

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

**CONCESIÓN: OBRA PUBLICA FISCAL DENOMINADA AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA (Decreto Supremo MOP N°79 de 30 abril de 2021, publicado en el Diario Oficial el 11 de agosto de 2021.)**

**CONCESIONARIO: Sociedad Concesionaria Aeropuerto La Florida S.A.**

**1. INFORMACION ACERCA DEL CONCESIONARIO**

La Sociedad Concesionaria AEROPUERTO LA FLORIDA SOCIEDAD CONCESIONARIA S.A. es el concesionario de la obra pública fiscal denominada "Aeropuerto La Florida de La Serena" ubicado aproximadamente a 6 kilómetros al este de la ciudad de La Serena. El contrato de concesión incluye la ejecución, reparación, conservación y explotación de las obras.

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

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

**3. CONTENIDO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO) CORRESPONDIENTE AL AEROPUERTO LA FLORIDA DE LA SERENA:**

|            |                                                                                                  |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | INDICE                                                                                           |
| 1.         | DEFINICIONES Y NOMENCLATURAS                                                                     |
| 1.1.       | DEFINICIONES                                                                                     |
| 1.2.       | NOMENCLATURAS                                                                                    |
| 2.         | INTRODUCCIÓN                                                                                     |
| 3.         | ANTECEDENTES GENERALES                                                                           |
| 3.1.       | CONTENIDOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA                                                 |
| 3.2.       | POLÍTICA GENERAL DE OPERACIÓN                                                                    |
| 3.3.       | OBJETIVOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)                                            |
| 3.3.1.     | Objetivo General                                                                                 |
| 3.3.2.     | Objetivos Específicos                                                                            |
| 3.4.       | ALCANCE Y VIGENCIA                                                                               |
| 3.5.       | REVISIÓN DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA Y MANUAL DE OPERACIONES                           |
| 3.6.       | PROCEDIMIENTO DE MODIFICACION AL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA                               |
| 3.7.       | DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS                                                                       |
| 3.8.       | INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS                                                                 |
| 3.8.1.     | Sistema de Registro de Información                                                               |
| 3.8.2.     | Información y Formularios                                                                        |
| 4.         | DEL ÁREA CONCESIONADA E INVENTARIO                                                               |
| 4.1.       | Plano del Área Entregada en Concesión                                                            |
| 4.2.       | De la Obra Entregada en Concesión                                                                |
| 4.2.1.     | Obras a realizar por la Sociedad Concesionaria                                                   |
| 4.3.       | Inventario                                                                                       |
| 4.4.       | Procedimiento de actualización Inventario de Bienes Afectos del presente Reglamento de Servicio. |
| 5.         | INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA                                      |
| 5.1.       | De la Sociedad Concesionaria                                                                     |
| 5.2.       | Aspectos Generales de la Organización                                                            |
| 5.2.1.     | Misión y Visión de la Sociedad Concesionaria.                                                    |
| 5.2.2.     | Administración de la Sociedad Concesionaria                                                      |
| 5.2.3.     | Organigrama                                                                                      |
| 5.2.4.     | Funciones del Personal                                                                           |
