

**OBSERVACIONES AL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO) PROPUESTO POR LA
SOCIEDAD CONCESIONARIA NUEVO PUDAHUEL (SCNP) PERIODO OCT.2015/ABR.2016**

I. ANTECEDENTES

Recepción de RSO por parte IF

17 abril 2015

Recepción de RSO por parte DGAC

23 de julio de 2015

Vigencia del RSO

Rige entre el 1 de Octubre 2015 al 30 Abril 2016 (7 Meses)

II. DESARROLLO

Observaciones transversales a todo el documento

- Eliminar en todas las partes donde indique "Una vez las instalaciones sean entregada por la DGAC" como por ejemplo: Capítulo II Manual de Operaciones 1.2 letra i), en punto 1.6 BHS y 3.2.2 "PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CINTAS DE RETIRO DE EQUIPAJE", en punto 5.10 "IDENTIFICACION DE SUMINISTROS", etc.
- Falta desarrollar todos los detalles asociados a la entrega del servicio de agua potable y tratamiento de aguas servidas, Incluyendo Mecanismo de cobro asociado a dichos servicios, además, se debe incluir los procesos asociados al BHS según lo establecido en las Bases de Licitación.
- Corregir donde dice "Bases Administrativas de Licitación (BALI)"
Debe decir: "Bases de Licitación"
- Revisar la ortografía de todo el documento.
- Se deben incluir aquellos servicios que la Sociedad Concesionaria prestará a partir del día 1 de Octubre.

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- Dentro del documento se utilizan "personas con discapacidad" o "personas discapacitadas". Se recomienda agregar estos términos dentro del glosario.
- Eliminar "57. Servicio de dirección en la plataforma." Ya que este servicio no se encuentra definido en el RSO.
- Agregar definición: Equipaje Facturado.

ABREVIATURAS

- Se debe ingresar por orden alfabético las abreviaturas
- Donde dice: "10. BALI. Bases Administrativas de la Licitación."
Debe decir: "10. BALI. Bases de Licitación"
Con el fin de estar acorde a la definición N° 11 establecida en el Glosario.

CAPÍTULO I – RESUMEN EJECUTIVO FASE EXPLOTACIÓN

1.1 ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

1.1.2 Prevención de Riesgos

- Los procedimientos de Trabajo Seguro además de señalar que se consideran los usuarios del Aeropuerto, debiese contemplar, aspectos de control, seguridad y emergencia de aviación dictados por la DGAC, cuando estos trabajos se realicen en áreas restringidas del Aeropuerto.
- Se requiere ampliar el concepto de “usuario”, se propone: “Pasajeros, Tripulantes, Funcionarios Gubernamentales y Público en general.
- Agregar al último punto de la letra H, las líneas secas y húmedas contra incendio.
- Prevención de Riesgos, letra h, cuarto párrafo. Debe decir: “de acuerdo a la normativa vigente”
- Incorporar letra l) con el siguiente párrafo: “Cumplir con lo dispuesto por la Autoridad Competente y Aeroportuaria (DGAC) respecto de los planes de emergencias y contingencias del aeropuerto, así como, los programas dictados para tales efecto, cuando dichos trabajos sean realizados en áreas restringidas del aeropuerto y pudiesen afectar la seguridad operacional.

1.2 SEGURIDAD DEL TERMINAL

- Dentro de la Obligación de Preparar un Programa subsidiario de seguridad, debe incorporarse que dicho programa “debe estar aprobado y en concordancia con el Programa Nacional y Local de Seguridad de Aviación, siendo el programa de la empresa explotadora del terminal auditada e inspeccionada periódicamente por personal especialista en Seguridad de Aviación dependiente de la Dirección General de Aeronáutica Civil.”
- En el punto b) debiera además contemplar que “el personal de la SC Nueva Pudahuel apoyará con medios técnicos y humanos los procedimientos de contingencias y emergencia, a requerimiento de la Autoridad Aeroportuaria.”

1.8 OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

- Ampliar el concepto de “Usuarios” agregando además a las autoridades Públicas y sus respectivos agentes.

1.9 TABLAS DE RESPONSABILIDAD EN EL ÁREA DE CONCESION

- 1.9.2 Mantenimiento de áreas de la Concesión.
 - o Aclarar rol de la DGAC en la fiscalización de la infraestructura Horizontal.
 - o No menciona mantenimiento para torres de iluminación de la plataforma de estacionamiento de aeronaves.
 - o Faltan elementos, por ejemplo el BHS, GIDS, Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), etc.
- 1.9.3. OPERACIONES DIARIAS EN ÁREAS DE CONCESIÓN

- Agregar como responsabilidad de SC Nueva Pudahuel, el cierre de las puertas o mamparas de Salidas de emergencias o accesos remotos ubicados en los puentes de embarque, antes y después de su respectivo uso, (Para no confundir con Puertas y Puentes de Embarque)
- Agregar a la DGAC (AVSEC, pronóstico flujo pax.)
- 1.9.4 SEGURIDAD AEROPORTUARIA EN AREAS RESTRINGIDAS Y PÚBLICAS EN ÁREAS CONCESIONADA.
 - o Agregar en el cuadro de responsabilidades en el indicador (3) la frase "Previa coordinación y autorización de la Autoridad Aeroportuaria".
 - o Modificar en el cuadro de responsabilidades "Control de Pases a Áreas Restringidas" respecto de SC Nueva Pudahuel, de la simbología X a (3), (con la observación antes indicada.)
 - o Agregar indicador (3) en el cuadro de responsabilidades respecto de la DGAC AP. AMB., recaída en el punto Vigilancia Policial Áreas Públicas.
- 1.9.5 Servicios en los terminales. Aclarar actuación del SUM DGAC.
- 1.9.9 Se Solicita Aclarar a que se refiere en la letra e), comercialización, con la nota (1): "Mientras duren Contratos Concesión bajo administración DGAC"; ítem: Control de Contratos.

