
CONCESIONARIA CHUCUMATA S.A.
RUT. 96.778.310-2

REGLAMENTO DE SERVICIO
MANUAL DE OPERACIONES

INDICE

	Páginas	
I	Introducción	3
II	Definiciones	3
III	Objeto del Reglamento de Servicio. Caracter Vinculante Vigencia y Documentos del Contrato	6
III.1	Objeto y Alcance	6
III.2	Carácter Vinculante	6
III.3	Vigencia	7
III.4	El Contrato de Concesión y sus Documentos	7
III.5	Modificaciones del Reglamento de Servicio	8
IV	De los Usuarios	8
IV.1	Derecho de los Usuarios	8
IV.2	Obligaciones de los Usuarios	10
V	De la Concesionaria	11
V.1	Derechos de la Concesionaria	11
V.2	Obligaciones del Concesionario	13
VI	Del Personal del Concesionario	19
VI.1	Deberes del Personal del Concesionario	20
VI.2	Derechos del Personal del Concesionario	21
VII	El Libro de Explotación de la Obra	22

CONCESIONARIA CHUCUMATA S.A.
RUT. 96.778.310-2

REVISION "0"
14/03/97

REGLAMENTO DE SERVICIO
MANUAL DE OPERACIONES

I.- INTRODUCCION

El presente Reglamento de Servicio se refiere a la parte operaciones del contrato de concesión que se origina en el Decreto MOP N° 452, publicado en el Diario Oficial del 23 de Diciembre de 1995, que entregó dicho contrato para la ejecución, conservación y explotación de la obra pública fiscal denominada "Terminales de Pasajeros y de Carga Aeropuerto Diego Aracena de Iquique", a Concesionaria Chucumata S.A..

Las operaciones del contrato consisten en la explotación, la conservación y mantención, la información de actividades y las relaciones con los usuarios y el personal.

II.- DEFINICIONES

Concesionaria Chucumata S.A. (C.C.S.A.), en adelante "la Concesionaria", es la empresa formada para la ejecución, conservación y explotación de la obra pública fiscal denominada Terminales de Pasajeros y de Carga, en el Aeropuerto Diego Aracena de la ciudad de Iquique.

Gerente General: es el representante legal de la Concesionaria, responsable de la dirección de la empresa y de la administración del Contrato de concesión. Es el interlocutor de la Concesionaria ante el MOP.

Inspección Fiscal: Organización encargada de fiscalizar el cumplimiento del contrato, en su etapa de explotación, designada por la DGOP. La Inspección estará compuesta por un Inspector Fiscal de la DGOP y otro de la DGAC.

Inspector Fiscal: es el representante fiscal nombrado por el Ministerio de Obras Públicas y por la DGAC., para actuar ante la Concesionaria.

Ministerio de Obras Públicas (MOP): Secretaría de Estado encargada del planeamiento, estudio, construcción, conservación y explotación de obras públicas fiscales.

Dirección General de Obras Públicas (DGOP): Organismo que dirige, coordina y fiscaliza los servicios operativos dependientes en la ejecución de estudios, construcción, reparación y conservación de las obras públicas fiscales.

Dirección Nacional de Aeropuertos (DAP): Organismo dependiente de la DGOP encargada de realizar los estudios, proyecto, construcción, reparación y mejoramiento de los aeropuertos y sus instalaciones conexas.

Coordinación General de Concesiones (CGC): Organismo dependiente de la D.G.O.P., encargado de proponer los programas de licitaciones de obras que se concesionan, las condiciones administrativas y financieras de las licitaciones, los criterios y normas de supervisión de los contratos de concesión.

Terminal de Pasajeros: es el edificio y sus instalaciones, especialmente construido para atender a los pasajeros y sus acompañantes, que salgan o lleguen a la ciudad por este Aeropuerto.

Terminal de Carga: es el edificio donde se recibe y procesa la carga que se reciba o despache por vía aérea.

Dirección General de Aeronautica Civil (D.G.A.C.): es el organismo dependiente de la Fuerza Aerea de Chile que regula las actividades de la aviación civil en el país. En lo específico de este aeropuerto, controla el tráfico de aviones, pasajeros y carga y es el propietario legal de las instalaciones civiles del aeropuerto y encargado de su explotación, sea en forma directa o a través de concesiones.

