<i>Servicios No Aeronáuticos Comerciales Facultativos.....</i>	42
6.5.5.	<i>Personal de Mantenimiento.....</i>	43
6.5.6.	<i>Centro de Operaciones.....</i>	43
7.	DE LA OPERACIÓN DEL AEROPUERTO .....	46
7.1.	PLANES OPERATIVOS DE LA CONCESIÓN .....	46
7.1.1.	<i>Plan de Coordinación General.....</i>	46
7.1.2.	<i>Manual de Operaciones .....</i>	46
7.1.3.	<i>Programa de Seguridad del Concesionario .....</i>	46
7.1.4.	<i>Programa de Mantenimiento Terminal de Pasajeros.....</i>	48
7.1.5.	<i>Plan de Prevención de Incendios y Otros.....</i>	48
7.1.6.	<i>Procedimiento ante Accidente de Aeronaves Dentro del Aeropuerto .....</i>	49

 <b>CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 6 de 77


7.1.7.	<i>Procedimiento ante Accidente de Aeronaves Fuera del Aeropuerto</i> .....	49
7.1.8.	<i>Plan de Mantenimiento de la Infraestructura, Sistemas y Equipos</i> .....	49
7.1.9.	<i>Plan de Aseo del Área de la Concesión</i> .....	53
<b>7.2.</b>	<b>MECANISMOS DE ASIGNACIÓN</b> .....	<b>54</b>
7.2.1.	<i>Mecanismo de Asignación de Sistemas de Embarque y Desembarque</i> .....	54
7.2.2.	<i>Mecanismo de Asignación de Counters para Compañías Aéreas</i> .....	55
7.2.3.	<i>Mecanismo Asignación Oficinas Apoyo de Counters</i> .....	59
7.2.4.	<i>Mecanismo de Asignación de Áreas de Carga</i> .....	62
<b>7.3.</b>	<b>REGLAMENTO DE USO ÁREAS DE CARGA</b> .....	<b>63</b>
7.3.1.	<i>Disposiciones Generales</i> .....	63
7.3.2.	<i>Carga de Exportación</i> .....	64
7.3.3.	<i>Carga de Importación</i> .....	66
7.3.4.	<i>Tratamiento de Animales</i> .....	68
7.3.5.	<i>Funciones Generales de la Sociedad Concesionaria en el Área de Carga</i> .....	68
<b>8.</b>	<b>MEDIO AMBIENTE</b> .....	<b>70</b>
8.1.	PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DESECHOS SÓLIDOS Y LÍQUIDOS.....	70
8.1.1.	<i>PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN A LA CONTAMINACIÓN DEL AIRE (Vehículos que transitan en accesos al Terminal y Zonas Aeronáuticas)</i> .....	70
<b>9.</b>	<b>DEL ESTADO</b> .....	<b>71</b>
9.1.	DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE EXPLOTACIÓN.....	71
9.1.1.	<i>Obligaciones del Inspector Fiscal</i> .....	71
9.2.	DE LA RELACIÓN DEL CONCESIONARIO DEL AEROPUERTO CON ORGANISMOS GUBERNAMENTALES EN EL AEROPUERTO.....	75
9.3.	DE LA RELACIÓN ENTRE EL CONCESIONARIO Y EL INSPECTOR FISCAL.....	76
<b>10.</b>	<b>ANEXOS</b> .....	<b>77</b>
10.1.1.	<i>ANEXO N°1 : DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA</i> .....	77
10.1.2.	<i>ANEXO N°2 : DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN</i> .....	77
10.1.3.	<i>ANEXO N°3 : RESPONSABILIDADES DEL CONCESIONARIO Y OTROS</i> .....	77
	<i>ORGANISMOS RELACIONADOS CON LA CONCESIÓN</i> .....	77
10.1.4.	<i>ANEXO N°4 : MANUAL DE OPERACIONES</i> .....	77
10.1.5.	<i>ANEXO N°5 : MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i> .....	77
10.1.6.	<i>ANEXO N°6 : MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DEL SUBCONCESIONARIO</i> .....	77

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 7 de 77

## 1. DEFINICIONES


### 1.1. GLOSARIO

- **Aeródromo.** Es toda área delimitada, terrestre o acuática, habilitada por la autoridad aeronáutica y destinada a la llegada, salida y maniobra de aeronaves en superficie. (Código Aeronáutico).
- **Aeronave.** Es todo vehículo apto para el traslado de personas o cosas, y destinado a desplazarse en el espacio aéreo, en el que se sustenta por reacción del aire con independencia del suelo. (DAR 06).
- **Aeropuerto.** Aeródromo público que se encuentra habilitado para la llegada y salida de aeronaves en vuelos internacionales. (Código Aeronáutico).
- **Área de Aterrizaje.** Parte del área de movimiento destinada al aterrizaje o despegue de aeronaves.
- **Agente Autorizado.** Persona que representa al explotador y que está autorizada por éste para actuar en los asuntos relacionados con la entrada y despacho de sus aeronaves, tripulación, pasajeros, carga, correo, equipaje o suministros e incluye a terceros autorizados para ocuparse de la carga en la aeronave.
- **Área de Concesión.** El área requerida para ejecutar las obras y prestar los servicios definidos en el Contrato de Concesión, que deberán estar ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales.
- **Área de Maniobras.** Parte del aeródromo que ha de utilizarse para el despegue, aterrizaje y rodaje de aeronaves, excluyendo las plataformas.
- **Área de Movimiento.** Parte del aeródromo utilizada para el despegue, aterrizaje y rodaje de aeronaves, integrada por el área de maniobras y las plataformas existentes. (DAR 14).
- **Autoridad Aeronáutica.** La Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).
- **Autoridad Aeroportuaria.** La autoridad designada por el Director General de Aeronáutica Civil, responsable de la administración del aeródromo. (DAR 14).
- **Autoridades Competentes.** Dependencias o funcionarios del Estado, encargados de velar por la aplicación y cumplimiento de las leyes y reglamentos del mismo, que tengan relación con algún aspecto de las normas indicados en este Reglamento.


 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 8 de 77

- **Bases de Licitación.** Documento contractual que rige, entre otros documentos, el Contrato de Concesión de Obra Pública “Aeropuerto El Loa de Calama”, el cual regula y define los aspectos administrativos, técnicos y económicos de la citada concesión.
- **Bien Afecto a la Concesión.** Es todo bien o derecho que adquiera el concesionario a cualquier título durante la concesión y que sea calificado como tal por el Inspector Fiscal.
- **Baliza.** Objeto expuesto sobre el nivel del terreno para indicar un obstáculo o trazar un límite. (DAR 14).
- **Calle de Acceso al Puesto de Estacionamiento de Aeronave.** La parte de una plataforma designada como calle de rodaje y destinada a proporcionar acceso a los puestos de estacionamiento de aeronaves solamente.
- **Calle de Rodaje.** Vía definida en un aeródromo terrestre, establecida para el rodaje de aeronaves y destinada a proporcionar enlace entre una y otra parte del aeródromo.
- **Calle de Rodaje en la Plataforma.** La parte de un sistema de calles de rodaje situada en una plataforma y destinada a proporcionar una vía para el rodaje a través de la plataforma.
- **Calle de Salida Rápida.** Calle de rodaje que se une a una pista en un ángulo agudo y que está proyectada de modo que permita a los aviones que aterrizan virar a velocidades mayores que las que se logran en otras calles de rodaje de salida, logrando así que la pista esté ocupada el mínimo tiempo posible.
- **Carga.** Todos los bienes que se transporten en una aeronave, excepto el correo, los suministros y el equipaje acompañado o extraviado.
- **Cargar.** Acción de colocar mercancías, correo, equipaje o suministros a bordo de una aeronave para transportarlos en un vuelo.
- **Comité de Facilitación de Aeropuertos y Aeródromos (Comités FAL).** Comité que tiene por objeto arbitrar las medidas para dar solución a los problemas de diaria ocurrencia en los recintos aeroportuarios, en las esferas de la facilitación, y someter a consideración de la comisión Nacional de Transporte Aéreo Internacional aquellas anomalías y deficiencias que se detecten y cuya solución requiera de una normativa general. Su Reglamento Orgánico y de Funcionamiento se encuentra establecido en la Resolución Exenta N° 02075 de fecha 15 de Octubre de 2004 de la Dirección General de Aeronáutica Civil.




 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 9 de 77


- **Concesionario.** Sociedad Anónima que se adjudica el contrato de concesión para la ejecución, conservación y explotación de la Obra Pública Fiscal denominada “Aeropuerto El Loa de Calama”, cuyo objeto y características están determinadas en las respectivas Bases de Licitación.
- **Conservación o Mantenición:** Corresponde a la ejecución de las actividades necesarias con el propósito de que las obras o instalaciones construidas por el concesionario o preexistentes afectas a la concesión, mantengan o recuperen el nivel de servicio para las cuales fueron proyectadas, tanto en su cantidad como en su calidad. También se entiende dentro de este concepto las medidas preventivas necesarias para que no se deterioren las obras o instalaciones.
- **Contrato de Concesión de Obra Pública.** Contrato regido por el Decreto con Fuerza de Ley MOP N° 850, de 1997, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y el DFL N° 206 de 1960, Ley de Caminos; el Decreto Supremo MOP N° 900 de 1996, Ley de Concesiones de Obras Públicas; el Decreto Supremo MOP N° 956 de 1997, Reglamento de Concesiones; las Bases de Licitación “Aeropuerto El Loa de Calama” y sus Circulares Aclaratorias; la oferta técnica y económica presentada por el adjudicatario de la licitación, en la forma aprobada por el MOP, y el Decreto de adjudicación respectivo.
- **Control de Estupefacientes.** Medidas adoptadas para controlar el movimiento ilícito de estupefacientes y sustancias psicotrópicas por vía aérea.
- **Control de Inmigración.** Medidas adoptadas por los Estados para controlar la entrada, el tránsito y la salida de sus territorios de las personas que viajan por vía aérea.
- **Control de Seguridad.** Medios para evitar que se introduzcan armas, explosivos o artículos que pudieran utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita.
- **Correo.** Despacho de correspondencia y otros artículos que los servicios postales presentan con el fin de que se entreguen a otros servicios postales, conforme a las normas de la Unión Postal Universal (UPU).
- **Descarga.** Acción de sacar las mercancías, correo, equipaje o suministros de una aeronave después del aterrizaje.
- **Desembarque.** Acto de salir de una aeronave después del aterrizaje, exceptuados los tripulantes o pasajeros que continúen el viaje durante la siguiente etapa del mismo vuelo directo.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 10 de 77


- **Desinsectación.** Operación practicada para eliminar los insectos vectores de enfermedades del hombre en aeronaves y contenedores (Reglamento Sanitario Internacional (1969), tercera edición anotada (1983), Título 1, Artículo 1).
- **Días.** Días corridos.
- **Documentos de las Líneas Aéreas y de los Explotadores.** Cartas de porte aéreo/notas de consignación, billetes de pasaje y tarjetas de embarque de pasajeros, documentos de liquidación bancaria y de agencia, billetes de exceso de equipaje, bonos de crédito (M.C.O), informes sobre daños e irregularidades, etiquetas para el equipaje y para la carga, horarios y documentos relativos al peso y balance, para uso de las líneas aéreas y de los explotadores.
- **Embarque.** Acto de subir a bordo de una aeronave con objeto de comenzar un vuelo, exceptuados los miembros de la tripulación de vuelo.
- **Empresa Aérea.** Persona, organismo o entidad que se dedica, o propone dedicarse, a la explotación de aeronaves. (DAR 06).
- **Equipaje.** Artículos de propiedad personal de los pasajeros o tripulantes que se llevan en la aeronave mediante contrato convenido con el explotador.
- **Equipaje Extraviado.** Equipaje involuntaria o inadvertidamente separado de los pasajeros o de la tripulación.
- **Equipaje No Acompañado.** Equipaje que se transporta como carga, ya sea en la misma aeronave en que viaja la persona a quien pertenece, o ya sea en otra.
- **Equipaje No Identificado.** Equipaje que se encuentra en un aeródromo, con o sin etiqueta, cuyo propietario no puede ser identificado.
- **Equipaje No Reclamado.** Equipaje que llega al aeropuerto y que ningún pasajero recoge ni reclama.
- **Equipo de Aeronave.** Artículos desmontables, que no sean suministros ni repuestos, que se utilizan a bordo de las aeronaves durante el vuelo, incluidos el botiquín de primeros auxilios y el equipo para sobrevivientes.
- **Equipo de Seguridad.** Dispositivos de carácter especializado que se utilizan individualmente o como parte de un sistema, en la prevención o detección de actos de interferencia ilícita en la aviación civil y sus instalaciones y servicios.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 11 de 77


- **Equipo Terrestre.** Artículos especiales que se usan para el mantenimiento, reparación y servicio de las aeronaves en tierra, incluso los aparatos comprobadores y los elementos utilizados para el embarque y desembarque de pasajeros y carga.
- **Explotación.** Se entenderá por explotación de la obra la operación, conservación o mantención de las obras o instalaciones dentro del área de concesión; la prestación de los servicios que se convengan en el Contrato de Concesión; y el cobro a los usuarios por la prestación de los servicios que corresponda.
- **Explotador.** Persona, organismo o empresa que se dedica, o propone dedicarse, a la explotación de aeronaves.
- **Falla de Luz.** Se considerará que una luz ha fallado cuando, por una razón cualquiera, la intensidad luminosa media, determinada utilizando los ángulos especificados de elevación, convergencia y amplitud del haz, sea inferior al 50% de la intensidad media especificada para una luz nueva.
- **Franja de Calle de Rodaje.** Zona que incluye una calle de rodaje destinada a proteger a una aeronave que esté operando en ella y a reducir el riesgo de daño en caso de que accidentalmente se salga de ésta. (DAR 14).
- **Fuerza Mayor.** Se considerará lo dispuesto en el artículo 45° del Código Civil.
- **Inspección.** La aplicación de medios técnicos o de otro tipo destinados a detectar armas, explosivos u otros artefactos peligrosos que puedan ser utilizados para cometer un acto de interferencia ilícita.
- **Inspección Fiscal.** Representante de la DGOP para efectuar el control del cumplimiento de los términos establecidos en la Concesión adjudicada a la Sociedad Concesionaria del aeropuerto.
- **Ítem.** Numeración para uno o más componentes de una partida.
- **Ley de Concesiones.** Decreto con Fuerza de Ley N° 164 de 1991, modificado por las Leyes N° 19.252 de 1993 y N° 19.460 de 1996, cuyo Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado está contenido en el DS MOP N° 900 de 1996.
- **Miembro de la Tripulación Auxiliar (Tripulación de Cabina).** Personal de vuelo encargado del cuidado y seguridad de las personas o cosas que se transportan en aeronaves. (DAR 06).