2.1 TABLAS CON HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO

- 2.1.2 Servicios no aeronáuticos, no comerciales.
 - o Información a los usuarios debería ser las 24 horas en todos los servicios.
 - o No están escritos los horarios de funcionamiento del servicio de transporte de equipaje según lo establecido en las Bases de Licitación punto 1.10.9.2 letra f).
- 2.1.3 Servicios no aeronáuticos, comerciales obligatorios.
 - o Todos los servicios deberían ser las 24 horas.
 - o Falta servicios de transporte público y sus áreas de estacionamiento según lo establecido en las Bases de Licitación punto 1.10.9.3.1, letra g).

3. PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA - PROGRAMA DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA

- 3.1. Eliminar Programa subsidiario e Incorporar: "El Programa de Seguridad debe ser previamente aprobado por la Autoridad Aeronáutica, la que además será objeto de inspecciones y auditorías por personal de la DGAC."
- 3.3 Incorporar que respectos de los Programa de seguridad de la Ccesionaria y empresas de servicios, "deben ser aprobados por la Autoridad Aeronáutica el que serán objeto de auditorías e inspecciones por personal de la DGAC."
- 3.4 Agregar que "la SC Nueva Pudahuel debe periódicamente actualizar e informar a la Autoridad Aeroportuaria la nómina de empresas sub-concesionadas acreditadas."
- 3.9 Agregar: "el programa de seguridad Aeroportuaria SC Nuevo Pudahuel, debe estar vigente y aprobado por la Autoridad Aeronáutica."

4.1 PLAN DE COMUNICACIONES

Actualizar listados telefónicos de empresas y organismos gubernamentales.

4.3 ÁREA DE RESPONSABILIDAD OTROS ORGANISMOS

- Área de responsabilidad DGAC AP: AMB.

En el cuadro de responsabilidad, se debe modificar TELEFONOS, correo electrónico, y funcionarios del Ap. AMB:

DEPENDENCIA	TELÉFONO	FAX	CORREO ELECTRÓNICO
Jefatura Aeropuerto	(+56) 2-2436-3233	(+56) 2-2601-9416	ap.amb@dgac.gob.cl
Jefe de Programación y Control	(+56) 2-2436 3652		juancarlos.bascunan@dgac.gob.cl
Jefe de Operaciones	(+56) 2-2436-3264	(+56) 2-2601-9416	mmoralesn@dgac.gob.cl
Jefe de ATS	(+56) 2-2436-3229	(+56) 2-2601-9416	gugarte@dgac.gob.cl
Jefe de Comercial	(+56) 2-2436-3261	(+56) 2-2436-3656	lguzman@dgac.gob.cl
Jefe AVSEC	(+56) 2-2436-3473	(+56) 2-2436-3588	jlli@dgac-el-gescudero@dgac.gob.cl
Oficina Itinerarios Gestión de Flujo Aerportuario	(+56) 2-2436-3705	No aplica	igunther@dgac.gob.cl
Gerente Servicios (Logística) Jefe Logística	(+56) 2-2436-3242	(+56) 2-2601-9406	eormazabal@dgac.gob.cl
Gerente-Jefe Finanzas	(+56) 2-2436-3225	(+56) 2-2436-3551	ejara@dgac.cl
Oficina ARO/AIS	(+56) 2-2436-3227	(+56) 2-2601-9366	operaciones_amb@dgac.gob.cl
Oficina Meteorología	(+56) 2-2436-3224	(+56) 2-2601-9214	centrometamb@dgac.gob.cl
Oficina Fiscalización Supervisor de Plataforma	(+56) 2-2436-3730 (+56) 2-2436-3205 (+56) 9-9158-1786	No aplica	supervisor.tto@dgac.gob.cl No aplica
Operaciones de Emergencia SSEI	(+56) 2-2436- 3342		eborquez@dgac.gob.cl
Central SSEI	(+56) 2-2436-3345	(+56) 2-2436-3283	No aplica
Medio Ambiente y Prevención de Riesgos	(+56) 2-2436-3712 (+56) 9-9158-1792		hluarte@dgac.gob.cl
Jefe Servicios de-Turno Aeronáuticos		No aplica	jorgejacy@yahoo.es
Control AVSEC nacional	(+56) 2-2436-3655	No aplica	No aplica
Control AVSEC internacional	(+56) 2-2436-3632	No aplica	No aplica