Concesionario: es cualquier persona natural o jurídica que a través de un contrato con la D.G.A.C. tiene a su cargo la explotación o administración de un servicio determinado en el aeropuerto.

Servicios Básicos: Todos aquellos que comprenden el objeto específico del presente contrato de concesión.

III.- OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO. CARACTER VINCULANTE, VIGENCIA Y DOCUMENTOS DEL CONTRATO

III.1.- Objeto y Alcance

El objeto del Reglamento de Servicio es regular las operaciones de la obra concesionada.

El Reglamento estará en todo momento a disposición de quien lo solicite.

El alcance del Reglamento de Servicio es la conservación y mantención de los Terminales de Pasajeros y de Carga, la Planta de Aguas Servidas, el Estacionamiento de Vehículos y la Vialidad de Acceso y de circulación de vehículos y de peatones. A esto se agrega la explotación del Terminal de Carga.

III.2.- Carácter vinculante

El Reglamento de Servicio deberá ser cumplido por la Concesionaria, por el Ministerio de Obras Públicas (Inspección Fiscal) por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) y por todos aquellos que resulten relacionados por la explotación y/o conservación de la Obra.

El Reglamento, en lo relativo a la Obra y al servicio que otorga, es sólo aplicable dentro de los límites del área concesionada.

III.3.- Vigencia

La vigencia que tendrá el Reglamento de Servicio será el periodo entre la fecha de Puesta en Servicio Provisorio de la Obra y el término del plazo de Concesión, el 09 de Enero de 2008

III.4.- El Contrato de Concesión y sus documentos

El Contrato de Concesión entre el Fisco y Concesionaria Chucumata es el Decreto Supremo N° 452.- del Ministerio de Obras Públicas, publicado en el Diario Oficial del 23 de Diciembre de 1995.

Forman parte de este contrato los siguientes documentos:

- Decreto con Fuerza de Ley de Concesiones de Obras Públicas, DFL MOP N° 164 del 1991 y sus modificaciones posteriores.
- Reglamento Ley de Concesiones de Obras Públicas; DS MOP n° 240 de 1991 y sus modificaciones posteriores.
- Bases de la Licitación para la Concesión de los Terminales de Pasajeros y Carga del Aeropuerto Diego Aracena - Iquique.
- Oferta presentada por Empresa Constructora Belfi S.A., Lan Chile S.A. y Desarrollo de Concesiones S.A. para la futura Concesionaria Chucumata S.A.
- El presente Reglamento de Servicio.

- Manual de Carreteras de la Dirección de Vialidad del MOP.
- Código del Trabajo.

III.5.- Modificaciones del Reglamento de Servicio

Toda modificación de este Reglamento deberá ser propuesta por la concesionaria, que deberá justificar su petición. Las modificaciones deben ser autorizadas por el Director General de Obras Públicas por medio de una Resolución D.G.O.P. Exenta.

IV.- DE LOS USUARIOS

IV.1.- DERECHO DE LOS USUARIOS

IV.1.1.- De su derecho al servicio objeto de la Concesión.

Los usuarios tendrán derecho al uso de los Terminales, por los que pagan a través de la Tasa de Embarque y de las Tarifas de Carga. Dicho uso se refiere al derecho a ocupar las instalaciones de los Terminales, de acuerdo a la legislación vigente, sin discriminación de ninguna especie y siempre que cumplan con este Reglamento y las normas de la DGAC.

IV.1.2.- De su derecho a presentación de sugerencias y reclamos

Los usuarios tendrán derecho a presentar sus sugerencias y reclamos en forma escrita con el objeto de aportar a una mayor calidad de los servicios o denunciar situaciones que vulneren sus derechos.

Dentro de la obra, deberá considerarse la colocación de un cartel en un lugar visible y legible por los usuarios, en el cual se les informa sobre sus derechos a sugerencias y reclamo y donde pueden dejarlo por escrito.