| 5.2.5.     | Calificación del Personal                                                                        |
| 5.2.6.     | Horario de funcionamiento Turno Mínimo Operacional y Personal Administrativo                     |
| 5.2.7.     | Transporte para el Personal                                                                      |
| 5.2.8.     | Dependencias de la Sociedad Concesionaria                                                        |
| 5.2.9.     | Vestuario, Equipamiento y Alimentación                                                           |
| 5.2.10.    | Empresas que participan en la Sociedad Concesionaria                                             |
| 5.2.10.1   | Empresas Contratistas                                                                            |
| 5.2.10.2   | Empresas Subconcesionarias                                                                       |
| 5.2.10.2.1 | Rent a Car                                                                                       |
| 5.2.10.2.2 | Servicios en Plataforma                                                                          |
| 5.2.10.2.3 | Locales Comerciales                                                                              |
| 5.2.10.2.4 | Alimentación y Bebida                                                                            |
| 5.2.10.2.5 | Servicios a pasajeros Primera Clase y Ejecutivos                                                 |
| 5.2.10.2.5 | Servicios Financieros                                                                            |
| 5.2.10.2.7 | Servicios de Transporte Terrestre (transfers)                                                    |
| 5.2.10.2.8 | Servicios de Transporte Terrestre (taxis)                                                        |
| 6.         | DEL MARCO JURÍDICO                                                                               |
| 7.         | DEL SERVICIO AL USUARIO                                                                          |
| 7.2.       | DERECHOS DEL USUARIO                                                                             |
| 7.3.       | OBLIGACIONES DEL USUARIO                                                                         |
| 7.4.       | CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO                                                                    |
| 7.5.       | PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN, EFECTUAR RECLAMOS Y SUGERENCIAS                        |
| 7.5.10.    | Procedimiento Sistema de Reclamos                                                                |
| 7.6.       | APLICACIÓN DE ENCUESTAS                                                                          |
| 7.7.       | MEDICIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO                                                                 |
| 8.         | DEL CONCESIONARIO                                                                                |
| 8.1.       | OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO                                                                   |
| 8.2.       | DERECHOS DEL CONCESIONARIO Y OBLIGACIONES EN LA GESTIÓN TARIFARIA                                |
| 8.3.       | HORARIO DE FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS                                                       |
| 8.4.       | DISPOSICIONES GENERALES                                                                          |
| 9.         | MANUAL DE OPERACIONES                                                                            |
| 9.1.       | INTRODUCCIÓN                                                                                     |
| 9.2.       | CRITERIOS DE MEDICIÓN DE DESEMPEÑO EN CUANTO A CALIDAD Y SERVICIO                                |
| 9.2.1.     | PARÁMETROS BÁSICOS                                                                               |
| 9.2.2.     | METODOLOGIA PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE SERVICIO                                               |
| 9.2.3.     | SERVICIOS ESENCIALES, SUS INDICADORES DE GESTIÓN Y MECANISMO DE EVALUACIÓN                       |
| 9.2.4.     | OPORTUNIDAD DE EJECUCIÓN DE REPARACIONES CORRECTIVAS                                             |
| 9.3.       | SERVICIOS AERONÁUTICOS Y NO AERONÁUTICOS                                                         |
| 9.3.1.     | Servicios Aeronáuticos                                                                           |
| 9.3.1.1.   | Sistema de Embarque y Desembarque                                                                |
| 9.3.1.2.   | Sistema de Manejo de equipaje de Llegada y Salida                                                |