Credenciales	(+56) 2-2436-3631	(+56) 2-2436-3671	ncooper@dgac.gob.cl
Gerencia Comercial-Jefe Sección Comercial DGAC	(+56) 2-2436-3260	(+56) 2-2436-3656	lguzman@dgac.gob.cl
Sub Estación Eléctrica	(+56) 2-2436-3800	(+56) 2-2436-3630	isuazo@dgac.gob.cl
Planta agua	(+56) 2-2436-3470	No aplica	No aplica
Planta tratamiento Aguas servidas	(+56) 2-2601-0428	(+56) 2-2601-0428	emarchant@aguasyriles.cl
Protocolo	(+56) 2-2690-1520	(+56) 2-2690-1520	Protocolo.amb@gmail.com
Clínica SUM	(+56) 2-2436-3273	(+56) 2-2436-3273	clínica@dgac.gob.cl
Aeroportuaria DGAC	(+56) 2-2436-3274	(+56) 2-2436-3273	
Reglamentación (Normas)	(+56) 2-2439-2754	No aplica	No aplica
Aeronavegación (Aeronavegabilidad)	(+56) 2-2439-2691	(+56) 2-2436-8139	sbd.aeronavegabilidad@dgac.gob.cl
RR.PP.	(+56) 2-2436-3275	(+56) 2-2436-3745	ambrrpp@dgac.gob.cl
Central telefónica	(+56) 2-2436-3000	(+56) 2-2436-3745	No aplica
DGAC Edificio Central	(+56) 2-2439-2000	No aplica	No aplica
FACH Grupo 10 (Brigada)	(+56) 2-2355-5202	(+56) 2-2530-5810	No aplica

- Área de responsabilidad inspección empresas aéreas, servicios en plataforma, catering, carga, servicios y otros organismos, según Plan de Emergencia 2015 vigente;
- Faltan compañías aéreas en el listado
- No procede el teléfono del centro de control y medio ambiente
- Revisar el transporte público al interior del ap.
- Revisar señalética y plan de infraestructura
- Especificar el aseo en las salas de embarque PCS

Otros Servicios

DEPENDENCIA	TELÉFONO
MÉDICOS	
DGAC	
Clínica del Aeropuerto - Servicio Médico (Urgencias)	(+56) 2-2436-3274
Normal 24 Hrs.	(+56) 9-9158-1779
Alternativo 24 Hrs.	(+56) 2-2436-3270
	(+56) 2-2436-3273
OTROS	
Primeros Auxilios IST	(+56) 2-2690-1718
Ambulancias Publica (SAMU)	131
BOMBEROS	

S.E.I.	(+56) 2-2436-3345
OTROS ORGANISMOS	
Torre de Control	(+56) 2-2436-3666
Centro de Control de Áreas	(+56) 2-2436-3319

NO corresponde al Concesionario

Derrame de producto químico	(+56) 2-2436-3345
	(+56) 2-2436-3244
Medio Ambiente DGAC (24 horas)	7-2436-3650
Peligros por radiación	No corresponde a un servicio DGAC

4.4 ACCIDENTE DE AERONAVE EN EL AEROPUERTO

- Corregir numeración Donde dice "4.1" Debe decir "4.4.1"
- Atención de familiares con apoyo psicológico y contención.
- Agregar manejo de la información. La información relacionada con supervivientes y fallecidos, deberá ser manejada de manera centralizada por la compañía aérea y en estricta concordancia con lo proporcionado por el COE.

6.2 HORARIOS Y PARADEROS DE BUSES

- No están los horarios de funcionamiento (puntos 6.2.1. y 6.2.2. del presente RSO)

8.1 ANTECEDENTES

- Falta indicar al menos la frecuencia mínima que se establece en las Bases de Licitación según 1.10.9.2 "Servicios No Aeronáuticos No Comerciales" letra b) Servicio de Aseo.

8.4 ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO DE ASEO

- 8.4.2 Agregar que además el personal de aseo deberá conocer aspecto de seguridad aeroportuaria, y dar estricto cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas en el aeropuerto, para evitar el ingreso por cualquier manera al interior de áreas restringidas y aeronaves, de armas, sustancias o explosivos que pudiesen atentar contra la seguridad de aviación civil.

9.1 PROCEDIMIENTO

- Se debe agregar el retiro de FOD en posiciones remotas y toda la zona comprendida dentro del área de concesión para dichos fines.

9.3 TRATAMIENTO RESIDUOS PELIGROSOS

- Falta corregir numeración
- Falta incluir residuos peligrosos generados en áreas de carga
- Incorporar un punto adicional, donde se establezca que la SC Nueva Pudahuel debe elaborar un procedimiento de respecto de Residuos Peligrosos, el cual debe contener, aspecto sobre la manipulación, transporte y almacenamiento, entre otras, cuyos procesos y procedimientos serán aprobados, auditado e inspeccionado por personal de la DGAC.

10. PLAN DE COORDINACIÓN GENERAL

- Falta Agregar numeración según índice

10.1 RELACIÓN DEL CONCESIONARIO CON CONTRATISTAS Y SUBCONCESIONARIOS

- Debe agregarse que las sub-concesiones, contratistas y sub-contratistas deben además dar estricto cumplimiento a las normas y medidas de seguridad de aviación dictadas por la DGAC, siendo causal de término del contrato el incumplimiento de dichas normas o medidas.
- Incorporar que las sub-concesiones serán objeto de Inspecciones y auditorias por parte de personal DGAC, respecto del cumplimiento de la Normativa Aeronáutica.
- En este punto se hace referencia a un documento "Manual para la Explotación de Locales Comerciales y Oficinas" el cual no se adjunta.

10.2 RELACIÓN DEL CONCESIONARIO CON ORGANISMOS GUBERNAMENTALES EN EL AEROPUERTO AMB

- *"10.2.4 Asimismo, SC NUEVO PUDAHUEL sostendrá reuniones de coordinación con los siguientes comités:"* Falta Incluir:
 - o Comité de Operaciones (CO) incluyendo: COLFAS, A-CDM, Medio Ambiente, prevención de riesgos y SMS.