IV.1.2.1.- Libro de sugerencias y reclamos

Las sugerencias y reclamos deberán hacerse en el libro correspondiente que estará a disposición del público en la oficina de la Concesionaria. El Inspector Fiscal visará semanalmente este libro y conocerá de las acciones que haya tomado o deba tomar la Concesionaria en lo que a ella le corresponda según su contrato o hará presente a la DGAC, de las situaciones que a ésta le correspondiera atender.

IV.1.2.2.- Respuesta al usuario

La Concesionaria dará respuesta oportuna a las sugerencias y reclamos que a ella le correspondan, directamente a la persona que se identificó con la presentación.

IV.1.3.- De su derecho a la calidad del servicio

El usuario tiene derecho a obtener calidad de servicio consistente en:

- Areas iluminadas
- Areas bien aireadas
- Instalaciones completas, en buen estado y en operación
- Caminos internos en buen estado
- Señalización inteligible, completa y en buen estado.

Sus derechos en la atención que le brinden los servicios públicos que atienden en el Aeropuerto, las compañías de aviación o líneas aéreas y las concesiones otorgadas por la DGAC, no son responsabilidad de Concesionaria Chucumata S.A.

IV.1.4.- De su derecho a cobro por daños producto del mal estado de la obra.

El usuario tiene derecho a cobrar a la Concesionaria los daños que pueda haber sufrido producto de deficiencias en las instalaciones de la concesión. Para comenzar el procedimiento de cobro, el usuario deberá dejar un reclamo por escrito, independiente de las acciones judiciales que desee emprender. El procedimiento del reclamo será según lo estipulado en este capítulo, artículo IV.1.2.

IV.2.- OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

IV.2.1.- De su obligación de pago

Los usuarios que sean pasajeros que salen de la ciudad en cualquier tipo de vuelo, pagan a la Concesionaria un derecho que queda incluido en la tasa de embarque cobrada por el transportador.

Los usuarios que sean pasajeros que llegan en los diversos vuelos, no pagan ningún tipo de derecho a la Concesionaria.

El público en general - usuario de las instalaciones - no paga ningún tipo de derechos a la Concesionaria.

IV.2.2.- De su obligación de acatamiento al Reglamento y señalización

Todos los usuarios están obligados a respetar y obedecer el presente Reglamento en lo que a ellos les atañe, como así mismo la señalización permanente.

IV.2.3.- De su obligación de pago por daños

El usuario tiene la obligación de hacer un uso adecuado a la función de las instalaciones de los Terminales.

Los daños que se produzcan por mal uso de las instalaciones, serán de responsabilidad del usuario, quien deberá pagar por los deterioros que provoque el uso descuidado, imprudente o malintencionado de las instalaciones, sin perjuicio de las acciones penales que puedan emprenderse por supuesto delito o cuasidelito.

V.- DE LA CONCESIONARIA

V.1.- DERECHOS DE LA CONCESIONARIA

V.1.1.- Derecho a explotar la obra.

La Concesionaria tiene derecho a explotar las obras, en la forma que se indica a continuación, a contar de la autorización de Puesta en Servicio Provisorio y hasta el término del período de concesión.

V.1.2.- Derecho de cobro.

En el Terminal de Pasajeros, la explotación se limita a percibir sus derechos según las tarifas contratadas por pasajero embarcado, sin excepción alguna.

La DGAC cancelará mensualmente a la Concesionaria en la forma dispuesta en las Bases Administrativas.

En el Terminal de Carga, la Concesionaria tiene derecho a su explotación directa y a cobrar libremente sus tarifas.

V.1.3.-Derecho a cobro de deterioros por uso descuidado, imprudente o malintencionado

La Concesionaria cobrará a la D.G.A.C. y/o MOP los deterioros ocasionados por los usuarios, como consecuencia de uso descuidado, imprudente o malintencionado en las instalaciones de los Terminales.

La Concesionaria deberá presentar un informe a la Inspección Fiscal de lo sucedido, mencionando responsabilidad, deterioros y daños, reparaciones y su costo.

V.1.4.- De su derecho a llamar a la Comisión de Conciliación.

La Concesionaria tiene el derecho de llamar a la Comisión Conciliadora por todas las controversias o reclamaciones que se produzcan con motivo de la interpretación o aplicación del contrato de concesión que hubiese realizado la otra parte y de la cual esté en desacuerdo.