|            |                                                                                                     |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9.3.1.3.   | Servicios en Plataforma                                                                             |
| 9.3.1.4.   | Servicios Aeronáuticos en General                                                                   |
| 9.3.2.     | SERVICIOS NO AERONÁUTICOS NO COMERCIALES                                                            |
| 9.3.2.1.   | Servicio de Conservación                                                                            |
| 9.3.2.2.   | Servicio de Aseo                                                                                    |
| 9.3.2.3.   | Servicio de Mantenición de Áreas Verdes                                                             |
| 9.3.2.4.   | Servicio de Gestión de Basura y Residuos                                                            |
| 9.3.2.5.   | Servicio de Señalización                                                                            |
| 9.3.2.6.   | Servicio de Transporte de Equipaje                                                                  |
| 9.3.2.7.   | Servicio de Información a los Usuarios                                                              |
| 9.3.2.7.1. | Servicio de Información de Vuelos (FIDS)                                                            |
| 9.3.2.7.2. | Sistema de Megafonía (PAS)                                                                          |
| 9.3.2.7.3. | Sitio Web                                                                                           |
| 9.3.2.7.4. | Centro de Atención al Público                                                                       |
| 9.3.2.7.5. | Central Telefónica:                                                                                 |
| 9.3.2.8.   | Servicio de Agua Potable y Alcantarillado                                                           |
| 9.3.2.9.   | Servicio de Vigilancia                                                                              |
| 9.3.2.10.  | Servicio Sistema Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)                                              |
| 9.3.2.11.  | Servicio de Entretención                                                                            |
| 9.3.2.12.  | Servicio de Conexión Inalámbrica a Internet                                                         |
| 9.3.2.13.  | Servicio de Enchufes para carga de Dispositivos Electrónicos                                        |
| 9.3.2.14.  | Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida                                           |
| 9.3.2.15.  | Servicio de Redes para Comunicaciones y Datos                                                       |
| 9.3.2.16.  | Áreas para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero                                               |
| 9.3.2.17.  | Servicio de Primeros Auxilios                                                                       |
| 9.3.3.     | SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES OBLIGATORIOS                                                  |
| 9.3.3.1.   | Servicio de Alimentación y Bebida                                                                   |
| 9.3.3.2.   | Áreas para Servicio de Comunicaciones                                                               |
| 9.3.3.3.   | Counters para Compañías Aéreas                                                                      |
| 9.3.3.4.   | Oficinas de Apoyo para Compañías Aéreas                                                             |
| 9.3.3.5.   | Estacionamientos Públicos para Vehículos en General                                                 |
| 9.3.3.6.   | Servicio de Gestión de la Infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros.            |
| 9.3.3.7.   | Servicios de Gestión de Terminales de Carga                                                         |
| 9.3.4.     | SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES FACULTATIVOS                                                  |
| 9.3.4.1.   | Áreas para Locales Comerciales                                                                      |
| 9.3.4.2.   | Áreas para Publicidad y Propaganda                                                                  |
| 9.3.4.3.   | Servicio de Custodia, Sellado y Embalaje Equipajes                                                  |
| 9.3.4.4.   | Servicios a Pasajeros Primera Clase y Ejecutivos                                                    |
| 9.3.4.5.   | Estacionamientos para Vehículos en Arriendo (Rent a Car).                                           |
| 9.3.4.6.   | Oficinas de Uso en General.                                                                         |
| 10.        | PLANES OPERATIVOS DE LA CONCESIÓN                                                                   |
| 10.1.      | Plan Coordinación con la DGAC                                                                       |
| 10.1.1.    | Comité de Facilitación                                                                              |
| 10.1.2.    | Comité Operacional y de Seguridad Aeroportuaria                                                     |
| 10.2.      | Plan de Coordinación con Subcontratistas y Otros                                                    |
| 10.3.      | Plan de Prevención de Riesgos para la Etapa de Explotación                                          |
| 10.4.      | Plan de Control de Accidentes o Contingencias para la Etapa de Explotación.                         |
| 11.        | ANEXOS                                                                                              |
| 1.         | Anexo 1 Plano del Área Concesionada                                                                 |
| 2.         | Anexo 2 Registro de Bienes Afectos                                                                  |
| 3.         | Anexo 3 Procedimiento Bienes Afectos                                                                |
| 4.         | Anexo 4 Mecanismo de Asig. Sist. de Embarque/Desembarque y Cintas Transportadoras                   |
| 5.         | Anexo 5 Mecanismo de Asignación para Servicios en Plataforma                                        |
| 6.         | Anexo 6 Mecanismo de Asignación Counters para Compañías Aéreas                                      |
| 7.         | Anexo 7 Mecanismo de Asignación oficinas Apoyo a Counters para Compañías Aéreas                     |
| 8.         | Anexo 8 Mecanismo de Asignación de la Infraestructura asociada al Transporte Terrestre de Pasajeros |
| 9.         | Anexo 9 Mecanismo de Asignación Áreas Estacionamiento para Vehículos en Arriendo                    |
| 10.        | Anexo 10 Mecanismo de Asignación Servicio de Gestión de Terminales de Carga                         |
| 11.        | Anexo 11 Programa de Aseo                                                                           |
| 12.        | Anexo 12 Programa Áreas Verdes                                                                      |
| 13.        | Anexo 13 Programa Retiro Basuras                                                                    |
| 14.        | Anexo 14 Procedimiento de Manejo de Residuos Peligrosos                                             |
| 15.        | Anexo 15 Plan de Prevención de Riesgos Etapa Explotación                                            |
| 16.        | Anexo 16 Plan de Control de Accidentes o Contingencias Etapa Explotación                            |
| 17.        | Anexo 17 Plan de Emergencias y Cursos de Acción                                                     |
| 18.        | Anexo 18 Plan de Seguridad y Vigilancia                                                             |
| 19.        | Anexo 19 Plan de Gestión Ambiental                                                                  |
| 20.        | Anexo 20 Manual de Procedimientos                                                                   |
| 21.        | Anexo 21 Programa Entretención                                                                      |
| 22.        | Anexo 22 Programa Asistencia PMR                                                                    |
| 23.        | Anexo 23 Espacios Publicitarios.                                                                    |