10.4 SUB-CONCESIONARIOS

- Se menciona que el Servicio de Buses de Plataforma será "Directo", pero en otras partes aparece como sub-concesionado, aclarar.
- Revisar si la lista de subconcesionarios está actualizada (ejemplo no se encuentra el Jhonny Rockets, y La Sebastiana ya no existe).

11. RECLAMOS DE USUARIOS

- Falta agregar numeración a este punto.
- En "Diagrama de Flujo de Servicio al Cliente" hace referencia a SCL, debiendo decir SC NUEVO PUDAHUEL

12 RESUMEN EJECUTIVO DEL MANUAL DE OPERACIONES

- En punto 1 "Servicios aeronáuticos", falta agregar "Servicios Aeronáuticos en General" según bases de licitación punto 1.10.9.1 letra d)

- En Parte 1 punto 2
Donde dice: "Servicios de Conservación de las obras"
Debe decir: "Servicios de conservación" verificar alcance de este servicio según punto 1.10.9.2 letra a) de las Bases de Licitación.
Donde dice: "Servicios de aseo de áreas públicas"
Debe decir: "Servicios de aseo" verificar alcance de este servicio según punto 1.10.9.2 letra b) de las Bases de Licitación.
Donde dice: "Servicios de retiro de basura y residuos"
Debe decir: "Servicios de Gestión de Basura y Residuos" verificar alcance de este servicio según punto 1.10.9.2 letra d) de las Bases de Licitación.
Donde dice: "Servicios de transporte de equipajes dentro de los Terminales"
Debe decir: "Servicios de Transporte de Equipaje" verificar alcance de este servicio según punto 1.10.9.2 letra f) de las Bases de Licitación.
Donde dice: "Servicios de información de vuelos" y "Servicios de información al público"
Debe decir: "Servicios de Información a los Usuarios" verificar alcance de este servicio según punto 1.10.9.2 letra g) de las Bases de Licitación.
Donde dice: "Servicios de transporte dentro del aeropuerto"
Debe decir: "Servicios de Traslado de Usuarios dentro del Aeropuerto" verificar alcance de este servicio según punto 1.10.9.2 letra k) de las Bases de Licitación.

- En punto 1 punto 3: "Servicios no aeronáuticos comerciales obligatorios"
Se propone eliminar "Counter para compañías Aéreas" y "Oficina de apoyo Counter para Líneas Aéreas", dado que, estos servicios se encuentra incluidos según Bases de Licitación punto 1.10.9.3.1 letra f) en el "Sistema de Procesamiento de Pasajeros/Equipaje".

- En parte 2
Donde dice "Procedimiento de Asignación de estacionamientos remotos y con puentes de embarque."
Debe decir "Mecanismo de asignación de sistema de embarque /desembarque" con el fin de que este acorde al Anexo 13 del mismo RSO.

- En Parte 3, no se menciona procedimiento de operación del BHS.

- En Parte 5: "El programa de Seguridad de SC NUEVO PUDAHUEL, Subsidiario del Programa de Seguridad del Aeropuerto AP. AMB con los siguientes Procedimientos."
Falta completar con los procedimientos indicados en el Procedimientos Aeronáuticos DAP 17 11 "Elaboración del Programa y Plan de Contingencia de Explotadores de Terminales de Pasajeros"

13 REGLAMENTO USO AREAS COMUNES TERMINAL DE CARGA

- 13.2 Calle de Servicio, Calle Aeronáutica y Otras Áreas.
Aclarar vía definiciones la diferencia entre Calle de Servicio y Calle Aeronáutica.
- En 13.6 Seguridad *“Los siguientes planes son elaborados y controlados por la DGAC-AP, AMB, y aplicados por SC NUEVO PUDAHUEL:”*
 - o ~~Plan de Evacuación~~ No corresponde a la DGAC ni su elaboración ni fiscalización.

CAPÍTULO II – MANUAL DE OPERACIONES

1.1 SERVICIOS AERONAÚTICOS

- Letra d), Servicios aeronáuticos en general falta agregar que debe realizar el procedimiento indicado en las Bases de Licitación en 1.10.9.1 letra d).
- En letra c) se indica *“... entrega de combustible y lubricantes ...”* y según lo establecido en las Bases de Licitación punto 1.10.9.1 letra d) indica:
“Durante el periodo de concesión, el Concesionario podrá solicitar la explotación de otros servicios aeronáuticos, a excepción de los servicios asociados a FBO; Aviación General; CMA; venta y almacenamiento de repuestos, herramientas y otros insumos asociados al mantenimiento de aeronave (que incluye lubricantes, pinturas y neumáticos, entre otros); combustible de aviación (que incluye el almacenamiento, distribución, abastecimiento, carguío y venta de combustible y la contención de derrames de éste u otros elementos derivados de los hidrocarburos); hangares para aeronaves; e instalaciones necesarias para desarrollar las actividades mencionadas anteriormente; todo ellos administrados por la DGAC.”