V.1.5.- De su derecho a un ingreso mínimo por parte del Estado.

La Concesionaria tiene derecho de recibir del Estado un ingreso mínimo anual garantizado, en las condiciones en que lo dispone el contrato de concesión.

V.2.- OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

V.2.1.- Obligación de otorgamiento de servicio objeto de la concesión.

La Concesionaria estará obligada a otorgar el servicio objeto de la concesión según lo estipulado en el contrato y los documentos que forman parte de él.

V.2.2.- De su obligación de explotación

La Concesionaria tiene la obligación de explotación comercial, limitada al Terminal de Carga.

En este terminal dará los servicios de almacenamiento, bodegaje, paletización, arriendo de espacios en superficie y/o volúmenes, estacionamientos y otros.

Las tarifas tendrán una vigencia mínima de 90 días, serán informadas a la Inspección Fiscal con 30 días de anticipación a su aplicación y no podrán ser discriminatorias.

V.2.3.- De su obligación de Conservación y mantención

La Concesionaria es responsable de la conservación y mantención de las instalaciones señaladas en III.1.-

Para la conservación la Concesionaria deberá presentar un programa anual a la Inspección, el que se actualizará en Noviembre de cada año.

Para la conservación, la Concesionaria podrá libremente contratar personal externo según los requerimientos del programa anual aprobado por la Inspección.

Para la mantención, la Concesionaria dispondrá permanentemente del personal necesario y suficiente para corregir las anomalías y desperfectos normales de una operación rutinaria.

La mantención de emergencia no está incorporada a la concesión.

V.2.4.- De su obligación de entregar calidad en el servicio.

La Concesionaria deberá respetar y cumplir con los estándares de servicio que se exigen en el contrato.

V.2.5.- De su obligación de la mantención de los Terminales y sus obras anexas.

La Concesionaria mantendrá y reparará las obras y/o equipamientos necesarios para otorgar el servicio ofrecido. Su forma de proceder será la siguiente:

V.2.5.1.- Daños en las instalaciones.

Cuando se produzcan daños en las obras e instalaciones, la Concesionaria deberá informar a la Inspección Fiscal para que ésta los constate. La Concesionaria propondrá un programa de reparación de las instalaciones al Inspector Fiscal para su aprobación. Las reparaciones de daños ocasionados por los usuarios no son de cargo de la Concesionaria, la que podrá, hacerse cargo de las reparaciones luego que la Inspección indique la forma de pago del cargo de reparación.

V.2.5.2.- Programa de Conservación

La Concesionaria confeccionará y presentará a la Inspección Fiscal para su aprobación, un Programa de Conservación que se desarrollará anualmente. Su objetivo será mantener en buen estado físico y funcional los edificios, sus instalaciones, equipos y obras anexas de manera que las condiciones de seguridad, confort y operación sean óptimas a lo largo del período de la concesión, y así entregar al término de ella, una obra en condiciones de seguir siendo usada según el estándar previamente establecido.

Dentro del Programa de Conservación, queda incluido el Manual de Conservación y/o de Operaciones. Este último se refiere a las instrucciones dadas por los fabricantes de cada equipo integrado a las obras concesionadas, para la operación y mantención de cada uno de ellos.

Las faenas de conservación mayor en los edificios, consistirán a lo menos en:

- Reparación programada de techumbre
- Pintura programada total o parcial del interior y exterior del edificio
- Reposición y/o reparación programada parcial o total de revestimiento de muros y tabiques, tanto los exteriores como los interiores.
- Reparación programada parcial o total de pavimentos tanto exteriores como interiores
- Reparación programada parcial o total de cielos
- Reparación programada de puertas y ventanas
- Reposición y/o reparación programada total o parcial del equipamiento mecánico, tales como: equipos de aire acondicionado, secadores de mano, extractores de aire, puertas automáticas, montacargas, sistemas de impulsión de agua potable, planta de tratamiento de aguas servidas, etc.