**4. ALCANCE Y VIGENCIA**

El alcance de aplicación del RSO, es el Área de Concesión del Aeropuerto La Florida de La Serena que registrá desde que se cumplan 360 días contados desde la fecha de inicio del plazo de concesión (06-08-2022), señalado en 1.7.5 hasta la Puesta en Servicio Provisoria de las Obras. Lo anterior de acuerdo con el hito que establece el artículo 1.9.7 letra b) de las Bases de Licitación.

**5. DERECHOS DEL USUARIO**

a) 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.  
b) 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 con el contrato de concesión, pagando el precio respectivo.

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

c) Derecho a seguridad

El usuario, de conformidad con el contrato de concesión, tiene derecho a que Aeropuerto La Florida Sociedad Concesionaria S.A. vele por su seguridad, durante toda su permanencia en el área de concesión.

d) Derecho a calidad de servicio

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

e) Derecho a información

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

De igual forma, tiene derecho a:

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

f) Derecho a trato digno

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

g) Derecho a reclamo

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

h) Derecho a sugerencias y/o felicitaciones

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

i) Derecho a respuesta

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

j) Derecho a la asistencia

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

En línea con lo anterior y a las disposiciones del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, se implementará un sistema informativo en todos los counters de las líneas aéreas y en el mesón de informaciones del Terminal de Pasajeros, donde se dé a conocer mediante un link y un código QR que direccionen a la página web <http://derechosdelpasajero.jac.gob.cl/>, a los pasajeros los derechos contenidos el Título VIII del Código Aeronáutico relativos a la información básica comercial que incluya descripción de los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos.

## 6. OBLIGACIONES DEL USUARIO

a) Obligación de pago de tasas y tarifas

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

b) Obligación de respeto a la normativa vigente

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

c) Obligación de obedecer instrucciones

El usuario, durante el uso de la obra concesionada, tiene la obligación de obedecer las instrucciones impartidas por las autoridades correspondientes en los ámbitos de su competencia. (Carabineros de Chile, SAG, Aduana, DGAC y PDI)

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

d) Obligación de debido cuidado

El usuario tiene la obligación de actuar con debido cuidado y previsión, evitando causar daños a las personas, a la obra e instalaciones de la obra Pública Fiscal denominada “Aeropuerto La Florida de La Serena”

e) Obligación de pago de daños al concesionario

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

f) Obligación de pagar los daños ocasionados a terceros

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

## 7. OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

a)Obligación de prestar los servicios ofrecidos

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

b) Obligación de informar de la estructura organizacional del contrato

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

c) Obligación de velar por la seguridad de los usuarios

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

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

d) Obligación de mantener los niveles de servicio ofrecidos

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

e) Obligación de proporcionar información a los usuarios

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

f) Obligación de dar un trato deferente al usuario

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

g) Obligación de dar asistencia al usuario

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

h) Obligación de publicar sus tarifas

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

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

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

j) Obligación de mantenimiento y conservación

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

k) Obligación de cumplir con las normas de derecho laboral

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

l) Obligación de realizar mediciones y controles

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

m) Obligación de proporcionar información al Inspector Fiscal

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

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

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

o) Obligación de contratar seguros

El Concesionario está obligado a contratar un seguro de responsabilidad civil por daños a terceros, en los términos descritos en el numeral 1.8.7 de las Bases de Licitación, que cubrirá la responsabilidad civil en la etapa de explotación y las eventuales indemnizaciones que el MOP y/o el concesionario se encontrasen obligados a pagar por daños que con motivo de las actividades de explotación de la concesión, sufran terceros en sus bienes y/o en sus personas y que hubiesen acontecido dentro del área de concesión.