1.5 TABLA RESUMEN DE LOS SERVICIOS

- Sistema BHS, carece de indicador de operatividad. Es un servicio de carácter obligatorio, el cual se debe prestar de forma continua e ininterrumpida y según lo establecido en las Bases de Licitación punto 1.10.9.1. letra b).
- Servicio de aseo, carece de indicadores de cumplimiento de frecuencias mínimas exigidas en el punto 1.10.9.2. letra b) de las Bases de Licitación.
- Servicio de mantención de áreas verdes, carece de indicadores de cumplimiento del *“Programa Anual de Mantención de Áreas Verdes”* según lo establecido en las Bases de Licitación punto 1.10.9.2. letra c).
- Servicio de mantención de áreas verdes, carece de indicadores de cumplimiento del *“Programa Anual de Gestión de Basura y Residuos”* según lo establecido en las Bases de Licitación punto 1.10.9.2. letra d).
- Servicio de transporte de equipajes dentro de los Terminales, carece de indicadores relacionados a la cantidad mínima de carros según lo establecido en las Bases de Licitación punto 1.10.9.2. letra f) y tiempos de esperas por éstos en los lugares designado en las Bases de licitación punto 1.10.17 Tabla N°6 i).
- Servicio de información al público, poco claro el indicador *“Disponibilidad”*, ¿es por evento? o ¿tiempo transcurrido sin entregar la información?, aclarar.

- Servicio de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Servidas, carece de indicadores de operatividad, ya que es un servicio crítico el cual tiene que estar provisto de forma ininterrumpida según lo establecido en las Bases de Licitación punto 1.10.9.2. letra h).
- Servicio de Vigilancia, el parámetro "incidente de seguridad" carece de una herramienta de medición adecuada (encuesta de satisfacción), alternativas adecuadas: número de incidentes por objetos abandonados, aviso de bomba en sector público, retenciones por hurto y/o robo, etc.
- CCTV, el parámetro "incidente de seguridad" carece de una herramienta de medición adecuada (encuesta de satisfacción), alternativas adecuadas: número de incidentes por objetos abandonados, aviso de bomba en sector público, seguimientos por hurto y/o robo, revisión de cámaras, solicitud de imágenes por Organismo e Instituciones Públicas (Policía de Investigaciones de Chile, Carabineros de Chile, Ministerio Público, etc.).
- Servicio de conexión de internet, el parámetro "Medición del cumplimiento de los parámetros a través de los routers" se solicitan características específicas para este servicio según lo descrito en el punto 1.10.9.2. letra m) de las Bases de licitación, por lo tanto, su herramienta de medición debe ser cuantitativa y no cualitativa ("encuesta de satisfacción").
- Áreas para servicios comerciales de ámbito financiero, falta parámetro de operatividad de cajeros automáticos en hall público de llegadas y de salidas, áreas para embarque y salas de retiro de equipaje de ambos Edificios Terminales según lo establecido en las Bases de Licitación punto 1.10.9.3.1. letra i).

1.6 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN EL ÁREA DE CONCESIÓN DE SC NUEVO PUDAHUEL "SERVICIOS AERONÁUTICOS"

- Se presenta una inconsistencia entre la columna "SERVICIOS" donde dice: "... energía eléctrica de voltaje alterno en 100 V..." y la columna "DESCRIPCION DEL SERVICIO" donde dice: "... energía eléctrica de voltaje alterno en 115 volt..."
- No se menciona el servicio de iluminación de la plataforma de estacionamiento de aeronaves que debe brindar la SC NUEVO PUDAHUEL. Según lo establecido en el 2.7.4.6 de las Bases de Licitación.
- Falta servicio de Buses de Plataforma.

1.7 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN EL ÁREA DE CONCESIÓN DE SC NUEVO PUDAHUEL "SERVICIOS NO AERONÁUTICOS NO COMERCIALES"

- No se menciona el mantenimiento del sistema de iluminación de la plataforma de estacionamiento de aeronaves.
- Faltan: servicio de transporte de equipaje, servicio de agua potable y tratamiento de aguas servidas, servicio de vigilancia, CCTV.

1.8 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN EL ÁREA DE CONCESIÓN DE SC NUEVO PUDAHUEL "SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES OBLIGATORIOS".

- Faltan: servicio de procesamiento de pasajeros/equipaje, sala cuna y jardín infantil y áreas para servicios comerciales de ámbito financiero.

2.1 PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE ESTACIONAMIENTO DE AERONAVES

- Agregar: La información respecto del estacionamiento asignado como horas de arribo también serán entregadas a requerimiento, a la Sección AVSEC y Jefe de Turno DGAC, para los fines procedimentales de seguridad que sean pertinentes.

2.2 PUENTES DE EMBARQUE NO UTILIZABLES

- Agregar al final: el transportista aéreo además deberá informar respecto de las puertas de acceso remoto que se encuentren con falla y mantendrá cerrada las mismas, siendo obligación del SC Nuevo Pudahuel la vigilancia permanente, a fin de poder cerrar las puertas que se encuentren abiertas y sin uso por parte del transportista aéreo.

2.3 OPERACIONES EN CONDICIÓN DE VISIBILIDAD REDUCIDA

- No se menciona coordinación con DGAC, considerando que el aeropuerto pone en ejecución un procedimiento especial.
- El documento indica que por procedimiento el Transportista Aéreo informa al Centro de Operaciones de SC Nuevo Pudahuel de los cambios que se producen a los itinerarios previamente informados (se da a entender que es el primer paso).
Dado que es un procedimiento el primer elemento del "diagrama de flujo" es la declaración del procedimiento de visibilidad por parte de la Autoridad Aeronáutica según se indica en el DAP 11 105 y DAP 14 05.

2.8 ARRIBOS ANTICIPADOS A LOS HORARIOS DE ITINERARIO

- La frase que se indica al final del párrafo *"No se podrá aplicar los requerimientos de calidad y puntualidad de servicio (PRM, buses, etc) cuando el retraso sea superior a 20mn."*
No aplica para este punto.