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 12 de 77

- **Miembro de la Tripulación de Vuelo.** Persona encargada de la operación, mando y funcionamiento de la aeronave o sus partes, que cumple funciones esenciales durante el periodo de servicio de vuelo. (DAR 06).
- **Obstáculo.** Todo objeto fijo (tanto de carácter temporal como permanente) o móvil, o parte del mismo, que esté situado en un área destinada al movimiento de las aeronaves en tierra o que sobresalga de una superficie definida destinada a proteger a las aeronaves en vuelo.
- **Operación de la Aviación General.** Es aquella actividad de vuelo realizada sin fines de lucro, tales como instrucción, recreación o deporte. (DAR 06).
- **Pasajero Embarcado.** Se entiende por pasajero embarcado aquel que paga la tasa o derecho por embarcar en el “Aeropuerto El Loa de Calama”. Para estos efectos, se entiende que no pagan tasa o derecho los: a) infantes menores de dos años, b) pasajeros en tránsito, c) diplomáticos y sus familiares acreditados, cuyos países otorguen similar franquicia a los diplomáticos chilenos, según lo determine el Ministerio de Relaciones Exteriores, y d) delegados que asistan a reuniones de carácter internacional que se realicen en el país a las que concurren Jefes de Estado y de Gobierno.
- **Parte Aeronáutica.** Sector de un recinto aeronáutico que comprende el área de movimiento de un aeródromo o terrenos, edificios o instalaciones cuyo acceso por ser restringido, se encuentra debidamente controlado. (DAR 17).
- **Partida.** Es la denominación para una actividad que conforma una unidad medible de la obra.
- **Persona con Impedimentos.** Toda persona cuya movilidad se ve reducida por una incapacidad física (sensorial o de locomoción), deficiencia mental, edad, enfermedad o cualquier otra causa que sea impedimento para el uso de los transportes y cuya situación requiere atención especial, adaptándose a las necesidades de dicha persona los servicios puestos a disposición de todos los pasajeros.
- **Persona No Admisibile.** Persona a quien le es o le será rehusada la admisión al país por las autoridades correspondientes.
- **Piloto al Mando.** Piloto designado por el explotador en cada operación aérea, para estar al mando de la aeronave y encargarse de la operación segura de un vuelo o parte de éste. (DAR 06).
- **Puesto de Estacionamiento de Aeronave.** Área designada en una plataforma, destinada al estacionamiento de una aeronave.


 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 13 de 77

- **Punto de Espera de Acceso a la Pista.** Punto designado destinado a proteger una pista, una superficie limitadora de obstáculo o un área crítica o sensible para el sistema ILS, en el que las aeronaves en rodaje y los vehículos se detendrán y se mantendrán a la espera, a menos que la torre de control del aeródromo autorice lo contrario. (DAR 14).
- **Punto de Espera en la Vía de Vehículos.** Un punto designado en el que puede requerirse que los vehículos esperen.
- **Plataforma.** Área definida, en un aeródromo terrestre, destinada a dar cabida a las aeronaves, para los fines de embarque o desembarque de pasajeros, correo o carga, abastecimiento de combustible, estacionamiento o mantenimiento.
- **Programa de Seguridad.** Medidas adoptadas para salvaguardar a la aviación civil contra los actos de interferencia ilícita.
- **Reglamento de Servicio de la Obra.** Es aquel reglamento interno elaborado por el Concesionario, basado en el "Reglamento de Servicio de la Obra y Manual de Operaciones para la Concesión, confeccionado por la Coordinación de Concesiones de Obras Públicas del MOP" y aprobado por el Inspector Fiscal, a través del cual se regula el uso de la obra y los servicios que prestará y explotará el Concesionario.
- **Repuestos.** Artículos para reparación y de recambio, para su montaje en las aeronaves, incluso motores y hélices.
- **Seguridad de la Aviación Civil.** Combinación de medidas, procedimientos, recursos humanos, materiales y tecnológicos destinados a salvaguardar a la aviación civil contra los actos de interferencia ilícita, que pudiesen ser ejecutados en su contra. (DAR 17).
- **Semestre (Semestre Calendario).** Período comprendido entre el 1º de Enero y el 30 de Junio y el período comprendido entre el 1º de Julio y el 31 de Diciembre de cada año.
- **Semestre Corrido.** Período de tiempo compuesto por seis (6) meses consecutivos.
- **Señal.** Símbolo o grupo de símbolos expuestos en la superficie del área de movimiento a fin de transmitir información aeronáutica.
- **Servicios Aeronáuticos.** Los servicios aeronáuticos son todos aquellos que se relacionan con los servicios de apoyo a las naves durante su escala en el aeropuerto y otros servicios en tierra. El

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 14 de 77

concesionario deberá prestar estos servicios durante el período de concesión y tendrá derecho a percibir ingresos mediante el cobro de tarifas a los usuarios, ya sea por la prestación directa del servicio o a través de terceros (subconcesion).


- **Servicios Básicos.** Todos aquellos que comprenden el objeto específico de la Concesión y que sean imprescindibles.
- **Servicios No Aeronáuticos Comerciales.** Los Servicios No Aeronáuticos Comerciales son aquellos que prestará el concesionario, en forma obligatoria o facultativa según se establece en las Bases de Licitación, durante el período de explotación, es decir, desde la puesta en servicio provisoria de las instalaciones existentes hasta la extinción de la concesión, y por los cuáles percibe ingresos mediante el cobro de tarifas a los usuarios, ya sea por la prestación directa del servicio o a través de terceros (subconcesion).
- **Servicios No Aeronáuticos No Comerciales.** Los Servicios No Aeronáuticos No Comerciales son aquellos que debe prestar el concesionario en carácter de obligatorio durante todo el período de concesión, es decir, desde la puesta en servicio provisoria de las instalaciones existentes hasta la extinción de la concesión, y por los cuales no podrá cobrar una tarifa a los usuarios. En este grupo se incorporan todos los servicios que permiten que las obras sean utilizadas con un alto estándar de servicio para los usuarios.
- **Servicio de Dirección en la Plataforma.** Servicio proporcionado para regular las actividades y el movimiento de aeronaves y vehículos en la plataforma.
- **Subconcesionario.** Persona natural o jurídica que mediante celebración de un contrato de Sub-Concesión, es aceptado por el Concesionario del Terminal Aéreo, para prestar servicios dentro del Aeropuerto.
- **Suministros.** Artículos de naturaleza fungible que se utilizan o venden a bordo de las aeronaves durante el vuelo, incluso las provisiones de boca y otros artículos afines.
- **Tarifa por Pasajero Embarcado.** Es la tarifa por cada pasajero embarcado en el “Aeropuerto El Loa de Calama”, que tendrá derecho a percibir el Concesionario conforme a lo establecido en las Bases de Licitación. El Concesionario no podrá realizar la recaudación directa de dicha tarifa, la que será pagada por la DGAC al Concesionario según el mecanismo señalado en el numeral 1.15.1 de las Bases de Licitación.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 15 de 77

- **Usuario.** Toda aquella persona que interactúa dentro de la obra denominada Aeropuerto.
- **Vía de Vehículos.** Camino de superficie establecido en el área de movimiento destinado a ser utilizado exclusivamente por vehículos.
- **Zona Primaria.** Espacio de mar o tierra en el cual se efectúan las operaciones materiales, marítimas o terrestres de la movilización de las mercancías; para los efectos de su jurisdicción es recinto aduanero y en él han de cargarse, descargarse o recibirse las mercancías, para constituir, con los demás requisitos y formalidades establecidas, un acto legal de importación, exportación, tránsito, cabotaje o cualquier otra operación aduanera.


## 1.2. NOMENCLATURA

- **AEROPUERTO** : Aeropuerto El Loa de Calama
- **AOC** : Comité de Operadores Aéreos.
- **AVSEC** : Seguridad de la Aviación Civil.
- **BALI** : Bases Administrativas de la Licitación.
- **CACSA** : Consorcio Aeroportuario de Calama S.A. Sociedad Concesionaria.
- **CCOP** : Coordinación de Concesiones de Obras Públicas.
- **CC MS** : Sistema de Control Centralizado y Monitoreo.
- **CCTV** : Circuito Cerrado de Televisión.
- **CO** : Centro de Operaciones.
- **COE** : Centro de Operaciones de Emergencia.
- **COS** : Centro de Operaciones de Seguridad.
- **CUTE** : Equipos de Uso Común del Terminal.
- **DAP** : Dirección de Aeropuertos del MOP.
- **DGAC** : Dirección General de Aeronáutica Civil.
- **DGOP** : Dirección General de Obras Públicas o Director General de Obras Públicas, según corresponda.
- **ETA** : Hora Estimada de Llegada.
- **ETD** : Hora Estimada de Salida.
- **FIDS/BIDS** : Servicio de Información de Vuelos.
- **IATA** : Asociación de Transporte Aéreo Internacional.
- **IF** : Inspección Fiscal o Inspector Fiscal, según corresponda.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	<b>DOCUMENTACIÓN INTERNA</b>	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 16 de 77

- **JAC** : Junta de Aeronáutica Civil.
- **MINSAL** : Ministerio de Salud.
- **MOP** : Ministerio de Obras Públicas.
- **OACI** : Organización de Aviación Civil Internacional.
- **OIRS** : Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias.
- **PACO** : Programa Anual de Conservación de la Obra.
- **PAS** : Servicio Información al Público (sonido).
- **PCO** : Plan de Conservación de la Obra.
- **PCM** : Puesto de Comando Móvil.
- **RSO** : Reglamento de Servicio de la Obra.
- **SAG** : Servicio Agrícola Ganadero.
- **SC** : Sociedad Concesionaria del Aeropuerto.
- **SDA** : Solicitud de Antecedentes.
- **SDP** : Solicitud de Propuestas.
- **SERNAPESCA** : Servicio Nacional de Pesca.
- **SESMA** : Servicio de Salud Metropolitano del Ambiente.
- **TICA** : Tarjeta de Identificación de Control Aeroportuario.
- **VPI<sub>m</sub>** : Valor Presente de los Ingresos de la Sociedad Concesionaria (en UF), calculado en el mes “m” de concesión, contado desde el inicio de la concesión establecido en el artículo 1.7.5 de las BALI y actualizado al mes anterior al de la Puesta en Servicio Provisoria de las Instalaciones Existentes o Fase 1, señalada en el artículo 1.9.7 de las BALI.



 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 17 de 77

## 2. INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

### 2.1. DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

Consortio Aeroportuario de Calama S.A. Sociedad Concesionaria, sociedad concesionaria de la obra pública fiscal denominada “Aeropuerto El Loa de Calama”, RUT 76.139.803-2, representada por su Gerente General don Fernando Carrandi Díaz, cédula nacional de identidad N° 10.886.793-0, ambos domiciliados, para estos efectos, en Aeropuerto El Loa de Calama ubicado en Camino Antofagasta s/n Calama.

### 2.2. ORGANIZACIÓN

#### 2.2.1. Administración del Concesionario


Este capítulo describe el equipo gerencial de Consorcio Aeroportuario de Calama S.A. Sociedad Concesionaria, empresa que tiene a su cargo la administración del área concesionada del Aeropuerto El Loa de Calama. Para tales efectos, se ha establecido la siguiente organización:

- a) Junta Directiva.
- b) Gerente General.
- c) Gerente de Operaciones.
- d) Gerencia de Administración y Finanzas.
- e) Gerente Técnico (durante la etapa de construcción).


La organización y operación del área concesionada se ha estructurado en tres (3) Gerencias que reportarán al Gerente General.

Las funciones generales del personal directivo y ejecutivo de la organización de la Sociedad Concesionaria se describen a continuación:

- **Junta Directiva** : Organismo que rige el funcionamiento de CACSA, estableciendo y verificando el cumplimiento tanto de las políticas como de las metas previamente definidas para la empresa.
- **Gerente General** : Entre sus principales funciones destacan:

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 18 de 77


- Proponer a la Junta Directiva y dirigir la aplicación de planes, presupuestos, organización, estrategias y objetivos empresariales.
  - Evaluar el logro de objetivos y el desempeño de las Gerencias a su cargo.
  - Dirigir las acciones de mejora y rediseño de procesos de negocio, la calidad del servicio y de la productividad empresarial.
  - Supervisar la administración de los recursos humanos, financieros, materiales y de servicios concernientes a la gestión institucional.
  - Dirigir y coordinar las relaciones de cooperación interinstitucionales.
  - Dirigir la implementación de las disposiciones de la Junta Directiva.
  - Disponer la implementación de las medidas correctivas resultantes de las Auditorías realizadas.
  - Delegar las atribuciones necesarias para la mejor marcha de la empresa.
  - Relacionarse con el MOP a través del Inspector Fiscal.
  - Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.
  
- **Gerente de Administración y Finanzas** : Entre sus principales funciones destacan:
  - Coordinar y controlar la administración de los recursos humanos, materiales y financieros que conforman las distintas áreas de operación de la empresa.
  - Difundir las normas y procedimientos para el mejor desempeño y actuación de las unidades administrativas.
  - Delegar las atribuciones necesarias para la mejor marcha de la empresa.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 19 de 77

- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.

- **Gerente de Operaciones :** Entre sus principales funciones destacan:
  - Ser el responsable de organizar, planificar, dirigir, coordinar, ejecutar, evaluar, regular y controlar la operación y mantenimiento de todas y cada una de las dependencias inmersas en el área de concesión.
  - Implementar las disposiciones de la Junta Directiva y la Gerencia General.
  - Delegar las atribuciones necesarias para la mejor marcha de la empresa.
  - Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.

- **Gerente Técnico :** Entre sus principales funciones destacan:
  - Ser el responsable de organizar, planificar, dirigir, coordinar, ejecutar, evaluar, regular y controlar todas las actividades técnicas inherentes al proyecto en su etapa de construcción, procurando que se respeten en todo momento las disposiciones señaladas en el contrato celebrado por la Sociedad Concesionaria y Empresa Constructora.
  - Implementar las disposiciones de la Junta Directiva y la Gerencia General.
  - Delegar las atribuciones necesarias para la mejor marcha de la empresa.
  - Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.


 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 20 de 77

### 2.2.2. Organigrama

Ver Anexo N°1.