La frecuencia, calidad e intensidad con que se realice los trabajos de conservación de los caminos de acceso y estacionamientos dependerá directamente del estado de los pavimentos. Los trabajos correspondientes a las obras complementarias a ésta deberán efectuarse rutinariamente y en forma rigurosa, y oportuna para evitar en el mediano y largo plazo un debilitamiento de las condiciones estructurales de las vías y un eventual deterioro de la calzada.

Los trabajos de conservación de las vías de circulación o calzadas de asfalto serán: bacheo simple, bacheo mayor con reposición de carpeta, relleno de ondulaciones y sello. Las operaciones de mantenimiento mayor de la calzada, incluyen cualquier obra que permita mantener a la serviciabilidad de la calzada dentro de los márgenes previstos.

Los trabajos de conservación de obras menores, incluyen reposición de material y readecuación de superficie de bermas, rehabilitación de cunetas, y obras de drenaje, pintura de señalización, limpieza y reposición de señales y demarcaciones de pavimentos.

El programa de Conservación deberá incluir:

- La política de conservación elegida con su justificación técnica
- Una estimación de las cantidades de obra convenientes e ejecutar para mantener las obras, incluyendo los precios unitarios.
- Un cronograma con las operaciones de mantenimiento conjuntamente con las cantidades de obra a ejecutar.

V.2.6.- De su obligación de no alterar la prestación de servicio.

La Concesionaria estará obligada a mantener el servicio dónde se efectúen obras de conservación, tomando las precauciones para proteger los trabajos así como la seguridad de los usuarios.

V.2.7.- De su obligación de contar con seguro por daños a terceros.

La Concesionaria será responsable de todos daños, de cualquier naturaleza, que se cause a terceros con motivo de la explotación o conservación de los Terminales, dentro del alcance de su contrato, salvo que los daños fueran imputables a medidas impuestas por el MOP o la DGAC.

Para afrontar estas eventualidades, la Concesionaria tiene la obligación de mantener vigente una póliza de seguros a lo largo del periodo de concesión.

Cada vez que ocurra un siniestro la Concesionaria activará, si lo considera necesario, el seguro por daños a terceros para que la Compañía de Seguros investigue el siniestro y se haga cargo de las indemnizaciones que correspondan.

V.2.8.- De su obligación de contar con seguros por daños a la Obra.

La Concesionaria será responsable de todos los daños de cualquier naturaleza que se produzcan en la obra con motivo de la explotación o conservación, dentro del alcance de su contrato, salvo que el daño sea exclusivamente imputable a medidas impuestas por el MOP o la DGAC.

Para afrontar estas eventualidades, la Concesionaria tiene la obligación de mantener vigente una póliza de seguros a lo largo del periodo de concesión.

Todos los daños serán evaluados por la Concesionaria y serán reparados según programa presentado y aprobado por la Inspección Fiscal.

Si los daños fueran de responsabilidad de usuarios, la Concesionaria podrá iniciar las acciones que determine convenientes para cobrar los costos al responsable.

V.2.9.- De su obligación de observar las normas DGAC

La Concesionaria dará estricto cumplimiento a la normativa vigente de la DGAC que regula el funcionamiento de los Aeropuertos, específicamente en lo relativo a los Terminales de Pasajeros y que sea aplicable a este contrato. Aquella normativa que pudiera dictarse con posterioridad a la puesta en servicio del nuevo terminal y que, de algún modo, lesionara los intereses de la Concesionaria será materia de análisis con la Inspección Fiscal y la Comisión Conciliadora de ser necesario.

V.2.10.- De su obligación de otorgar un servicio indiscriminado.

La obra entregada en concesión otorga un servicio público, por lo cual la Concesionaria está obligada a prestarlo ininterrumpidamente en sus horarios normales de operación sin discriminación de ninguna especie a los usuarios, siempre que éstos cumplan con el reglamento de uso de la obra, las normas vigentes de la DGAC y con el pago previo de las tarifas autorizadas que correspondan.

V.2.11.- De su obligación de hacer cumplir las normas.

La Concesionaria está obligada a hacer cumplir todas las normas que se estipulen en los documentos del contrato.

V.2.12.- De su obligación a entregar estadísticas, mediciones y controles.

La Concesionaria deberá llevar aquellas estadísticas, mediciones y controles exigidos en las Bases Administrativas del Contrato, presentándolas oportunamente a la Inspección y relativas a accidentes, cumplimiento del plan de conservación y seguimiento de vida de los pavimentos.