2.10.2 ANTECEDENTES

- Agregar al final: que así mismo será responsabilidad de mantener dichas calles libre de obstáculos fijos a las operaciones aéreas y libres de FOD, según lo establecido en plano de área de concesión.
- Se debe eliminar: *"SC NUEVO PUDAHUEL tiene la responsabilidad de efectuar el mantenimiento preventivo de la plataforma y Calle Aeronáutica."*, ya que según lo establecido en el punto 2.9.6.2 se excluyen de las labores del concesionario:
"Se excluye explícitamente la conservación o mantenimiento de las calles aeronáuticas y de los pavimentos ubicados en el Air Side (plataforma de estacionamiento de aeronaves, calles de rodaje, márgenes y pistas), labores que realizará la Dirección de Aeropuertos del MOP."
Sin perjuicio de lo establecido en las responsabilidades del concesionario en el plano de área de la concesión.

2.13 PROCEDIMIENTO PARA OBTENER HABILITACIÓN EN LA OPERACIÓN DE PUENTES DE EMBARQUE.

- Debería incorporarse la capacitación además del Safe Gate en el curso de operación de puentes de embarque; ya que es un elemento que existe (punto 1.6. "Sistema de Embarque / Desembarque" RSO Nuevo Pudahuel).

3.1.3 PROCEDIMIENTO

- Agregar en el segundo párrafo: Plan de Contingencia del SC Nuevo Pudahuel.

3.2 PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CINTAS DE RETIRO DE EQUIPAJE

- No se incorpora procedimiento para operación del BHS (antes y después de su traspaso).

3.5.3 PROCEDIMIENTO

- Eliminar el segundo párrafo y señalar que en el terminal nacional los pasajeros en tránsito, arribados de un vuelo doméstico deben salir del terminal para realizar su check-in y someterse a un nuevo control en los puntos de inspección AVSEC, ubicados en el tercer nivel, para acceder a su próximo vuelo.

3.6.3 PROCEDIMIENTO

- Agregar en el párrafo uno que el Supervisor Aeropuerto SC Nuevo Pudahuel, además de comunicar a la línea aérea sobre el incidente para que acompañe al afectado y coordine con policía, debe verificar que también la coordinación la realice con los servicios de Aduana y Sag., debido al equipaje de mano que pudiese llevar consigo el accidentado, ante un eventual traslado a un servicio hospitalario.

4. OPERACIONES DE EMERGENCIAS

- Falta un procedimiento para operación en caso de emergencia por corte de energía en planta de agua o cortes de agua.

4.2 PROCEDIMIENTO EN INCENDIO ESTRUCTURAL Y EVACUACION

- Supervisor de SC Nuevo Pudahuel
Se hace necesario agregar que la evacuación del terminal debe ser dirigida por el supervisor de aeropuerto SC Nuevo Pudahuel, en coordinación con personal de Seguridad de Aviación AVSEC.
Incorporar que el SC Nuevo Pudahuel debe realizar periódicamente charlas y difusión del Plan de evacuación del terminal de pasajeros, señalando vía de evacuación, punto de seguridad, comunicaciones y coordinación.

5.1.2 ANTECEDENTES

- Agregar: Plan de Contingencia Sc Nuevo Pudahuel.
- Supervisor de Aeropuerto SC Nuevo Pudahuel
Incorporar: Supervisor de Aeropuerto SC Nuevo Pudahuel será responsable de aplicar además el Plan de contingencia, elaborado por de la SC Nuevo Pudahuel, vigente y aprobado por la DGAC, atendido las disposiciones contenidas en la norma aeronáutica DAP 17 11.

5.2.2 ANTECEDENTES

- Agregar: Plan de Contingencia SC nuevo Pudahuel.

5.2.3 MATERIA

- Incorporar: Supervisor de Aeropuerto SC Nuevo Pudahuel será responsable de aplicar además el Plan de contingencia elaborado por de la SC Nuevo Pudahuel, vigente y aprobado por la DGAC, atendido las disposiciones contenidas en la norma aeronáutica DAP 17 11.
- Eliminar e incorporar según corresponda en el segundo párrafo, los procedimientos contenidos en la DAP 17 11, respecto del plan de contingencia:
 - o Procedimiento de Amenaza de Bomba en Aeronave
 - o Amenaza de Bomba en instalaciones del Terminal de Pasajeros.
 - o Descubrimiento de artículos sospechosos
 - o Notificación e Información a la Autoridad Aeroportuaria.

5.3.1 ANTECEDENTES

- Agregar: Plan de Contingencia SC nuevo Pudahuel.

5.3.3 PROCEDIMIENTO

- Incorporar: Supervisor de Aeropuerto SC Nuevo Pudahuel será responsable de aplicar además el Plan de contingencia elaborado por de la SC Nuevo Pudahuel, vigente y aprobado por la DGAC, atendido las disposiciones contenidas en la norma aeronáutica DAP 17 11.

5.4.2 ANTECEDENTES

- Agregar: Plan de Contingencia SC nuevo Pudahuel.
- Eliminar referencia normativa DAP -03 y sustituir por DAN 17-03 "Credenciales Aeroportuarias"

5.4.3 PROCEDIMIENTO

- Incorporar: Supervisor de Aeropuerto SC Nuevo Pudahuel será responsable de cumplir y hacer cumplir las disposiciones contenidas en la normativa aeronáutica que se haya dictado en materias de credenciales aeroportuarias, respecto de las empresas contratista, subcontratista y subcocesionarias de la SC Nuevo Pudahuel.
- SOLICITUD DE PASES DE ACCESO Y CREDENCIALES DE VISITA
Incorporar en último punto, el supervisor de aeropuerto Sc Nuevo Pudahuel procurará informar con la antelación debida al servicio de Seguridad de Aviación AVSEC, el ingreso de personas con credenciales de visita con o sin escolta, entregadas de cargo por la DGAC para su administración.