### 2.2.3. Empresas que participan en la Sociedad Concesionaria

Ver Anexo N°1.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 21 de 77

### 3. NORMAS GENERALES

#### 3.1. OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

Según lo señalado en el artículo 57° del Reglamento de Concesiones de Obras Públicas, el uso de la obra y los servicios que presta el Concesionario se rigen por un reglamento interno, el que, en todo caso, debe 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.

#### 3.2. ALCANCE

El alcance de aplicación de este RSO es el área de concesión del “Aeropuerto El Loa de Calama”, desde la puesta en servicio provisoria de la fase 2 de la obra hasta el término de la concesión.


#### 3.3. DESTINATARIO

El Reglamento de Servicio de la Obra debe ser cumplido por el usuario, por CACSA y por el MOP, y en general por todos aquellos que utilicen la obra y sus servicios o participen en la explotación de la misma.

#### 3.4. REVISIÓN DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

Cada 6 (seis) meses el Inspector Fiscal, junto a la Sociedad Concesionaria, revisa el cumplimiento del Reglamento de Servicio de la Obra señalado en el numeral 2.9.3 de las Bases Técnicas, el cual puede ser modificado utilizando los siguientes criterios:

- a. Resultado de la encuesta anual a usuarios.
- b. Reclamos y/o sugerencias de los usuarios.
- c. Estándares existentes en aeropuertos de referencia.

 <p>CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA</p>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 22 de 77


- d. Estándares existentes en el período anterior.
- e. Informe de Gestión y Operación del Aeropuerto, señalado en el numeral 1.8.2.6 de las BALI.

### 3.5. INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA


Semestralmente y de acuerdo a las fechas señaladas en el artículo 2.9.2 de las BALI, CACSA entrega a la Inspección Fiscal un informe sobre el cumplimiento del RSO, determinado en caso de que así fuese las causas de incumplimiento y la solución adoptada para cada caso. Dicho informe debe ser auditado externamente, a entero costo de CACSA, por empresas calificadas para tal efecto, según lo determina previamente el Inspector Fiscal a proposición de CACSA.

### 3.6. DEL MARCO JURÍDICO

- a. 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 éste.
- b. 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.
- c. Reglamento de la Ley de Concesiones aprobado por Decreto Supremo MOP N° 956 de 1997.
- d. Ley Orgánica del Ministerio de Obras Públicas 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.
- e. Ley N° 16.752 de 1968, Orgánica de la Dirección General de Aeronáutica Civil.
- f. Bases Administrativas de Licitación (BALI) Aeropuerto El Loa de Calama.
- g. Texto refundido “Circulares Aclaratorias” de las BALI Aeropuerto El Loa de Calama.
- h. Documento N° 8 denominado “Aspectos Mínimos a Considerar en la Elaboración del Reglamento de Servicio de la Obra y Manual de Operaciones para la Concesión”.

 <b>CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 0 Página : 23 de 77

- i. Resolución de adjudicación de la Concesión.
- j. Convenios Complementarios suscritos.
- k. 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).
- l. Reglamento de Aeródromos de la DGAC (DAR 14, Segunda Edición, 15 de Marzo de 2005).
- m. 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.
- n. Programa de Seguridad Aeroportuaria del Aeropuerto El Loa de Calama.
- o. Plan de Emergencia del Aeropuerto Presidente El Loa de Calama.
- p. Decreto Supremo N°54 “Aprueba Reglamento para la constitución y funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad”.
- q. Art. 66 *bis* de la Ley N° 16.744 “Establece Normas sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales”.
- r. 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.

 <b>CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	<b>DOCUMENTACIÓN INTERNA</b>	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 24 de 77

#### 4. DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

##### 4.1. DESCRIPCIÓN PROCESO LICITACIÓN

De acuerdo a las Bases de Licitación del Aeropuerto, el Ministerio de Obras Públicas (MOP), por intermedio de la Dirección General de Obras Públicas (DGOP) y de la Coordinación de Concesiones, llamó a una licitación pública, para adjudicar la concesión que tendría por objeto la ejecución, conservación y explotación de la obra pública fiscal denominada El Loa de Calama.

En el proceso de licitación se incluyó una etapa para que los interesados pudieran hacer sus consultas y/o pidieran aclaraciones a las Bases de Licitación.

##### 4.2. ADJUDICACIÓN DE LA CONCESIÓN

Después de efectuar el proceso de selección entre los diferentes consorcios que se presentaron a la licitación, el MOP decidió adjudicar esta licitación al Consorcio Aeroportuario de Calama S.A. Sociedad Concesionaria, por intermedio del DS MOP N°20, del 21 de Enero de 2011, por un período de 15 años, a contar del 17 de Marzo de 2011.

##### 4.3. DEL ÁREA CONCESIONADA


Para los fines de operación, administración, conservación y explotación, el área de concesión es el área conformada por los terrenos utilizados para prestar los servicios básicos que están ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales.

La prestación y explotación de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos señalados en las Bases de Licitación debe 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 Técnicas.

El área de concesión se encuentra establecida en el Plano “Área de Concesión del Aeropuerto El Loa de Calama” (ver Anexo N°2).




 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 25 de 77

Se excluyen explícitamente del área de concesión las áreas definidas en el numeral 2.4 de las Bases Técnicas.

#### 4.4. PLANO DEL ÁREA DE CONCESIÓN

Ver Anexo N°2.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 26 de 77

## 5. DEL USUARIO

### 5.1. DERECHOS DEL USUARIO

#### 5.1.1. Derecho a Recibir los Servicios Obligatorios

El usuario tiene derecho a recibir de parte del Concesionario los servicios obligatorios estipulados en el contrato de concesión y descritos en el Manual de Operaciones que forma parte del presente Reglamento. Los anteriores se encuentran clasificados en las siguientes categorías:

- Servicios Aeronáuticos.
- Servicios No Aeronáuticos No Comerciales.
- Servicios No Aeronáuticos Comerciales Obligatorios.

#### 5.1.2. Derecho a Recibir los Servicios Facultativos

El usuario tiene derecho a recibir los Servicios No Aeronáuticos Comerciales Facultativos 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.


#### 5.1.3. Derecho a Seguridad

El usuario, de conformidad con el contrato de concesión, tiene derecho a que el Concesionario vele por su seguridad durante toda su permanencia en el área de concesión.

La seguridad en el área concesionada es responsabilidad tanto de Carabineros de Chile en las áreas de acceso público, como también de la DGAC en aquellas zonas de acceso restringido. El servicio de vigilancia contratado por la Sociedad Concesionaria coopera con Carabineros de Chile en las labores de seguridad dentro del área de acceso público, actuando coordinadamente para la prevención de delitos.

#### 5.1.4. Derecho a Calidad de Servicio

El usuario tiene derecho a recibir del Concesionario 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

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 27 de 77

no sucediera, sea por medio de la Inspección Fiscal o directamente, conforme a los procedimientos descritos en el presente Reglamento.

#### **5.1.5. Derecho a Información**

El usuario tiene derecho a recibir información general sobre los servicios que el Concesionario otorga, de manera de utilizarlos integralmente. El procedimiento a seguir se detalla en ítem 6.4 del presente Reglamento.

De igual forma, tiene derecho a:


- a. Recibir de parte del Concesionario información anticipada sobre cualquier circunstancia que altere la prestación de alguno de los servicios.
- b. Conocer con la debida antelación el régimen de tasas y tarifas vigentes.
- c. 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.

#### **5.1.6. 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.

#### **5.1.7. Derecho a Reclamo**

El usuario tiene derecho a interponer ante el Concesionario las quejas, reclamos y denuncias, con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad de tal.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 28 de 77

En caso de respuesta insatisfactoria o silencio del Concesionario, el usuario debe ser informado sobre su derecho a queja, reclamo y denuncia ante el MOP, en virtud de lo establecido en el presente Reglamento.

#### **5.1.8. 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.

#### **5.1.9. 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.

#### **5.1.10. Derecho a la Asistencia**


El usuario tiene derecho a solicitar los servicios de asistencia que entrega CACSA a los usuarios del Aeropuerto. Estos son:

- Acceso a silla de ruedas.
- Equipo “partidor” para vehículos.
- Acceso a mudadores.

Además, podrá solicitar cualquier servicio de asistencia que las leyes vigentes establezcan.

#### **5.1.11. 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 del Concesionario.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 29 de 77

## 5.2. OBLIGACIONES DEL USUARIO

### 5.2.1. Obligación del 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 obligatorios y facultativos.

### 5.2.2. 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.

### 5.2.3. Obligación de Obedecer Instrucciones


El usuario, durante el uso de la obra concesionada, tiene la obligación de obedecer las instrucciones impartidas por Carabineros de Chile, SAG, ADUANA, DGAC, Policía de Investigaciones, en los ámbitos de su competencia, y en su ausencia, por el personal del Concesionario.

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, etcétera.

### 5.2.4. 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 Fiscal denominada Aeropuerto El Loa de Calama.


### 5.2.5. Obligación de Pago de Daños al Concesionario

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 30 de 77

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

#### **5.2.6. 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.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 31 de 77

## 6. DEL CONCESIONARIO

### 6.1. RESPONSABILIDADES DEL CONCESIONARIO Y OTROS ORGANISMOS RELACIONADOS CON LA CONCESIÓN

Ver Anexo N°3.

### 6.2. DERECHOS DEL CONCESIONARIO

#### 6.2.1. Derecho a Cobrar Tarifa

Según lo estipula el numeral 1.10.10.B.1 de las Bases Administrativas, el Concesionario tiene derecho a cobrar tarifas al usuario por la prestación de los servicios, aprobado previamente por el MOP, como retribución por el servicio que presta.

#### 6.2.2. 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.

#### 6.2.3. 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.

#### 6.2.4. Derecho a Exigir a los Usuarios el Pago de los Daños o Deterioros 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 las que tiene derecho, de acuerdo a la legislación vigente.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 32 de 77

### **6.2.5. 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 mayor información al respecto, si así el usuario lo solicita.

### **6.2.6. Derecho a Cobrar Jurídicamente el Pago de la Tarifa**

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

### **6.2.7. Derecho a Subcontratar**


Según lo establece el numeral 1.10.8 de las BALI, el concesionario puede subcontratar la explotación y/o conservación de la obra. No obstante, para el cumplimiento del Contrato de Concesión, el Concesionario es el único responsable ante el MOP.

## **6.3. OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO**

### **6.3.1. Obligación de Prestar los Servicios Ofrecidos**

El Concesionario está obligado a prestar aquellos servicios obligatorios estipulados en el contrato de concesión, los cuales debe otorgarlos en condiciones de absoluta normalidad y en forma ininterrumpida e indiscriminada respecto de todo usuario.



 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 33 de 77

### **6.3.2. 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.

Igual política rige para sus subcontratos y subconcesionarios, vale decir, informará si comienza un nuevo subcontrato o subconcesión, o si caduca alguno vigente.

### **6.3.3. Obligación de Velar por la Seguridad de los Usuarios**

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


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

### **6.3.4. 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 (ver Anexo 04), en lo que dice relación con el servicio básico de la concesión.

### **6.3.5. 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 vía telefónica, información que debe ser provista en forma rápida, cortés, igualitaria y eficiente.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 34 de 77

### **6.3.6. Obligación de dar un Trato Deferente al Usuario**

El Concesionario está obligado a dar un trato digno y cortés al usuario. Para ello, debe capacitar a su personal que tendrá contacto directo con público; lo anterior atendiendo a dos (2) elementos esenciales:

- Capacitación en “servicio al cliente”.
- Capacitación en idioma inglés (nivel básico).

### **6.3.7. Obligación de Dar Asistencia al Usuario**

El Concesionario está obligado a brindar los servicios de asistencia estipulados en el artículo 5.1.10 del presente Reglamento, conforme al contrato de concesión vigente.

### **6.3.8. Obligación de Publicitar sus Tarifas**

El Concesionario está obligado a informar al público su estructura tarifaria de los servicios que sean explotados de forma directa, previa aprobación del Inspector Fiscal. A su vez, exige a sus subconcesionarios la publicación clara y oportuna de sus respectivos sistemas tarifarios.


### **6.3.9. 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.

El Concesionario da curso a las solicitudes del usuario de acuerdo a lo establecido en las BALI, realizando las gestiones necesarias para su resolución.

El Concesionario está obligado a formar un procedimiento con todos los reclamos y sugerencias, que incluya copia de los formularios y las acciones seguidas.

De este procedimiento se debe generar un informe de gestión respecto al mismo, el cual debe ser enviado semestralmente a la Inspección Fiscal como parte integrante del Informe de Gestión y Operación del Aeropuerto de acuerdo a lo establecido en el numeral 1.8.2.6 de las BALI, sin perjuicio de los informes mensuales que dan cuenta de los reclamos presentados en el periodo.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 35 de 77

### **6.3.10. Obligación de Mantenimiento y Conservación**

El Concesionario está obligado al mantenimiento, reparación y conservación de la obra (incluye obras preexistentes más nuevas obras, que formen parte del alcance del contrato de concesión), para cumplir con los estándares y condiciones establecidas en el contrato de concesión, debiendo suprimir al máximo posible las causas que ocasionen molestias, inconvenientes o peligrosidad para los usuarios, en la forma y plazos establecidos en el contrato de concesión.

### **6.3.11. 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. A su vez, el Concesionario exige a sus subcontratistas el cumplimiento de idénticas obligaciones, de acuerdo a las normas laborales vigentes.


### **6.3.12. Obligación de Realizar Mediciones y Controles**

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

### **6.3.13. Obligación de Contratar Seguros**

El Concesionario ha contratado un Seguro de Responsabilidad Civil por Daños a Terceros, en los términos descritos en el numeral 1.8.7 de las BALI, que cubre 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.

De igual manera, el Concesionario ha contratado un Seguro por Catástrofe, en los términos descritos en el numeral 1.8.8 de las BALI, que cubre los riesgos catastróficos durante la etapa de explotación de las obras, incluyendo disturbios populares y actos maliciosos. Dicho seguro tiene como beneficiario único al MOP.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 36 de 77

#### 6.4. DEL SERVICIO AL USUARIO

##### 6.4.1. Mesón de Informaciones al Público

El Concesionario debe proveer y operar un área de informaciones al público, en general en un lugar visible dentro del 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 dispone de un *counter* u oficina, de a lo menos un computador acorde a los requerimientos tecnológicos vigentes y de personal calificado (con capacitaciones en “servicio al cliente” e idioma inglés en un nivel básico) para la prestación de este servicio. Todo lo anterior es calificado por el Inspector Fiscal.