Adicionalmente, debe entregar la información financiera de explotación que indican las Bases Administrativas.

V.2.13.- De su obligación de pago de multas por sanciones.

El incumplimiento, por parte de la Concesionaria, de las obligaciones del contrato, la expondrá a las sanciones que el Inspector proponga a la DGOP., previstas en el Reglamento Ley de Concesiones de Obras Públicas y en el Contrato.

V.2.14.- De su obligación a pagos al Estado.

La Concesionaria tiene obligación de efectuar al Estado todos los pagos que se hayan fijado en el contrato de concesión.

VI.- DEL PERSONAL DEL CONCESIONARIO.

La dotación de personal para el mantenimiento y conservación de los Terminales e instalaciones deberá ser la necesaria para mantener un servicio correcto, eficiente y

oportuno. El Concesionario deberá disponer del personal de reemplazo para cubrir fallas, permisos y vacaciones, mientras dure la explotación de la Concesión.

Todo el personal en servicio deberá usar vestuario adecuado que los distinga y los elementos de seguridad que correspondan.

VI.1.- DEBERES DEL PERSONAL DEL CONCESIONARIO

VI.1.1.- Obligaciones del personal.

Las obligaciones del trabajador quedarán estipuladas en el contrato de trabajo individual que pactará la Concesionaria y el Trabajador. Así mismo, los derechos serán los estipulados en la legislación vigente y en el contrato individual.

El personal de la Concesionaria que esté en contacto directo con los usuarios tendrá la obligación fundamental de ser solícito, educado, acogedor, eficaz y diligente.

VI.1.2.- Exigencias al personal.

El personal deberá cumplir con las funciones para la cual fue contratado, cumpliendo absolutamente todas las normas de seguridad que la Concesionaria estipule llevar a cabo con la finalidad de cumplir las normas exigidas por el MOP.

El trabajador deberá conocer cabalmente cuales son sus labores dentro de la Concesionaria. Además, deberá conocer a la perfección todos los equipos que le corresponda manejar, y el procedimiento a realizar, si acontece algún accidente.

VI.1.3.- Contrato de trabajo.

Los contratos de trabajo serán celebrados de acorde a la legislación vigente en el país, señalando explícitamente la fecha de la contratación y cargo que desempeña el trabajador.

VI.2.- DERECHOS DEL PERSONAL DEL CONCESIONARIO

VI.2.1.- Derechos del personal.

La Concesionaria estará obligada a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales.

VI.2.2.- Reclamo del Personal

El personal tiene derecho a realizar reclamos. Estos serán canalizados a través de la unidad correspondiente de la Concesionaria.

VI.2.3.- Vestuario y elementos de trabajo del personal.

El personal de la Concesionaria que este en contacto con el público, deberá usar un uniforme adaptado a su función, a la época del año y a las condiciones mismas del trabajo.

Todo el personal en servicio vestirá uniformadamente según estime el Concesionario, haciéndose obligatorio el uso de su uniforme y los elementos de seguridad que corresponda.

VII.- El Libro de Explotación de la obra.

En la oficina del inspector fiscal de explotación deberá existir un libro denominado “Libro de Explotación”, en el cual se individualizará la obra en concesión, la concesionaria y el inspector fiscal de la explotación. A este libro tendrán acceso el Inspector Fiscal y la Concesionaria, para informarse de las observaciones y cumplir las instrucciones de la Inspección.

El Libro de Explotación comenzará indicando la fecha de autorización de puesta en servicio provisoria y continuará señalando los hechos más importantes durante el curso de la explotación de la obra, en especial, las observaciones que pudieran merecer la conservación, el cobro de tarifas, y el cumplimiento de las obligaciones contraídas por la Concesionaria y sus consecuencias.

Asimismo, se anotarán los resultados contables y de gestión que sean relevantes al término de cada trimestre, y en especial al término de cada año, que la Concesionaria debe entregar oportunamente según lo disponen las Bases Administrativas.

Los representantes de la Inspección Fiscal y del Gerente General, quedarán individualizadas en el Libro de Explotación.