5.7 RESPUESTAS A EMERGENCIAS EN EL ÁREA CONCESIONADA

- Centro de Operaciones de Emergencias (COE)
 - o Se sugiere anteponer punto dos y bajar el uno, siguiendo el orden correlativo.
 - o Borrar la frase *"Y constituirá como ente de apoyo logístico para el puesto de mando móvil (PMM)"*.
 - o El COE funciona en el edificio Terminal, segundo piso, interior cuartel AVSEC.
 - o Se sugiere agregar que para los actos de interferencia ilícita, se deberá tener a la vista el Plan de Contingencia de la DGAC y/o el documento subsidiario.
- Tipos y Condiciones de Alerta
Agregar:
 - o FASE 4
Emergencias que no involucren aeronaves; incendios estructurales, hazmat, derrames y accidentes de vehículos.
 - o El manejo de Hazmat, contempla dos alertas que las decretará el Jefe de Operaciones de Emergencia o Supervisor SSEI.
ALERTA AMARILLA: Respuesta a la emergencia Hazmat, sólo con apoyo de organismos internos del aeropuerto AMB.
ALERTA ROJA: Respuesta a la emergencia de un incidente Hazmat, con apoyo de Organismos Internos y Externos del Aeropuerto.
 - o FASE 5
Emergencia médica o riesgo a la salud pública
- Finalmente se deben actualizar los teléfonos del COE (02 2436 3540 – 02 2436 3545) y la denominación de la Central de Comunicaciones es indistintamente: Omega/Olimpo.

5.13.5 CONCIENCIA

- Respecto de lo dispuesto en la letra a) incorporar: SC NUEVO PUDAHUEL elaborará un Programa de Capacitación en Seguridad de Aviación, atendido lo dispuesto en la normativa aeronáutica DAP 1711 y Programa Nacional de Seguridad de Aviación.

5.13.7 Capacitación de Personal de Seguridad del Aeropuerto

- Debe sustituirse DAP 17-02, por DAN 1702, eliminando la referencia a la resolución.

7.2 PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE CONTAMINACIÓN DEL AIRE

- Incorporar un nuevo punto como:
7.2.4 La SC NUEVO PUDAHUEL deberá dar cumplimiento a todas las medidas de mitigación u otras medidas ambientales que dispongan los organismos con Competencia Ambiental a la DGAC, con respecto al sistema Aeroportuario AMB en su área de concesión.

7.3 ASEO SANITARIO

- Debe considerar las frecuencias mínimas exigidas en el punto 1.10.9.2. letra b) de las Bases de Licitación.
- Verificar que el Plan de Aseo considere los baños del nivel 0,00 en plataforma sector embarque nacional.

ANEXOS

- ANEXO 3 REGLAMENTO INTERNO
 - El punto 6.2, no se entiende, debe ser aclarado.
 - Incorporar a continuación del punto 3.9
 - o Agregar que todas las empresas sub-cesionarias y subcontratistas deberán conocer aspectos de seguridad aeroportuaria, y dar estricto cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas en el aeropuerto para evitar actos de interferencia ilícita, dictadas por la DGAC, siendo causal de término del contrato el incumplimiento de dichas normas o medidas.
 - o Incorporar que las sub-concesiones, o subcontratistas además serán objeto de inspecciones y auditorías por parte de personal DGAC, respecto del cumplimiento de la Normativa Aeronáutica, (Dentro del marco del Programa Nacional de Control de Calidad de la Seguridad de la Aviación Civil, dictado por la DGAC.)
 - No se incluye Kilo como calle de rodaje ni la intersección Zulu con Tango.
 - De manera general, se solicita revisión de la redacción completa del Anexo, dado que presenta inconsistencias en su redacción, producidas por la extracción de párrafos del Reglamento Interno utilizado por SCL.
 - En el punto dos, no corresponde mencionar que el Título Segundo es un punto eliminado, ya que no es obligación que aplique el mismo Reglamento utilizado por SCL.
 - En el punto 3.1, especificar a qué se refiere con "otra forma de contrato".
 - De manera general, especificar a qué se refieren los "contratos de acceso a plataforma", ya que este derecho no está otorgado en las BALIs.