El Mesón de Informaciones se encuentra ubicado en el *hall* del primer nivel del Terminal de Pasajeros. Los números telefónicos de contacto son +56-055-

##### 6.4.2. Procedimiento para Solicitar Información

Para solicitar información los usuarios pueden: dirigirse personalmente al Mesón de Informaciones definido en el punto anterior, hacerlo en forma escrita, vía telefónica, vía correo electrónico y/o a través del sitio web (<http://www.aerpuertocalama.cl>) que la Sociedad Concesionaria debe mantener activo durante las 24 horas del día. El procedimiento a seguir es el siguiente:

- **Por escrito:** despachando una carta certificada y debidamente firmada, dirigida a Consorcio Aeroportuario de Calama S.A. Sociedad Concesionaria, con domicilio en Aeropuerto de Calama Camino Antofagasta s/n° Calama, Chile.
- **Personalmente:** concurriendo al Mesón de Informaciones que dispone CACSA en el primer nivel de las instalaciones del Terminal de Pasajeros.
- **Telefónicamente:** comunicándose al Mesón de Informaciones a través de sus números telefónicos +56-055-

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 37 de 77

**Vía Correo Electrónico:** dirigido al correo electrónico [administracion@aeropuertocalama.cl](mailto:administracion@aeropuertocalama.cl).

- Utilizando el formulario que se encuentra disponible para tales efectos en el sitio web de CACSA <http://www.aeropuertocalama.cl>

#### 6.4.3. Información que Puede Solicitar el Usuario

El usuario puede solicitar información relacionada con el contrato de concesión, la que debe ser provista en forma rápida y eficiente por el personal del CACSA. A continuación se enumera la información que, entre otras, pudiera ser solicitada:

- Condición climatológica del Aeropuerto.
- Zonas en que se realizan trabajos.
- Servicios que presta el Concesionario a los usuarios.
- Información de vuelos.
- Localización de áreas de servicios, áreas de descanso, etcétera.
- Formas en que se pueden realizar reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.
- Lugar en el que se puede acceder al Reglamento de Servicio a la Obra vigente.
- Información turística de primera necesidad (transporte público hacia/desde la ciudad de Calama, alojamientos, transporte interurbano desde la ciudad de Calama, entre otros.).
- Otros, que podrán ser incorporados al presente Reglamento de Servicio de la Obra, si así lo calificase el Inspector Fiscal.


#### 6.4.4. Procedimiento para Efectuar Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones

Los reclamos, sugerencias y/o felicitaciones de los usuarios del área de concesión se deben canalizar a través del Sistema de Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones, según lo establece el numeral 1.9.18 de las Bases de Licitación. Este Sistema se adjunta en el Anexo N°7 del presente documento.

#### 6.4.5. Localización del Formulario (o Libro) de Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones

El formulario o libro de reclamos, sugerencias y/o felicitaciones se encuentra disponible en las siguientes ubicaciones:

- En el Mesón de Informaciones.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 38 de 77

- Directamente en los centros de atención de los subconcesionarios.
- En el sitio web de CACSA <http://www.aerpuertocalama.cl>

A través de estos formularios se denuncian las irregularidades en la prestación del servicio, o bien, se formulan sugerencias y/o felicitaciones. Al mismo tiempo, se dispone de las herramientas tecnológicas necesarias y requeridas para hacer operativo el sistema, en caso que el reclamo, sugerencia y felicitación se haga vía telefónica o correo electrónico, lo cual es calificado por el Inspector Fiscal. Estas herramientas se encuentran disponibles y operativas durante todo el período de concesión de la obra.

#### **6.4.6. Plazo para Responder Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones**

Ver Anexo N°7.


#### **6.4.7. Procesamiento de Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones**

Ver Anexo N°7.

#### **6.4.8. Queja del Usuario ante el MOP**

El usuario tiene la posibilidad de reclamar, primero ante la Sociedad Concesionaria. En el evento que el Concesionario no responda el reclamo dentro del plazo señalado precedentemente, o el usuario estime que la respuesta dada es insatisfactoria, en segunda instancia puede presentar una queja ante el MOP, adjuntando una fotocopia legible del formulario en que denunció ante el Concesionario la situación que lo afectó. Esta queja se debe hacer por medio de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias de la Coordinación de Concesiones de Obras Públicas, llamando al +56-2-4496800 ó dirigiendo una carta a: Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, Coordinación de Concesiones de Obras Públicas (CCOP), ubicada en Merced 753 entrepiso Santiago.

Es el Jefe de la División de Explotación de Edificación Pública de la CCOP quién ejecuta esta instancia del procesamiento de reclamos y sugerencias de usuarios a través de la implementación de acciones por intermedio de información requerida a la IF del Aeropuerto, y por medio de los Canales Internos de la CCOP.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 39 de 77

El Jefe de la División de Explotación de Edificación Pública de la CCOP es quien requiere a la IF pertinente, toda la documentación y antecedentes del reclamo o sugerencia en análisis, a través de documento oficial con el siguiente formato:

- i. Contenido del reclamo.
- ii. Fecha emisión y envío.
- iii. Remitente (Jefe de la División de Explotación de Edificación Pública de la CCOP).
- iv. Materia.
- v. Destinatario.
- vi. Firma del Jefe de la División de Explotación de Edificación Pública de la CCOP.


Una vez que la IF ha recibido el requerimiento de información del reclamo o sugerencia por parte de la CCOP, debe conformar una carpeta con todos los antecedentes involucrados en el tema y remitirlos al requirente a través de un documento oficial con el siguiente formato:

- i. Contenido del reclamo.
- ii. Fecha emisión y envío.
- iii. Remitente (Inspección Fiscal del Aeropuerto).
- iv. Materia.
- v. Destinatario.
- vi. Debidamente Firmada por el Inspector Fiscal del Aeropuerto.

Una vez que la División de Explotación de Edificación Pública ha obtenido los antecedentes del reclamo o sugerencia bajo análisis de parte de la IF, conduce el tema a la instancia interna pertinente, de tal manera, de dar una respuesta satisfactoria al usuario.

Una vez que los Canales Internos de la CCOP se hagan parte de la información aportada por la IF, debe entregar un informe resolutivo al Jefe de la División de Explotación de Edificación Pública, de tal manera que se dé una respuesta satisfactoria al usuario, la cual implique una solución al tema de manera inmediata o proyectada.

Cuando el Jefe de la División de Explotación de Edificación Pública ha recibido el informe de los Canales Internos de la CCOP para la resolución del reclamo o sugerencia, debe canalizar las acciones hacia los Organismos Públicos o Privados pertinentes y requerir la solución del problema para el reclamo o sugerencia presentada.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 40 de 77

#### 6.4.9. Respuesta del MOP al Usuario

Una vez que la CCOP ha ejecutado las acciones pertinentes para la resolución del Reclamo o Sugerencia del Usuario, debe comunicar tanto al Usuario como a la IF sobre la conclusión del tema a través de un Documento Oficial.

La División de Explotación de Edificación Pública de la CCOP debe dar respuesta a la queja del usuario dentro de los 20 días, contados desde la recepción de la carta certificada de queja del usuario, en la oficina de partes, señalando las medidas y acciones tomadas al efecto.

#### 6.5. HORARIO DE FUNCIONAMIENTO

Como norma general, los servicios están a disposición de todos los pasajeros cuando sean necesarios, y de acuerdo a los itinerarios y necesidades de las aerolíneas. El Aeropuerto opera de acuerdo a lo establecido por la DGAC en su documento AIP Chile Volumen I – AD 3.9-1.1-A del de Diciembre del 2011. Esto es:

##### IVNO

MON-FRI	1100-2359
SAT	1100-2315
SUN	1300-2359

##### VRNO


MON-FRI	1000-2359
SAT	1000-2215
SUN	1200-2359

A continuación se indican las horas de funcionamiento para los servicios que se describen en el Manual de Operaciones (ver Anexo N°4):

##### 6.5.1. Servicios Aeronáuticos

Ítem	Servicios	Disponibilidad
1	Sistema de Embarque/Desembarque.	24 horas/día
2	Cintas Transportadoras de Equipaje.	24 horas/día
3	Áreas para Servicios en Plataforma (sector concesionado).	24 horas/día




 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 41 de 77

### 6.5.2. Servicios No Aeronáuticos No Comerciales

Ítem	Servicios	Disponibilidad
1	Conservación de la Obra – Plan de Mantenimiento.	Según Plan Anual de Conservación de la Obra.
2	Aseo de Áreas Públicas.	Según Plan de Aseo
3	Mantenición de Áreas Verdes.	Según Plan Anual de Conservación de la Obra.
4	Retiro de Basuras.	24 horas/día
5	Señalización.	24 horas/día
6	Transporte de Equipaje dentro del Terminal.	24 horas/día
7	Información de Vuelos.	24 horas/día
8	Información al Público.	De acuerdo a Itinerarios
9	Agua Potable.	24 horas/día


### 6.5.3. Servicios No Aeronáuticos Comerciales Obligatorios

Ítem	Servicios	Disponibilidad
1	Alimentación y Bebida:	De acuerdo a Itinerario de Vuelos
2	Área para el Servicio de Comunicaciones.	24 horas/día
3	Estacionamientos Públicos para Vehículos en General.	24 horas/día
4	Servicio de Transporte de Equipaje en el Terminal	24 horas/día
5	<i>Counters</i> para Compañías Aéreas.	<b>Disponibilidad de espacios:</b> 24 horas/día <b>Atención:</b> De acuerdo a itinerario de vuelos.
6	Oficinas de Apoyo a <i>Counters</i> para Compañías Aéreas.	<b>Disponibilidad de espacios:</b> 24 horas/día <b>Atención:</b> De acuerdo a itinerario de vuelos.
7	Servicio de Administración para el Areas de Carga	De acuerdo a itinerario de vuelos.
8	Transporte Público y sus Áreas de Estacionamiento	De acuerdo a itinerario de vuelos.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 42 de 77

#### 6.5.4. Servicios No Aeronáuticos Comerciales Facultativos

Ítem	Servicios	Disponibilidad
1	Áreas para Tiendas y/o Locales Comerciales.	De acuerdo a itinerario de vuelos.
2	Áreas para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero. (Cajero Automático)	24 horas/día
3	Áreas para Publicidad y Propaganda.	24 horas/día
4	De Custodia, Sellado y Embalaje de Equipaje	De acuerdo a itinerario de vuelos, en caso que se preste el servicio.
5	Servicio para Pasajeros de Primera Clase y Clase Ejecutiva	De acuerdo a itinerario de vuelos.
6	Estacionamiento para Vehículos en Arriendo ( <i>Rent a Car</i> ).	De acuerdo a itinerario de vuelos.
7	Oficinas en general.	<b>Disponibilidad de espacios:</b> 24 horas/día <b>Atención:</b> De acuerdo a horario de atención de vuelos.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 43 de 77

#### 6.5.5. Personal de Mantenición

El área y personal de mantención está constituido tanto por los Supervisores de Operaciones como también por Personal Técnico de Mantenimiento de CACSA, distribuidos en los siguientes horarios:

- Turno de Mañana : De Lunes a Domingo, 08:00 a 16:00 horas.
- Turno de Tarde : De Lunes a Domingo, 16:00 a 24:00 horas.


Las capacidades técnicas del Personal de Mantenimiento de CACSA comprenden un alcance técnico-profesional de nivel medio (en áreas de electricidad, gasfitería, albañilería, electromecánica, climatización, carpintería y plomería), orientado a atender las actividades preventivas y/o correctivas menores dentro del área de concesión. Estas tareas, particularmente las de carácter preventivo, obedecen a la planificación contenida en el Programa Anual de Conservación de la Obra (PACO) vigente; por otra parte, aquellas actividades (tanto preventivas como correctivas) que por su nivel de especialización y complejidad no pueden ser resueltos por el personal de CACSA, son contratadas con la empresa privada o subcontratista.

#### 6.5.6. Centro de Operaciones

El Centro de Operaciones de CACSA está dotado de personal durante los horarios de itinerarios de vuelos, todos los días del año. Posee una estructura que permite centralizar la información que entregan los organismos externos y propios, siendo responsable de la operación del Terminal de Pasajeros y del área concesionadas en general.

El Centro de Operaciones de CACSA está representado por su Supervisor, quien está disponible los horarios de itinerarios de vuelos. Es el responsable de dirigir y coordinar, entre otros, los siguientes servicios y/o actividades:

- Apoyo a los requerimientos de los organismos públicos y externos, además de la coordinación de las disposiciones de la autoridad aeronáutica.
- Verificar que el personal de limpieza y aseo cumpla con sus labores previamente asignadas, a fin de mantener el orden y limpieza de las diferentes áreas del Terminal de Pasajeros.
- Asignar y supervisar las tareas desarrolladas por el personal de mantención de CACSA.
- Coordinar y verificar las tareas desarrolladas por el personal de vigilancia privada.
- Coordinar la recolección de los carros portaequipaje, controlando el estado y ordenamiento de éstos, a fin de poder satisfacer la demanda en todo momento.
- Asignación de puentes y puertas de embarque/desembarque.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 44 de 77

- Asignación de cintas transportadoras de equipaje.
- Dirección de los servicios FIDS y PAS, asegurándose de que el personal de informaciones lo opere en forma correcta y oportuna.
- Velar por la correcta aplicación del Plan de Emergencia y del Programa de Seguridad (ambos subsidiarios) en caso de que estos sean activados por la autoridad aeronáutica.
- Coordinaciones operativas con las empresas aéreas.
- Coordinaciones con subconcesionarios.
- Atención ante las necesidades de usuarios en general.

El Supervisor de CACSA puede ser contactado a través de los siguientes canales:


- Telefonía fija : +56-055
- Telefonía móvil : +56-055
- e-Mail : [operaciones@aerpuertodecalama.cl](mailto:operaciones@aerpuertodecalama.cl)

El Centro de Operaciones opera bajo la siguiente distribución horaria:

- ***Turno de Mañana: (08:00 – 16:00 horas)***

El Centro de Operaciones de CACSA cuenta con el siguiente personal:

- Supervisor.
- Personal de Informaciones y Caja.
- Personal de Aseo.
- Personal de Mantenimiento y Apoyo a la Operación.
- Personal de Vigilancia Privada.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 45 de 77


- **Turno de Tarde:** (16:00 – 24:00 horas)

El Centro de Operaciones de CACSA con el siguiente personal:

- Supervisor.
- Personal de Informaciones y Caja.
- Personal de Aseo.
- Personal de Mantenimiento y Apoyo a la Operación.
- Personal de Vigilancia Privada.