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

a) Derecho a cobrar tarifa

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

b) Derecho de explotación y de administración de la obra

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

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

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

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

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

e) Derecho a cobrar jurídicamente el pago de la tarifa

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

f) Derecho a Suspender Temporalmente el Servicio

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

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

g) Derecho a subcontratar

Según lo establece el numeral 1.10.8 de las Bases de Licitación, el concesionario podrá subcontratar la explotación y/o conservación de la obra.

No obstante, para el cumplimiento del contrato de concesión, el concesionario será el único responsable ante el MOP.

**NOTA:** El usuario podrá consultar tanto el presente extracto como la versión completa del RSO en las oficinas administrativas de AEROPUERTO LA FLORIDA SOCIEDAD CONCESIONARIA S.A. ubicadas en Aeropuerto La Florida de La Serena, Ruta 41, camino a Vicuña, todos los días hábiles en horario de 9:00 horas a 16:00 horas.

## TARIFAS CORPORATIVAS

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

Tarifas Sistema de Embarque/Desembarque por Aeronave

| Tipo de Servicio                        | Tarifa Máxima (UF) |
|-----------------------------------------|--------------------|
| En posición de contacto (*):            |                    |
| • Primeros 45 minutos de uso o fracción | 0,25               |
| • Cada media hora adicional o fracción  | 0,50               |
| En posición remota(**) :                |                    |
| • Primeros 45 minutos de uso o fracción | 0,10               |
| • Cada media hora adicional o fracción  | 0,25               |
| Energía Eléctrica (***):                |                    |
| • Cada 30 minutos o fracción            | 0,25               |

Tarifas por Metro Cuadrado de Arriendo Mensual Notas:

(\*) Se entenderá por posición de contacto, la posición que cuente con la posibilidad de usar los puentes de embarque. El cobro se realizará tanto si la aeronave se encuentra conectada al puente de embarque como si sólo se encuentra utilizando la posición como estacionamiento.

(\*\*) Incluye la utilización de la sala de embarque remoto.

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

| Tipo de Terreno           | Tarifas Máximas (UF/m2) |
|---------------------------|-------------------------|
| Terreno eriazo urbanizado | UF 0,15                 |
| Área pavimentada o losa   | UF 0,20                 |
| Terreno construido        | UF 0,35                 |

Tarifa por Operación (\*)

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

Notas:

(\*) Para estos efectos, se entiende por “operación” cada vez que una aeronave se encuentre en un Puente de Embarque o estacionamiento remoto, según corresponda, para preparar su despegue.

Tarifas estacionamiento

| Tarifa por minuto |
|-------------------|
| \$ 71             |

| Horas | Minutos | Tarifa en Pesos Chilenos | Horas | Minutos | Tarifa en Pesos Chilenos |
|-------|---------|--------------------------|-------|---------|--------------------------|
| 0     | 10      | LIBERADO                 | 3     | 0       | \$12.780                 |
| 0     | 11      | \$ 781                   | 3     | 30      | \$14.910                 |
| 0     | 30      | \$2.130                  | 4     | 0       | \$17.040                 |
| 1     | 0       | \$4.260                  | 4     | 30      | \$19.170                 |
| 1     | 30      | \$6.390                  | 5     | 0       | \$21.300                 |
| 2     | 0       | \$8.520                  | 5     | 30      | \$23.430                 |
| 2     | 30      | \$10.650                 | 6     | 0       | \$25.560                 |

Tarifas por Arriendo de Áreas Servicio de Plataforma

| Tipo de Terreno           | Tarifas Máximas (UF/m2) |
|---------------------------|-------------------------|
| Terreno eriazo urbanizado | UF 0,15                 |
| Área pavimentada o losa   | UF 0,20                 |
| Terreno construido        | UF 0,35                 |