- El punto 3.5, debe ajustarse a lo indicado en las Bases de Licitación, ya que la única opción de esta cesión sería aceptable cuando fuese aplicable el artículo 1.7.8 de las citadas Bases. Sin esta precisión este punto no será aceptado.
- El punto 3.8 y 3.9, se deben modificar en su redacción de tal manera que su "liberalidad" de decisión, no afecte las partidas de Ingresos Comerciales señaladas en la definición 39) del artículo 1.2.2 de las BALLs, y por tanto no alteren el concepto de la metodología de compensación con el Estado, establecido en el artículo 1.14. de las mismas Bases.
- En el punto 4.15 y 4.16, se deben ajustar las redacciones de tal manera que no afecten las partidas de Ingresos Comerciales señaladas en la definición 39) del artículo 1.2.2 de las BALLs, y por tanto no sean tendientes a alterar la metodología de compensación con el Estado, establecido en el artículo 1.14. de las mismas Bases.
- En el punto 5.3 se solicita aclarar la frase relacionada a "la habilitación como por los servicios prestados".
- El punto 5.16 se encuentra descontextualizado, por tanto se solicita revisar y aclarar alcance.
- En el punto 5.19 y 5.20, se deben ajustar las redacciones de tal manera que no afecten las partidas de Ingresos Comerciales señaladas en la definición 39) del artículo 1.2.2 de las BALLs, y por tanto no sean tendientes a alterar la metodología de compensación con el Estado, establecido en el artículo 1.14. de las mismas Bases.
- Desde el punto 5.35 al 5.38, se solicita revisar redacción, ya que está descontextualizada.
- En el punto 6.2 no se entiende el alcance de las áreas de circulación de uso general solicitadas a esta DGAC.
- Se solicita especificar que el punto 7.3, es válido para el segundo párrafo del punto 7.2, por tanto se debe perfeccionar la redacción.
- En el punto 7.5, se solicita aclarar a qué árbitro se refiere.
- En el punto 7.8, y de manera general para todo el título séptimo, se solicita adecuar los pagos de acuerdo a lo que establecen las Bases de Licitación, de manera tal que no afecten las partidas de Ingresos Comerciales señaladas en la definición 39) del artículo 1.2.2 de las BALLs, y por tanto no sean tendientes a alterar la metodología de compensación con el Estado, establecido en el artículo 1.14. de las mismas Bases.
- En el punto 7.11 se debe tener presente que cualquier acuerdo suscrito entre ambas partes, no podrán contravenir partidas de Ingresos Comerciales señaladas en la definición 39) del artículo 1.2.2 de las BALLs, y por tanto no sean tendientes a alterar la metodología de compensación con el Estado, establecido en el artículo 1.14. de las mismas Bases.
- En el punto 7.12 se solicita aclarar si la liquidación a la que se refiere es a la diferencia del "valor mensual porcentual" y el "valor mensual reajutable".
- En el punto 7.14, se solicita adicionar documentos de ventas netas tendientes a materializar lo dispuesto en el artículo 1.14 de las BALLs (Ingresos Devengados).
- Se solicita aclarar el punto 7.16.
- En el punto 7.25 y en el 7.26, se deben modificar la redacciones de tal manera que la "tolerancia a incumplimiento" por parte del subconcesionario, no afecte las partidas de Ingresos Comerciales señaladas en la definición 39) del artículo 1.2.2 de las BALLs, y por tanto no alteren el concepto de la metodología de compensación con el Estado, establecido en el artículo 1.14. de las mismas Bases.

- En el punto 8.1 debe considerar la obligatoriedad de contar con el sistema P.O.S. (Point of Sale), establecido en el artículo 1.10.10 C25 de las BALIs.
- En el punto 10.2 se solicita aclarar redacción ya que se encuentra descontextualizado. Se debe considerar que ello no debe afectar las partidas de Ingresos Comerciales señaladas en la definición 39) del artículo 1.2.2 de las BALIs, y que por tanto no sean tendientes a alterar la metodología de compensación con el Estado, establecido en el artículo 1.14. de las mismas Bases.

- ANEXO 7 PROCEDIMIENTO PARA CORTE TOTAL DE AGUA POTABLE
 - B. Procedimiento, agregar al final de segundo punto lo siguiente, "La SC Nuevo Pudahuel deberá dar aviso del corte de agua a los usuarios involucrados".
 - B. Procedimiento, agregar un nuevo punto que indique lo siguiente, "En caso que las válvulas de matrices principales de agua se encuentre en la plataforma de aeronaves se deberá solicitar autorización de ingreso y coordinación con la Torre de Control DGAC".

- ANEXO 11 PROCEDIMIENTO PARA TRABAJOS EN SISTEMA CONTRA INCENDIOS
 - En letra b) procedimientos último párrafo eliminar donde dice: "SCL" debe decir: "SC NUEVO PUDAHUEL"

- ANEXO 12 PROCEDIMIENTO DE RESIDUOS PELIGROSOS
 - Está desactualizado (obsoleto), actualizar de acuerdo a la normativa actual según D.S Nro 1 del Ministerio del Medio Ambiente.

- ANEXO 13 MECANISMOS DE ASIGNACIÓN DE SISTEMA DE EMBARQUE / DESEMBARQUE
 - Actualizar cada 6 meses la capacidad de Estacionamientos (puentes y remotos) según lo señalado en Art 1.10.21 de las Bases de Licitación.

- ANEXO 19 MECANISMOS DE ASIGNACIÓN DE SERVICIOS DE PLATAFORMA
 - Corregir numeración de los puntos.
 - Corregir en:
2.3 Asistencia de operaciones ~~en pista~~ **en Plataforma**
"La asistencia de operaciones en ~~pista~~ Plataforma, podrá comprender el guiado de la aeronave a la llegada y a la salida, la asistencia a la aeronave para su estacionamiento..."
Aclarar alcance porque los servicios en el Área de maniobras son facultativos de la DGAC.
 - En el punto 2.6 Asistencia de mantenimiento en línea
"...estacionamiento ~~o de un hangar para realizar las operaciones de mantenimiento.~~"
 - 6. ÁREAS PARA SERVICIOS EN PLATAFORMA

*“Los equipamientos que no son **referenciados** con SC NUEVO PUDAHUEL no podrán acceder a la plataforma.”*

Aclarar el concepto de “referenciados” dado que el acceso a plataforma es facultad de la DGAC.

- ANEXO 20 MECANISMOS PARA EL COBRO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS.
- No explica el mecanismo mediante el cual se cobrará a los usuarios por el uso del servicio.