- **Turnos Administrativos:**

El personal de CACSA que cumple turnos administrativos trabaja principalmente de Lunes a Viernes, entre las 08:00 y las 17:30 horas. Este programa podrá cambiar dependiendo de los volúmenes de tráfico y de las necesidades del Aeropuerto.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 46 de 77

## 7. DE LA OPERACIÓN DEL AEROPUERTO

### 7.1. PLANES OPERATIVOS DE LA CONCESIÓN

#### 7.1.1. Plan de Coordinación General


- a. CACSA cuenta con una “Gerencia de Operaciones”. Una de las funciones de esta Gerencia es coordinar la interacción entre las diferentes organizaciones y subconcesionarios, etc.
- b. Normalmente, cada arrendatario, aerolínea u otra organización tiene un representante asignado para esta tarea. Este representante maneja toda la interacción en curso, e informa al Gerente de Operaciones de CACSA sobre el estado de las propiedades individuales.
- c. Es el Supervisor de CACSA quien maneja los problemas que puedan ocurrir fuera de los horarios de oficina.
- d. CACSA cuenta con una Manual de Procedimientos (ver Anexo N°5), desarrollado en la búsqueda de un mejoramiento continuo en la operación general de los procesos involucrados en la actividad aeroportuaria.

#### 7.1.2. Manual de Operaciones


Ver Anexo N°4.

#### 7.1.3. Programa de Seguridad del Concesionario

- a. CACSA coopera con el Programa de Seguridad Aeroportuaria del Aeropuerto El Loa de Calama en lo referente a las operaciones que se efectúan en el área concesionada. Este Programa es conducido por la DGAC – Aeropuerto El Loa de Calama, en su calidad de autoridad aeroportuaria; a su vez, CACSA actúa de acuerdo a su Programa de Seguridad Subsidiario

 <b>CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 47 de 77

- b. CACSA cuenta con un Gerente de Operaciones, quien tiene la responsabilidad de cooperar en la seguridad aeroportuaria y la seguridad corporativa que le corresponde en su área, de acuerdo al Programa de Seguridad Subsidiario de CACSA.
- c. Los explotadores aéreos permanentes y eventuales que desarrollen operaciones en algún aeródromo del país; los explotadores de terminales de aeródromos y las empresas de servicios están obligados a elaborar un Programa de Seguridad Subsidiario, el cual debe actuar subordinado al Plan de Seguridad de la DGAC. En este documento se establecen las responsabilidades que corresponden a cada uno de ellos.
- d. El área concesionada se encuentra dividida en una parte pública y una parte aeronáutica de acceso restringido. Toda persona que ingrese a esta última está sujeta a las normas, procedimientos y controles de seguridad establecidos por la DGAC - Aeropuerto El Loa de Calama, debiendo portar en todo momento y en forma visible la credencial que para dicho efecto le haya sido otorgada por la autoridad aeronáutica.
- e. La seguridad en la parte pública es responsabilidad de Carabineros de Chile. El servicio de vigilancia privada contratado por la Sociedad Concesionaria coopera con Carabineros de Chile en las labores de seguridad en estas áreas, actuando de forma coordinada en la prevención de delitos.
- f. La seguridad en los estacionamientos públicos de vehículos es proporcionada por el personal de vigilancia privada subcontratado por CACSA, quienes coopera y actúa coordinadamente con Carabineros de Chile en la prevención de delitos.
- g. El Gerente de Operaciones de CACSA participa en el Plan de Emergencia del Aeropuerto, donde se establecen las responsabilidades de cada organismo que opera en él, ante una situación de emergencia de una aeronave, de un incendio, de un terremoto, un atentado terrorista, una amenaza o cualquier desastre natural. Este Plan es dirigido y controlado por la DGAC – Aeropuerto El Loa de Calama.
- h. La revisión de seguridad de los pasajeros y su equipaje de mano que se efectúa antes de ingresar a las salas de embarque, es realizada por el personal de seguridad de la DGAC. Al pasajero que se opongá a una revisión personal por parte del personal de la DGAC antes de embarcar, será esta institución quien adopte las medidas del caso correspondientes.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 48 de 77

- i. El puesto de control de la DGAC, previo al ingreso de los pasajeros a las salas de embarque, cuenta con un circuito cerrado de televisión (CCTV), el cual es operado únicamente por personal de dicha institución.

#### 7.1.4. Programa de Mantención Terminal de Pasajeros


Ver Anexo N°5.

#### 7.1.5. Plan de Prevención de Incendios y Otros

En los siguientes puntos se describe el rol que debe cumplir el Concesionario en el Plan de Prevención de Incendios:

- a. La DGAC es la autoridad aeroportuaria, encargada de elaborar y aplicar un Plan de Emergencia del Aeropuerto y el Programa de Seguridad Aeroportuaria.
- b. CACSA debe integrar el Comité de Seguridad del Aeropuerto y apoyar la aplicación del Plan de Emergencia.
- c. Considerando que se debe evitar dualidad de reglamentación en lo concerniente a los temas antes indicados, y por considerar que CACSA NO es la autoridad competente para imponer normas a los organismos gubernamentales que operan en el Aeropuerto, CACSA, sus subconcesionarios y contratistas deben cumplir con las disposiciones emitidas por la autoridad aeroportuaria, referentes a estos temas.
- d. Para efectos de asegurar la responsabilidad que le cabe a los subconcesionarios, éstos últimos encomiendan a CACSA por medio del contrato de subconcesión respectivo, para que ésta última contrate a nombre, por cuenta y cargo de la primera, durante todo el período de duración del dicho contrato y en la forma que considere más adecuada, seguros que comprendan las siguientes riesgos (siempre que aplique, según el servicio en cuestión) y coberturas en montos suficientes, con compañías aseguradoras nacionales o extranjeras de reconocido prestigio:
  - Seguro de incendio del inmueble subconcesionado, con todos sus adicionales y respectivas instalaciones, con cobertura de riesgos de explosión y pérdida de bienes, a causa o con ocasión de atentados terroristas.



 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 49 de 77

- Seguro de responsabilidad civil por daños a terceros contra todo evento, por un monto suficiente que cubra en forma integral los perjuicios ocasionados, incluyendo, pero sin limitarse a ello, responsabilidad civil general, patronal, por contaminación, daño moral y gastos de defensa.

#### 7.1.6. Procedimiento ante Accidente de Aeronaves Dentro del Aeropuerto

Ver Anexo N°5.

#### 7.1.7. Procedimiento ante Accidente de Aeronaves Fuera del Aeropuerto

Ver Anexo N°5.


#### 7.1.8. Plan de Mantenimiento de la Infraestructura, Sistemas y Equipos

El Plan de Mantenimiento de la Infraestructura, Sistemas y Equipos, define la política de conservación y cronogramas en detalle del mantenimiento elegido.

El Plan de Conservación de la Obra debe ser preparado y entregado a la Inspección Fiscal del MOP en los plazos señalados en el numeral 1.10.5 de las Bases de Licitación. Este Plan de Conservación debe incorporar los costos asociados a las actividades a desarrollar.

Se describen en él las actividades necesarias a desarrollar para mantener los bienes físicos de las áreas licitadas en condiciones de funcionamiento. Dado lo anterior, los objetivos de este Plan son:

- a. Preservar el valor de los bienes físicos.
- b. Maximizar la disponibilidad de los bienes físicos, incrementando la eficiencia, eficacia y fiabilidad de los bienes físicos.
- c. Minimizar los costos de operación, reduciendo los costos totales a lo largo de la vida útil de los bienes físicos, así como los gastos (inversiones) relacionados y a consecuencia de las tareas y actividades desarrolladas sobre ellos.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 50 de 77

#### 7.1.8.1. Política de Conservación


Con el objeto de establecer el correcto mantenimiento de los bienes físicos de las áreas licitadas, bajo los conceptos de productividad, seguridad, ecología, ética y otros parámetros de interés tanto para el Concesionario como para los usuarios, CACSA basa su estrategia de conservación en la implementación de planes de mantenimiento preventivo y la realización de un análisis del mantenimiento enfocado en el mejoramiento continuo de los procesos y sistemas. Esta tarea primordial la realiza mediante la utilización de recursos humanos propios y empresas contratistas, ejecutando rutinas de mantención periódicas. Estas rutinas se deben establecer en función de los objetivos, de la planeación del Aeropuerto y el mantenimiento por efectuar.

En el desarrollo del mantenimiento se contemplan los siguientes aspectos:

- a. Aplicar un sistema de mantenimiento ajustado a la realidad del Aeropuerto.
- b. Conocimiento de las instalaciones y equipamiento:
  - Definir y conocer a cabalidad la metodología de funcionamiento de cada uno.
  - Definir y conocer sus posibles fallas y métodos de corrección.
  - Definir su vida útil y económica.
- c. Tipo y nivel de mantenimiento por aplicar:
  - Tipo.
  - Cantidad.
  - Intensidad.
  - Frecuencia.
- d. Análisis del mantenimiento enfocado en el mejoramiento continuo.

El sistema de mantenimiento es dinámico, procurando que todas las actividades sean constantemente evaluadas para comprobar su validez y aplicación. La administración del mantenimiento se ajusta en función de:

- a. Cambio en las condiciones existentes.
- b. Retroalimentación con la experiencia en la operación.
- c. Comportamiento del sistema.
- d. Actualización permanente.
- e. Nuevas tecnologías.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 51 de 77

Para detectar las condiciones anormales, se recogen las sugerencias y comentarios generales de los usuarios en general.

Se deja constancia de las actividades de mantenimiento por medio de informes técnicos y/o registros de mantenimiento, los cuales son emitidos por CACSA y/o exigidos a las empresas externas que realizan estas tareas.

#### 7.1.8.2. Gestión del Mantenimiento

El Concesionario mantiene un registro de la gestión del mantenimiento, que permite realizar el seguimiento y análisis de la conservación de la obra. Este se basa en planillas de control de mantenimiento e informes de falla y/o solución de falla emitida por CACSA y/o exigida a las empresas externas que realizan estas tareas, y contiene toda la información de los mantenimientos programados y ejecutados, preventivos y correctivos, permitiendo la emisión ágil de reportes.

A continuación se presenta un modelo de las planillas de control que CACSA ha desarrollado para el control de las actividades de mantenimiento que se desarrollan, según las partidas señaladas en Programa Anual de Conservación de la Obra:



<b>CÓDIGO</b>	<b>ÍTEM A INFORMAR</b>							 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA			
<b>RESUMEN</b>											
VALOR UF (\$)	VALOR H/H (\$)			VALOR H/H (UF)			Total H/H	Total MAT (\$)	Total H/H (UF)	MAT (UF)	TOTAL (UF)
	EMPRESA 1	EMPRESA 2	EMPRESA 3	EMPRESA 1	EMPRESA 2	EMPRESA 3					
<b>MES A INFORMAR</b>											
Día	Empresa	Descripción					H/H	MAT (\$)	H/H (UF)	MAT (UF)	

Figura 7.1 Formato de planillas de control de mantenimiento.


 <b>CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	<b>DOCUMENTACIÓN INTERNA</b>	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí Revisión: : 0 Página : 52 de 77

A su vez, se adjunta el formato de los informes de falla y solución de falla desarrollados por CACSA:

<b>INFORME DE FALLA</b>	
<i>Fecha Emisión</i>	:
<i>Código</i>	:
<b>DE LA FALLA</b>	
<i>Ítem Afectado</i>	:
<i>Fecha de Falla</i>	:
<i>Descripción</i>	:
<b>DE LA SOLUCIÓN PROPUESTA</b>	
<i>Propuesta de Solución</i>	:
<i>Plazo estimado para la solución</i>	:
<i>(FIRMAS DE RESPONSABLES)</i>	

<b>INFORME DE SOLUCIÓN DE FALLA</b>	
<i>Fecha Emisión</i>	:
<i>Código</i>	:
<i>Referencia</i>	:
<b>DE LA FALLA</b>	
<i>Ítem Afectado</i>	:
<i>Fecha de Falla</i>	:
<i>Descripción</i>	:
<b>DE LA SOLUCIÓN ENTREGADA</b>	
<i>Solución Entregada</i>	:
<i>Fecha de Puesta en Marcha del Ítem Afectado</i>	:
<i>(FIRMAS DE RESPONSABLES)</i>	

**Figura 7.2** Formato de Informes de Falla y Solución de Falla.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 53 de 77

El mantenimiento es fundamentalmente preventivo. La realización de mantenimiento correctivo y sintomático es argumentada y ejecutada, sin perjuicio del mantenimiento programado.

Los planes y políticas de mantenimiento de la infraestructura y del equipamiento, y la programación anual y detalle de las actividades se detallan en el Plan de Conservación de la Obra (PCO) y en el Programa Anual de Conservación de la Obra (PACO), respectivamente.

Mensualmente, y de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 1.8.2.5.k de las BALI, CACSA entrega a la Inspección Fiscal un Informe Mensual de Mantenimiento y Conservación de Infraestructura y Equipos, con la evaluación del cumplimiento de las obligaciones esta materia, incluyendo los costos asociados debidamente justificados.

El estándar de cumplimiento del Programa Anual de Conservación de la Obra es de 100%. Cualquier actividad programada y que no pueda ejecutarse, deberá contar con la autorización previa de la Inspección Fiscal.


#### 7.1.9. Plan de Aseo del Área de la Concesión

CACSA es responsable de velar por la limpieza de la totalidad de las instalaciones inmersas dentro del área de concesión, salvo aquellas que se mencionan a continuación:

- Los edificios operativos, técnicos, logísticos y administrativos de la DGAC.
- Las oficinas y dependencias de los siguientes organismos gubernamentales existentes en el Terminal de Pasajeros: DGAC, Carabineros de Chile, Aduana, Policía Internacional y SAG.

Para dar cumplimiento a lo anterior, CACSA procede a través de 2 modalidades:

- **Inmuebles, locales comerciales, oficinas, bodegas, áreas pavimentadas y/o terrenos eriazos entregados en subconcesión:** CACSA, a través de los contratos celebrados con cada uno de sus subconcesionarios y tal como se señala en el Manual de Administración del Subconcesionario (Anexo 06 del presente Reglamento), exige a sus subconcesionario el mantener limpia y libre de plagas y desperdicios el área subconcesionada. Además, exige el cumplimiento de las disposiciones que dicte CACSA en lo referente a aseo y recolección de basura.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 54 de 77

- **Áreas comunes, oficinas de CACSA y oficinas de la Inspección Fiscal:** CACSA cumple en forma permanente con la limpieza de estas áreas, de acuerdo a lo programado en el Plan de Limpieza y Aseo vigente. Previo a su entrada en vigencia, este documento es anualmente presentado por CACSA a la Inspección Fiscal para su aprobación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.9.2.b de las BALI.

Mayores detalles en cuanto a la operación del servicio como a la evaluación de desempeño del mismo se describen en el Anexo N°4 del presente documento.

## 7.2. MECANISMOS DE ASIGNACIÓN

### 7.2.1. Mecanismo de Asignación de Sistemas de Embarque y Desembarque

#### 7.2.1.1. Políticas de Asignación


CACSA procede de acuerdo al Procedimiento de Asignación de Sistemas de Embarque y Desembarque, el cual se detalla en el Anexo N°5 del presente documento.

#### 7.2.1.2. Autoridad

CACSA tiene la responsabilidad de emitir y modificar las políticas y procedimientos para la utilización de los recursos. A su vez puede dar comienzo a cambios razonables de las políticas y procedimientos, observando un período de comentario y revisión de 30 días antes de la fecha de emisión y de la fecha efectiva de cualquier cambio. Sin embargo, se entiende que CACSA puede implementar ajustes menores y notificar a las compañías aéreas sobre aquellos ajustes. Para todo efecto, CACSA debe ser autorizado por el Inspector Fiscal para cualquier cambio o ajuste de procedimientos.

#### 7.2.1.3. Estipulaciones de Uso

- El uso de puentes de embarque es otorgado de conformidad con las autorizaciones del área de operaciones de la DGAC – Apto. El Loa de Calama.
- Las compañías aéreas no pueden permanecer conectadas a un puente de embarque por más de 3 horas, sin previa autorización expresa de CACSA.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 55 de 77

- Puede ser necesario remolcar desde o hacia una puerta de embarque debido a los requisitos operacionales.
- En el caso de demoras en el día de la operación, CACSA puede solicitar que los aviones sean remolcados a fin de desocupar un puente de embarque para un vuelo programado.

#### 7.2.1.4. Sanciones

De conformidad con las pautas de la IATA, el uso inapropiado de los puentes de embarque significa la aplicación de una multa a quienes resulten responsables, de acuerdo a lo indicado en los contratos existentes con los transportistas aéreos por este concepto.

#### 7.2.2. Mecanismo de Asignación de *Counters* para Compañías Aéreas

El Terminal de Pasajeros cuenta con 16 *counters* disponibles para la atención de vuelos comerciales. En base a lo anterior, el mecanismo de asignación de los mismos es el que aquí se presenta, en cumplimiento a lo señalado en el punto 1.10.9.3.1.d de las Bases de Licitación.

- ***Cantidad de counters a asignar:***

Para definir la cantidad de *counters* a asignar a los operadores aéreos, se han considerado estándares de servicio como el tiempo de atención por pasajero y los horarios de presentación a sus vuelos. De esta forma, los parámetros que se utilizan para la asignación de *counters* a cada uno de los operadores son los que a continuación se señalan:

- *Tiempo de atención por pasajero (T):* En general, los operadores aéreos aceptan que un buen estándar de servicio es aquel que permite que, en promedio, se utilice un lapso no superior a 1,5 minutos en la atención de cada pasajero. Sin embargo, considerando el perfil de los pasajeros usuarios del Aeropuerto El Loa de Calama y a fin de otorgar holguras en este aspecto, se considera para efectos de cálculo un promedio de 2 minutos de atención por pasajero.
- *Promedio de pasajeros embarcados por vuelo (E):* Este parámetro se obtiene tomando como muestra, para cada uno de los operadores, aquel mes en el cual registran la mayor cantidad de pasajeros embarcados, considerando para este efecto el año calendario inmediatamente anterior a la aplicación de este mecanismo. La cantidad de pasajeros embarcados durante ese mes se

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 56 de 77

divide por la cantidad de vuelos efectuados durante el mismo mes, obteniéndose de esta forma el promedio de pasajeros embarcados por vuelo.

- *Período en check-in (P)*: Si bien es cierto que los operadores establecen como horario de presentación al proceso de *check-in* 60 minutos antes de la hora de salida del vuelo según itinerario, la experiencia también indica que la mayor parte de los pasajeros se presenta a dicho proceso con una antelación estimada de 30 minutos a dicha hora. De este modo, la definición de la cantidad de *counters* necesarios por operador pretenderá otorgar la cantidad de posiciones necesarias para que sus pasajeros sean atendidos en un lapso de 30 minutos.

Por lo tanto, el sistema a aplicar para definir la cantidad de *counters* se entiende como la cantidad de posiciones de chequeo necesarias para que el operador aéreo efectúe el proceso de *check-in*, del promedio de pasajeros por vuelo resultante del mes durante el cual se embarcó la mayor cantidad de pasajeros, en un lapso de 30 minutos.

Siendo “C” la cantidad de *counters* o posiciones de chequeo a asignar, se tiene entonces que:

$$C = \frac{E \cdot T}{P}$$

*NOTA: El valor resultante de “C” debe obtenerse con 2 decimales.*


La parte entera del número resultante corresponde a la cantidad de *counters* a asignar, mientras que la parte decimal resultante es utilizada para asignar los *counters* adicionales para este tipo de operadores aéreos. En caso de que la parte entera resultante sea menor a 1, se asignará 1 counter a este operador.

▪ ***Asignación de counters adicionales:***

En el evento que, una vez efectuado el cálculo de la cantidad de *counters* a asignar para todos los operadores del Aeropuerto, el número total de *counters* requeridos sea inferior a los 16 disponibles, se procede de acuerdo al siguiente criterio:

- Se ofrece 1 *counter* adicional a aquella compañía aérea que haya obtenido la mayor parte decimal en el resultado del cálculo de “C” (siendo “C” la cantidad de *counters* o posiciones de chequeo a asignar) y siempre y cuando la parte entera obtenida sea mayor o igual a 1. Este



 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 57 de 77

*counter* adicional se asigna bajo las mismas condiciones de subconcesión que rigen para el resto de las unidades asignadas.

- Si persiste la disponibilidad de *counters*, se le ofrece 1 unidad adicional al operador que obtenga la parte decimal en el resultado del cálculo de “C” inmediatamente inferior al anterior y siempre y cuando la parte entera obtenida sea mayor o igual a 1, es decir, se sigue un orden decreciente respecto a la parte decimal obtenida en el resultado del cálculo de “C”. Lo anterior se realiza en forma iterativa hasta completar la cantidad de *counters* disponibles.

Aquel operador que obtenga en el resultado del cálculo de “C” una parte entera menor a 1, sólo podrá optar a un *counter* adicional una vez finalizado el proceso anterior. De ser más de 1 operador los que se ajusten a este caso, la prioridad de oferta se registrará siguiendo un orden decreciente respecto a la parte decimal obtenida en el resultado del cálculo de “C”.


- ***Ubicación de los counters asignados:***

Una vez determinada la cantidad de *counters* asignados para cada operador aéreo, se procede a definir la ubicación de los mismos. Para distribuir dichas ubicaciones se considera el parámetro de pasajeros embarcados en el año calendario inmediatamente anterior al de aplicación de este mecanismo.

De esta forma, el operador que registre el mayor número de pasajeros embarcados tiene la opción de escoger la ubicación, en forma correlativa, de los *counters* asignados y los *counters* adicionales (cuando corresponda). Dichas ubicaciones son visadas por CACSA, para procurar el correcto ordenamiento de los *counters* de atención.

- ***Vigencia de la asignación de counters:***


La asignación de *counters* resultante debe ser revisada anualmente por parte de CACSA, en virtud de la eventual variación que los antecedentes requeridos por este mecanismo puedan registrar. No obstante lo anterior, este período de tiempo puede verse reducido según las situaciones que se describen a continuación:

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 58 de 77

**a. Requerimiento de counters por parte de nuevos operadores aéreos, habiéndose asignado counters adicionales.**

Habiéndose asignado la totalidad de los *counters* disponibles, incluyendo *counters* adicionales, puede presentarse el requerimiento de nuevos operadores para la asignación de una o más unidades. En tal caso, se procede de acuerdo al siguiente criterio:

1. Se define la cantidad de *counters* que el nuevo operador requiere para lograr una atención expedita de sus pasajeros. Por tratarse de un nuevo operador, no se dispondrá de los parámetros utilizados para la asignación de *counters* que se señalan en el mecanismo; por tal motivo, esta definición se obtendrá sobre la base de un acuerdo con esta empresa, analizando parámetros tales como tipo de aeronave a utilizar en sus operaciones, rutas en las que operará, frecuencia de sus vuelos, etc. Estos parámetros se confrontarán con los operadores existentes, lo que permitirá definir con mayor precisión el número de *counters* requeridos.
2. Una vez definida la cantidad de *counters* requeridos, se revisarán los antecedentes utilizados para la asignación de *counters* adicionales. De esta forma, se procederá a reasignar los *counters* adicionales, comenzando por el operador cuyo resultado en el cálculo del número de *counters* a asignar, haya obtenido la menor parte decimal en la asignación de un *counter* adicional, el cual será asignado al nuevo operador. De ser necesario, esta reasignación continuará en orden creciente con los operadores que dispongan de *counters* adicionales, hasta completar el número de *counters* requeridos, según lo establecido en el punto 1 anterior.
3. Esta reasignación de *counters* adicionales no estará sujeta a determinada fecha o época del año y se aplicará cada vez que se presente la necesidad por parte de un nuevo operador. Los *counters* serán devueltos por el operador al cual le fueron asignados en carácter de adicional, en un plazo no superior a 30 días corridos, contados desde la fecha de notificación de parte de CACSA al operador aéreo, a objeto de no provocar trastornos en el inicio de las operaciones del nuevo operador.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 59 de 77

- b. *Requerimiento de mayor número de counters, habiéndose asignado la totalidad de counters disponibles, sin la existencia de counters adicionales asignados.***

Habiéndose asignado la totalidad de *counters* disponibles de acuerdo al requerimiento de cada operador, y no existiendo *counters* adicionales asignados, puede presentarse el requerimiento de un nuevo operador en orden a solicitar la asignación de una o más unidades necesarias para su operación, o el requerimiento de actuales operadores en orden a aumentar el número de *counters* asignados.

Ante este tipo de eventualidades, sólo de ser necesario y así lo califique la Inspección Fiscal, podrá ampliarse la zona habilitada para *counters*.


### 7.2.3. **Mecanismo Asignación Oficinas Apoyo de *Counters***

El presente Mecanismo aplica toda vez que la sumatoria total de oficinas demandada por las compañías aéreas que operen en el Aeropuerto exceda las 9 unidades disponibles. De no ser este el caso, CACSA asigna las oficinas según los requerimientos de cada transportista aéreo.

▪ ***Asignación de oficinas:***

Las oficinas disponibles se asignan sólo a aquellos operadores aéreos a los que se les haya otorgado una subconcesión de *counter(s)* para atención a público, a través de la aplicación del mecanismo de asignación de *counters* y que expresamente soliciten el otorgamiento de una subconcesión por oficina de apoyo a *counters*. Asumiendo que la cantidad de pasajeros que embarca cada compañía aérea es un parámetro directamente proporcional a la carga de trabajo que deben soportar los *counters* de atención a público y por consiguiente, las oficinas de apoyo a *counters*, es este el único parámetro que se utiliza para determinar la asignación de estas oficinas, considerándose para estos efectos los pasajeros embarcados en el año calendario inmediatamente anterior de la aplicación de este mecanismo.

Para efectos de este cálculo de asignación se considera el requerimiento de 1 oficina por compañía aérea.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 60 de 77

▪ ***Ubicación de las oficinas asignadas:***

Una vez definidas las compañías aéreas que podrán acceder al otorgamiento de subconcesión por oficina de apoyo a *counters*, se procede a la definición de la ubicación de esta oficina.

Para definir la ubicación de la oficina asignada a cada uno de los operadores aéreos, se procede de acuerdo al siguiente procedimiento:

- El operador aéreo que registra el mayor número de pasajeros embarcados en el año inmediatamente anterior a la aplicación del presente mecanismo, tiene el derecho de elegir la ubicación de la oficina. Dichas ubicaciones son visadas por CACSA.
- Posteriormente procede a elegir la ubicación de la oficina, dentro de las oficinas aun disponibles, aquel operador con el segundo mayor número de pasajeros embarcados en el año inmediatamente anterior a la aplicación del presente mecanismo. Lo anterior se repite sucesivamente hasta completar la demanda de las mismas.


Para todos los efectos de elección, se entiende como representante del operador aéreo a aquella persona que ocupe el cargo de Gerente o Jefe de Base, o bien, quien lo represente para estos efectos.

▪ ***Asignación de oficinas adicionales:***

En el evento de que tras haber efectuado todo el procedimiento señalado en los puntos precedentes aun queden oficinas disponibles, puede asignarse una oficina adicional para cada operador que lo requiera.

Para materializar esta asignación se procede de acuerdo al siguiente procedimiento:

- Se informa a los operadores aéreos que ya disponen de una subconcesión de oficina de apoyo a *counters*, que existen oficinas disponibles para ser asignadas en calidad de oficinas adicionales, indicándose además la ubicación de dichas oficinas.
- Las oficinas adicionales se asignan entre los operadores aéreos interesados, siguiendo el mismo procedimiento utilizado en los puntos anteriores, es decir, le corresponde la asignación de una oficina adicional a aquel operador que registre el mayor número de pasajeros embarcados en el año calendario inmediatamente anterior de la aplicación de este mecanismo. Este operador aéreo tiene el derecho de elegir la ubicación de la oficina en el evento que exista más de una disponible.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 61 de 77

- Si continúan existiendo oficinas disponibles, corresponde asignar estas oficinas a los operadores utilizando el mismo orden decreciente respecto a la cantidad de pasajeros embarcados en el año inmediatamente anterior, hasta completar el otorgamiento de la totalidad de oficinas disponibles (siempre y cuando estas sean requeridas por los operadores aéreos).

▪ ***Vigencia de la asignación de oficinas:***


La asignación de oficinas de apoyo a *counters* resultante debe ser revisada anualmente por parte de CACSA, en virtud de la eventual variación que los antecedentes requeridos por este mecanismo puedan registrar. No obstante lo anterior, este período de tiempo puede verse reducido según las situaciones que se describen a continuación:

a. ***Requerimiento de oficina de apoyo a counters por parte de nuevos operadores, habiéndose asignado oficinas adicionales.***

Habiéndose asignado la totalidad de las oficinas, incluyendo oficinas adicionales, puede presentarse el requerimiento de nuevos operadores que necesiten oficina de apoyo a *counters*. En tal caso, corresponde asignar al nuevo operador aquella oficina que fue asignada en calidad de oficina adicional al operador aéreo que registró la menor cantidad de pasajeros embarcados al momento de la asignación de las mismas. La asignación de esta oficina corresponderá sólo en el evento que el nuevo operador cumpla con el requisito de disponer de una subconcesión de *counters* de atención al público.

De existir otros requerimientos de nuevos operadores, se utilizará este mismo procedimiento en orden creciente, respecto del número de pasajeros embarcados en el año inmediatamente anterior a la asignación de las oficinas. Lo anterior en forma sucesiva hasta satisfacer la totalidad de los requerimientos de nuevos operadores y completar la cantidad de oficinas adicionales asignadas.

La devolución de las oficinas asignadas en carácter de adicional, deberá efectuarse en un plazo no superior a 30 días corridos, contados desde la fecha de notificación de CACSA al operador aéreo. Lo anterior con el objeto de no provocar trastornos respecto a las facilidades que debe otorgar el Terminal de Pasajeros a nuevos operadores.


 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 62 de 77

- b. *Requerimiento de oficina de apoyo a counters por parte de nuevos operadores, habiéndose asignado la totalidad de oficinas disponibles, sin la existencia de unidades adicionales asignadas.***

Habiéndose asignado la totalidad de oficinas disponibles sin utilizar el procedimiento de oficinas adicionales, un nuevo operador podrá postular a una oficina únicamente en el próximo proceso de asignación de oficinas de apoyo para *counters*, siempre y cuando cumpla con los antecedentes y/o requisitos exigidos para ello. Este proceso se llevará a cabo transcurrido 1 año desde el último proceso de asignación, o en su defecto en un tiempo menor si así lo califica la Inspección Fiscal.

#### 7.2.4. Mecanismo de Asignación de Áreas de Carga


- El área concesionada cuenta con una Area de Carga, y de espacios destinados para estacionamiento de vehículos auxiliares.
- Las áreas disponibles serán asignadas observando una relación aproximada respecto del volumen que cada empresa mueve en toneladas anuales, en caso que las áreas disponibles no den satisfacción a las peticiones de los usuarios.
- Las empresas aéreas, despachadores de carga, correos o *couriers* que necesiten bodegas, áreas pavimentadas, terrenos eriazos u oficinas, deberán dirigir sus peticiones al Gerente de Operaciones de CACSA.
- La distribución de las Áreas de Carga entre las empresas aéreas será determinado por CACSA.
- Previo a la asignación de las Áreas de Carga, CACSA debe presentar a la Inspección Fiscal la modalidad, vigencia y propuesta de asignación.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 63 de 77

### 7.3. REGLAMENTO DE USO ÁREAS DE CARGA

#### 7.3.1. Disposiciones Generales

- El Área de Carga Aérea es administrado por la Sociedad Concesionaria.
- Los subconcesionarios no pueden dejar equipos de apoyo a las aeronaves o vehículos: abandonados, mal estacionados, en un área de uso común del Área de Carga que tenga otro uso específico, o fuera de los límites del área entregada en subconcesión.
- El control de accesos a la parte aeronáutica (entrada y salidas) es competencia de la DGAC.
- CACSA distribuye el Área de Carga, de tal forma que los usuarios puedan cumplir con sus compromisos para despachar o recibir la carga en forma expedita y segura.
- Los subconcesionarios son responsables de cumplir las disposiciones, leyes, decretos, reglamentos y otras órdenes que emanen de las autoridades competentes, tales como Aduana, Servicio Agrícola Ganadero (SAG), Policía de Investigaciones: Brigada Antinarcoóticos, Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA), DGAC, entre otros.
- A los subconcesionarios no les está permitido mantener líquidos inflamables, como gasolina y aceites, utilizados para el mantenimiento de vehículos o equipo, en lugares que no estén adaptados para tales propósitos. Esta condición debe ser calificada por la autoridad competente.
- Las empresas aéreas y los despachadores de carga aérea son responsables directos ante la autoridad aeronáutica por el incumplimiento de las disposiciones relacionadas con la manipulación y transporte de mercancías peligrosas por vía aérea.
- Los servicios de operación de carga aérea pueden estar relacionados con:
  - Carga de importación y en tránsito.
  - Carga de exportación
  - Carga nacional
  - Transporte de valores.
  - Carga de *Courier* y correo aéreo.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 64 de 77

- Las actividades de paletizaje, enmallado, estacionamiento de equipo y vehículos de apoyo que se efectúen en la plataforma son de exclusiva responsabilidad del usuario, pues estas áreas están fuera del área de concesión.
- Queda estrictamente prohibido a los subconcesionarios el realizar el mantenimiento de cualquiera de sus equipos dentro del área de concesión del Aeropuerto, sin previa y expresa autorización de CACSA.
- Queda estrictamente prohibido a los subconcesionarios utilizar Áreas de Carga para otros fines que no estén directamente relacionados con el manejo de la carga.

### 7.3.2. Carga de Exportación

Los usuarios deben cumplir todos los trámites de exportación ante las autoridades competentes para exportar sus productos. A su vez, los exportadores deben responder directamente ante las autoridades correspondientes y dar cumplimiento de las leyes, reglamentos y disposiciones que correspondan. Los usuarios deben realizar los trámites pertinentes directamente con cada organismo que corresponda:


- Aduana.
- DGAC.
- Carabineros de Chile.
- SERNAPESCA.
- Policía Internacional.
- Brigada antinarcóticos y otros que correspondan.

A continuación se indican las obligaciones de cada uno de los organismos que cumplen funciones en el área de carga:

#### a. Agencias de Carga:

- Deben estar presentes en todo momento en el proceso de tratamiento de la carga, desde el ingreso de los camiones hasta su entrega en aquellas dependencias que proporcionan los servicios de paletizaje y tratamiento de frío.
- En aquellos casos excepcionales que requiera acceder a la aeronave, debe coordinar tal acción con la DGAC y con el operador de aeronave.



 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 65 de 77


- Velar por el cumplimiento de todas las disposiciones emanadas de los organismos públicos competentes, relacionados con el tratamiento de la carga de exportación.
- Tomar todas las medidas que estén a su alcance para el resguardo de la carga bajo su responsabilidad.

**b. Operador de Aeronave:**

- Coordinar las acciones necesarias, para que en todo momento esté disponible el equipo para el paletizaje, enmallado y embarque de la carga.
- Tomar las medidas para que sus equipos o aquellos que subcontrate para el paletizaje, el enmallado y disposición de la carga se dispongan en las dependencias autorizadas establecidas para tal efecto.
- Verificar que el tratamiento de la carga se haga en un entorno limpio y seguro.
- En el caso de que el vuelo sea cancelado, el SAG debe ser notificado. Lo anterior con el fin de que la empresa aérea obtenga la autorización respectiva, para almacenar productos certificados en lugares distintos a los ya autorizados para este efecto, ya sea en terrenos del área de concesión o fuera de ellos.
- Una vez finalizado el proceso de carga o descarga, debe tomar las medidas necesarias para dejar el área libre de desechos y los equipos debidamente ordenados. (NOTA: Entiéndase por desechos, cartones, huinchas, de embalaje, pallets, madera, plásticos, papeles, latas de aceite, cordones, sogas).
- Someterse a todos los controles y procedimientos de seguridad que disponga la autoridad aeronáutica.

**c. Empresas de Paletizaje y Tratamiento de Frío**

- Coordinar en forma conjunta con el SAG el ordenamiento y expedición del proceso de carga.
- Velar por que, en todo momento, dicho proceso se desarrolle en un entorno limpio y seguro.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 66 de 77

- Una vez concluidas las actividades de tratamiento de la carga, tomar las medidas pertinentes para que tanto en el interior como exterior inmediato de sus instalaciones se mantenga limpio y ordenado.
- Tomar todas las medidas preventivas que estén a su alcance, para evitar situaciones de riesgo que afecten la integridad física de las personas involucradas en el proceso de tratamiento de la carga, que tenga lugar en sus instalaciones.

### 7.3.3. Carga de Importación

Los trámites que los importadores deben realizar ante las autoridades competentes para importar ciertos bienes, constituyen procedimientos que los usuarios deben cumplir directamente.


A continuación se indican las responsabilidades establecidas para la manipulación y almacenamiento de la carga de importación:

#### a. Operador de Aeronaves

- Verificar que el tratamiento de la carga se haga en un entorno limpio y seguro.
- Una vez finalizado el proceso de carga o descarga tomarán las medidas necesarias para dejar libre de desechos el área de la plataforma y el frente de sus concesiones. Asimismo, los equipos debidamente ordenados.
- En el caso que el SAG detecte que existe en madera de estiba contaminada, debe proceder a su fumigación y posterior eliminación, de acuerdo a las instrucciones impartidas por dicho Servicio.
- Queda prohibido el paletizado de la carga en aquellos lugares no establecidos para tal efecto.

#### b. Asociación Nacional de Agentes de Aduana y Cámara Aduanera


- Velar por la buena coordinación con los transportistas que retiran la carga, y que estos den cumplimiento a las medidas establecidas en el presente Procedimiento.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 67 de 77

- Informar a sus clientes que los camiones de carga permanecerán en el lugar de estacionamiento, hasta completar la documentación necesaria para su ingreso.
- Tomar las medidas para notificar a los transportistas de la carga de importación, para que estos permanezcan en el interior de la zona primaria, sólo el tiempo que autoriza ADUANA.
- Informar a sus transportistas de la carga, que junto con la prohibición de desembalar o desarmar los bultos originales deben retirar los desechos que se originen al momento del carguío (*pallets*, cartones, huinchas de embalaje, etc.).
- En la medida de lo posible deben mantener una relación actualizada de empadronamiento de los transportistas y peonetas que ingresan a la Zona Primaria. Dicha relación deberá ser entregada a la Aduana y Seguridad de la DGAC.

**c. Empresas de Tratamiento de Carga de Importación**

- Dar a conocer a sus clientes los lugares de estacionamientos para los vehículos de transporte de carga de importación, los cuales sólo pueden ingresar una vez que cuenten con el ingreso con factura. Una vez autorizado, puede permanecer un máximo de 3 horas en el interior de la Zona Primaria.
- Tomar las medidas necesarias para mantener libre de desechos los sectores ubicados tanto por Zona Primaria como por la plataforma.
- Realizar las acciones de seguridad, principalmente en cuanto a las maniobras de carga de los vehículos grúas horquillas.
- Cumplir con todas las medidas de almacenamiento de la carga dependiendo de su clasificación, teniendo especial cuidado con las mercancías peligrosas.
- Tomar todas las medidas de prevención de riesgos, principalmente en cuanto al óptimo estado de las líneas aéreas eléctricas y tableros eléctricos.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 68 de 77


#### 7.3.4. Tratamiento de Animales en calidad de carga aérea

- El ingreso y salida de animales que lleguen o salgan del Aeropuerto en calidad de carga aérea se debe efectuar a través del Área de Carga, por los accesos autorizados.
- Sólo subconcesionarios que cuenten con instalaciones o recursos en el Aeropuerto para recibir o despachar animales por vía aérea, pueden solicitar autorización para que estos animales puedan pasar a la plataforma o cruzar el área de concesión del Aeropuerto. Esta solicitud incluye la reparación de daños que estos animales puedan causar en el Aeropuerto.
- Los dueños de la carga o los despachadores de carga contratados por éste son las responsables de coordinar directamente con las autoridades aduaneras y sanitarias, para efectuar el despacho o recepción de los animales.
- El ingreso ocasional de vehículos a las áreas restringidas del Aeropuerto es autorizado por la DGAC. El permiso permanente para ingresar al área restringida del Aeropuerto por parte de vehículos es autorizado por la DGAC, previo conocimiento CACSA.


#### 7.3.5. Funciones Generales de la Sociedad Concesionaria en el Área de Carga

Las funciones generales de la Sociedad Concesionaria, en coordinación con la DGAC en el Área de Carga, son las siguientes:

- Promover la utilización racional de los recursos disponibles en bodegas, oficinas, terrenos, áreas pavimentadas y equipos.
- Exigir a los subconcesionarios del Área de Carga que mantengan sus áreas limpias y libres de desechos (Nota: Entiéndase por desechos, cartones, huinchas, de embalaje, pallets, madera, plásticos, papeles, latas de aceite, cordones, sogas, etc.).
- Verificar que los equipos de apoyo terrestre de las empresas aéreas o de las empresas que prestan servicio en las áreas de la concesión, se encuentren en los lugares habilitados o autorizados para ello.
- Controlar la presentación de las instalaciones que ocupan los subconcesionarios.
- Verificar el funcionamiento de la iluminación y señalética de las áreas de uso común en el Área de Carga.

	<b>SISTEMA DE GESTÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 69 de 77

- Exigir a los subconcesionarios que operan en el Área de Carga, el que mantengan disponible a los usuarios un libro que les permita estampar eventuales reclamos, sugerencias y/o felicitaciones asociadas al servicio recibido.
- Incentivar a que no se cometan actos que atenten contra el medio ambiente en su jurisdicción, de parte de los subconcesionarios o de los usuarios que se encuentren u operen en el área concesionada.
- Promover las actividades económicas relacionadas con el transporte de carga aérea.

 <b>CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 70 de 77


## 8. MEDIO AMBIENTE

### 8.1. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DESECHOS SÓLIDOS Y LÍQUIDOS

- El retiro periódico de basuras desde el área de concesión es realizado por empresas externas debidamente autorizadas por las autoridades competentes, las cuales procederán en la forma y frecuencia señalada en el Programa de Retiro de Basuras vigente. Este documento es presentado anualmente por CACSA a la Inspección Fiscal para su aprobación, según lo establecido en el artículo 1.10.9.2.d de las BALI.
- CACSA es responsable de velar por la limpieza de la totalidad de las instalaciones inmersas dentro del área de concesión, para lo cual procede de la forma indicada en el artículo 7.1.9 del presente documento.
- El tratamiento de las aguas servidas del El Loa de Calama es efectuado directamente por CACSA, a través de la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas del Aeropuerto.
- CACSA da cumplimiento a las disposiciones y parámetros que la DGAC u otra autoridad competente establezca para la operación del Aeropuerto.

#### 8.1.1. PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN A LA CONTAMINACIÓN DEL AIRE (Vehículos que transitan en accesos al Terminal y Zonas Aeronáuticas)

- Los dueños de vehículos que soliciten permiso a CACSA, con el objeto de que la DGAC les otorgue la autorización de acceso a las áreas restringidas del Aeropuerto, deben contar con la documentación al día exigida en la Ordenanza del Tránsito (especialmente su Revisión Técnica).
- Los vehículos que concurren al Aeropuerto y sólo usan las vías públicas de acceso, están sujetos a las revisiones de rutina que efectúe Carabineros de Chile u otra autoridad competente en transporte terrestre.
- CACSA da cumplimiento a las disposiciones que sobre este tema haya emitido la autoridad competente.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 71 de 77

## 9. DEL ESTADO

### 9.1. DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE EXPLOTACIÓN


El Inspector Fiscal, durante de la Etapa de Explotación, tiene además de las funciones que se señalan a continuación, las establecidas en el Reglamento de Concesiones. No obstante lo anterior, aquellas funciones del Inspector Fiscal que dicen relación con aspectos técnicos aeronáuticos y la seguridad de la aeronavegación deben contar con un informe previo favorable de la DGAC, conforme a la Ley N° 16.752 de 1968, Orgánica de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

El Inspector Fiscal puede hacerse asesorar por profesionales o especialistas, sean personas naturales o jurídicas. En la oficina del Inspector Fiscal, la cual se ubica en las instalaciones del Terminal de Pasajeros, existe un Libro de Explotación de la Obra en el cual se individualiza la Obra, al Concesionario y al Inspector Fiscal. En él se indican los hechos más importantes que van ocurriendo durante el curso de la explotación de la misma, especialmente, las observaciones asociadas a la conservación, las sanciones y multas que se aplican, el cobro de tarifas y en general todos los hechos relevantes.

#### 9.1.1. Obligaciones del Inspector Fiscal


La Inspección Fiscal, durante la Etapa de Explotación, en su calidad de inspección técnica y actuando en la fiscalización del cumplimiento del contrato en todos sus aspectos, debe, entre otras, ejecutar las siguientes acciones:

- a. Fiscalizar el Contrato de Concesión por parte del MOP, durante la Etapa de Explotación.
- b. Entregar a la DGOP los reportes que esta Dirección solicite relativos a la gestión de la concesión.
- c. Exigir y realizar los análisis pertinentes de los antecedentes que debe entregar CACSA.
- d. Fiscalizar el cumplimiento de las normas técnicas sobre la conservación de las obras.
- e. Fiscalizar el cumplimiento del plan de trabajo aprobado por el Inspector Fiscal.
- f. Fiscalizar el cumplimiento de las normas técnicas sobre la operación de las obras y servicios.
- g. Fiscalizar el cumplimiento y correcta aplicación del Reglamento de Servicio de la Obra.
- h. Fiscalizar el cumplimiento del cobro de tarifas aprobadas y su correcta aplicación.
- i. Fiscalizar el cumplimiento de las condiciones económicas de la licitación.
- j. Proponer la aplicación de multas que correspondan, en virtud del Contrato de Concesión.

 <b>CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 72 de 77

- k. Fiscalizar y velar por el cumplimiento de los aspectos jurídicos, contables, administrativos y, en general, de cualesquiera otros que emanen de los documentos del contrato.
- l. Todas las que corresponden al Inspector Fiscal de la Etapa de Construcción relacionadas con la ingeniería de los proyectos y la construcción, cuando se realicen obras durante la Etapa de Explotación.
- m. Fiscalizar el cumplimiento de las consideraciones y regulaciones ambientales establecidas en las BALI, las exigencias y/o medidas ambientales contenidas en la DIA correspondiente y las que deriven de la o las respectivas Resoluciones de Calificación Ambiental emitidas por la COREMA – Región de Antofagasta, que resulten del o los Estudios o Declaraciones de Impacto Ambiental que requiera el proyecto y/o sus actividades. Adicionalmente, debe aprobar, rechazar y/o exigir modificaciones para dar cumplimiento a lo establecido en las BALI, según corresponda, al Programa de Gestión Sustentable indicado en el artículo 1.8.11.3, a los Informes de Desarrollo Sustentable señalados en 2.14.3 y a los planes de manejo indicados en el Manual de Planes de Manejo Ambiental para Obras Concesionadas, en su versión vigente, indicado en 1.4.2, todos artículos de las BALI.
- n. Dictar órdenes e instrucciones para el cumplimiento del Contrato de Concesión.
- o. Verificar y coordinar el cumplimiento de pagos de la DGAC a CACSA.
- p. Aprobar, rechazar y/o sugerir modificaciones al Registro de todos los Bienes y Derechos afectos a la concesión, conforme a lo señalado en el artículo 46°, número 2, del Reglamento de la Ley de Concesiones. Dicho registro debe actualizarse cada 1 año, pudiendo el Inspector Fiscal actualizarlo en un plazo menor, en caso que lo estime conveniente.
- q. Fiscalizar los pagos que debe realizar CACSA al MOP, de acuerdo a lo señalado en las BALI.
- r. Revisar la información estadística entregada por CACSA.
- s. Validar mensualmente, por medio de anotación en el Libro de Explotación correspondiente, el monto del “VPI<sub>m</sub>” calculado e informado por CACSA, actualizado según se describe en el artículo 1.7.6.1 de las BALI.
- t. Fiscalizar el cumplimiento del Programa Anual de Conservación de la Obra aprobado.
- u. Fiscalizar el cumplimiento de la entrega de la información de los estados financieros de CACSA.
- v. Aprobar, rechazar y/o sugerir modificaciones a los cronogramas, proyectos, planes, programas y otros documentos presentados por CACSA, para los que las BALI requieran su aprobación. No obstante la aprobación de algún proyecto o documento, CACSA sigue siendo el responsable de que las obras aprobadas cumplan, una vez construidas, los estándares establecidos en las Bases Técnicas respectivas.
- w. Abrir y llevar un Libro de Explotación de la Obra desde que sea designado.



 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 73 de 77

- x. Enviar mensualmente un informe ejecutivo al DGOP, que indique el estado y grado de avance del contrato de concesión, así como también los problemas que se susciten en el mismo;
- y. Realizar los controles establecidos en el artículo 1.10.7 de las BALI.
- z. Participar en las sesiones periódicas del Comité de Facilitación del Transporte Aéreo del Aeropuerto.
- aa. Cualesquiera otras establecidas en las Bases de Licitación.

La Inspección Fiscal puede solicitar los estudios, investigaciones, ensayos y certificados de calidad que estime convenientes, de todos los materiales, repuestos y elementos de recambio que sean necesarios incorporar a los equipos e instalaciones, con motivo de la ejecución de los servicios de mantenimiento, conservación y operación, tanto del camino como de las instalaciones anexas.

De igual forma, la Inspección Fiscal aprueba el Programa Anual de Conservación de la Obra, el cual debe contener al menos lo siguiente:

- La política de conservación elegida, con su justificación técnica.
- La estimación de las cantidades de obra a ejecutar y sus correspondientes precios unitarios.
- El cronograma con las operaciones de mantenimiento y con estimaciones de cantidades de obras a ejecutar.

### **Cumplimiento del Plan de Trabajo**


El Inspector Fiscal debe controlar el cumplimiento del Plan de Trabajo anual y mensual que haya entregado CACSA, verificando la ejecución de todas las actividades que corresponda realizar, según lo señalan las Fichas Técnicas del Programa Anual de Conservación de la Obra vigente.

CACSA debe comunicar por escrito al Inspector Fiscal, con la debida anticipación, cualquier modificación que se realice al plan de trabajo.

### **Cumplimiento de la Aplicación de las Tarifas**

La Inspección Fiscal debe verificar que los cobros de tarifa sean aquellos que han sido aprobados por Resolución Ministerial, publicados a través de los medios de prensa y que a su vez sean los mismos que se publiciten en la Obra.

De igual forma debe controlar que la tarifa que se aplique corresponda a la clasificación de tipos de servicios indicados en las BALI y que en ningún caso se esté cobrando tarifas distintas a las que se puedan aplicar, de acuerdo al Contrato de Concesión.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 74 de 77

CACSA, de acuerdo a lo estipulado en el Contrato de Concesión, debe publicar con la debida anticipación y por los medios que corresponda, todo cambio o modificación de tarifas.

### **Cumplimiento de las Normas Legales y Reglamentarias Aplicables al Contrato**

El Inspector Fiscal debe controlar el cumplimiento de todas las normas legales y reglamentarias aplicables al Contrato de Concesión, especialmente, en lo que dice relación con aquellas normas de carácter laboral, ambiental, tributarias y administrativas.

### **Cumplimiento de Entrega de Información**

La Inspección Fiscal debe controlar la veracidad y oportunidad en la entrega de las informaciones que dé CACSA, de acuerdo a lo estipulado en el Contrato de Concesión.

En este contexto, debe verificar el contenido de los informes mensuales, trimestrales, semestrales y/o anuales que debe entregar CACSA, la calidad de la información y la accesibilidad con que se cuenta para ello.


Si la información recepcionada contuviese errores de cierta magnitud, producto de negligencias o de actos dolosos, el Inspector Fiscal podrá proponer la aplicación de las multas que corresponda, de acuerdo a lo señalado en las BALI.

CACSA debe permitir el acceso al Inspector Fiscal, previa solicitud, a todas las dependencias inmersas dentro del área de concesión, a fin de que éste pueda imponerse de cómo se procesa y entrega la información que está obligado a entregar al MOP.

El MOP puede usar las instalaciones de CACSA donde éste realice mediciones y controles de la operación de la concesión, para transmitir información estadística, imágenes o videos, a un centro de gestión de explotación del MOP. De la misma forma, el MOP puede disponer de la instalación de equipos propios de control y medición independientes. Los protocolos y formatos a utilizar para la transmisión son establecidos por el MOP.

### **Proposición de Aplicación de Multas**

En caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por CACSA, de acuerdo a los términos del Contrato de Concesión, el Inspector Fiscal puede proponer la aplicación de las multas que correspondan.

 CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 75 de 77

Para ello, de acuerdo a lo señalado en el Contrato de Concesión, el Inspector Fiscal debe notificar de la infracción detectada a CACSA y proponer la aplicación de las multas pertinentes y demás sanciones que correspondan.


## 9.2. DE LA RELACIÓN DEL CONCESIONARIO DEL AEROPUERTO CON ORGANISMOS GUBERNAMENTALES EN EL AEROPUERTO

Debido a las responsabilidades que debe asumir CACSA para operar y administrar el área concesionada del Aeropuerto, es necesario que asuma una serie de coordinaciones con organismos gubernamentales que en razón de sus funciones, son autoridades competentes en sus áreas en el Aeropuerto.

Cada uno de estos organismos gubernamentales opera de acuerdo a sus propias leyes, reglamentos y disposiciones internas, por lo que CACSA debe coordinar con ellos, a fin de que las operaciones aeroportuarias no interfieran en sus actividades. En estas coordinaciones CACSA requiere, dependiendo del caso, la coordinación por medio del Inspector Fiscal.

Entre los organismos con los cuales CACSA debe coordinar para una adecuada operación del Aeropuerto están:

- a. Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC – Aeropuerto El Loa de Calama).
- b. Dirección Regional de Aduanas.
- c. Policía de Investigaciones: Policía Internacional.
- d. Policía de Investigaciones: Brigada Antinarcoóticos.
- e. Carabineros de Chile.
- f. Servicio Agrícola y Ganadero (SAG).
- g. Inspección Fiscal.
- h. Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA).
- i. Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR).
- j. Ilustre Municipalidad Calama.
- k. Servicio de Salud Calama.
- l. Juzgado de Policía Local de Calama.
- m. Asociaciones del Comercio, la Producción, el Transporte y el Turismo.


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	: RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia	:
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No)	: Sí
		Revisión:	: 0
		Página	: 76 de 77

***Reuniones de coordinación con comités:***

- a. Comité FAL.
- b. Comité de Seguridad.
- c. Comité de Gestión de la Concesión.

**9.3. DE LA RELACIÓN ENTRE EL CONCESIONARIO Y EL INSPECTOR FISCAL**

- Toda la comunicación entre CACSA y el Inspector Fiscal es canalizada a través del Gerente General o el Gerente de Operaciones de CACSA por una parte, y la Inspección Fiscal por la otra, sin perjuicio del proceso de apelaciones establecido en la Ley, en los reglamentos y en las condiciones delineadas en los documentos de la Licitación.
- El Inspector Fiscal decide: 1) el sistema de comunicaciones que utiliza con CACSA durante la vigencia del Contrato de Concesión, utilizando como documento oficial el Libro Explotación de la Obra indicado en los documentos de la Licitación; 2) la forma en que los documentos creados son archivados, los cuales son considerados igualmente oficiales para todos los efectos legales y contractuales.
- CACSA debe otorgar libre acceso al Inspector Fiscal o a su delegado, previa solicitud, a la información del proyecto, planos de diseño, cálculos, especificaciones, etc., relacionados con la operación de la concesión y, en general, a toda la información necesaria para cumplir sus deberes de inspección y control de las obligaciones que surjan del Contrato de Concesión.
- CACSA coopera y ayuda al Inspector Fiscal al mayor grado posible, de modo de asegurar que el área de concesión cumpla con los estándares establecidos en las BALI.

 <b>CONSORCIO AEROPORTUARIO DE CALAMA</b>	<b>SISTEMA DE GESTÓN DE CALIDAD</b>	Código : RSO-CACSA
	DOCUMENTACIÓN INTERNA	Vigencia :
	<b>REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</b>	Controlada (Sí/No) : Sí
		Revisión: : 0
		Página : 77 de 77

## 10. ANEXOS

- 10.1.1. **ANEXO N°1 : DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.**
- 10.1.2. **ANEXO N°2 : DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN.**
- 10.1.3. **ANEXO N°3 : RESPONSABILIDADES DEL CONCESIONARIO Y OTROS ORGANISMOS RELACIONADOS CON LA CONCESIÓN.**
- 10.1.4. **ANEXO N°4 : MANUAL DE OPERACIONES.**
- 10.1.5. **ANEXO N°5 : MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.**
- 10.1.6. **ANEXO N°6 : MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DEL SUBCONCESIONARIO.**