



DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

**SECRETARÍA EJECUTIVA  
CONCESIONES AEROPORTUARIAS**

OF. (O) N° 01/1/ 042 , 6259 /

**OBJ :** Remite observaciones a la propuesta de Reglamentos de Servicio de la Obra, Rev. B de la Sociedad Concesionaria Nuevo Pudahuel.

<b>INSPECCION FISCAL CONCESION AEROP A.M.B.</b>		
Fecha	26 OCT 2015	
Hora	Folio N°	Línea N°
MOP		184
SECRETARIA		

**REF :** 1) OF.ORD. I.F. M.O.P.  
N°140/15 de fecha 06 de Octubre de 2015.  
2) OF. (O) DGAC N°  
01/1/024/5285 de fecha  
31.AGO.2015

**SANTIAGO, 16 OCT 2015**

**DE :** DIRECTOR GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL  
SECRETARÍA EJECUTIVA DE CONCESIONES AEROPORTUARIAS

**PARA :** INSPECTOR FISCAL – MOP  
CONCESION AEROPUERTO INTERNACIONAL A.M.B. DE SANTIAGO.

En atención al documento de la referencia N°1, en donde esa Inspección Fiscal remite a esta DGAC la propuesta de Reglamento de Servicio de la Obra corregida en Rev. B, que regirá a partir de abril de 2016, y conforme a lo dispuesto en el artículo 1.10.4 de las Bases de Licitación del contrato de Concesión Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez de Santiago, esta Institución, una vez analizado el antecedente, informa a Ud. lo siguiente:

- En relación a las observaciones remitidas en el oficio de la referencia N°2, la Sociedad Concesionaria sólo incluyó un 30% correcciones solicitadas, y en particular no acogió las que dicen relación al Reglamento Interno.
- En relación a la nueva propuesta enviada, esta Institución ha considerado necesario realizar observaciones adicionales.

En virtud de lo anterior, esta DGAC solicita a ese Inspector Fiscal, inste a la Sociedad Concesionaria considerar las observaciones antes remitidas e incluya las adicionales que se encuentran adjuntas, a fin de que dicho documento pueda ser aprobado por esta Institución.

Sin perjuicio de lo anterior, y en beneficio de la agilización de los procesos para la inclusión de estas observaciones, reitero a Ud., que esta Institución se encuentra disponible para agendar las reuniones que se estimen pertinentes.

Saluda a Ud.,



**MAXIMILIANO LARRAECHEA LOESER**  
General de Aviación  
DIRECTOR GENERAL

**DISTRIBUCIÓN:**

1. M.O.P., COORDINADORA DE CONCESIONES DE OBRAS PÚBLICAS, INSPECTOR FISCAL CONCESIÓN AEROPUERTO A.M.B DE SANTIAGO, SR. JORGE PACHECO DE LA FUENTE.
2. D.G.A.C., DEPARTAMENTO PLANIFICACIÓN (I)
3. D.G.A.C., DEPARTAMENTO JURÍDICO (I)
4. D.G.A.C., DEPARTAMENTO COMERCIAL (I)
5. D.G.A.C., DEPARTAMENTO FINANZAS (I)
6. D.G.A.C., DEPARTAMENTO LOGÍSTICA (I)
7. D.G.A.C., DEPARTAMENTO AERÓDROMOS Y SERVICIOS AERONÁUTICOS (I)
8. D.G.A.C., AEROPUERTO ARTURO MERINO BENITEZ, SECRETARÍA EJECUTIVA (I)

9256726

**OBSERVACIONES AL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO) PROPUESTO POR LA  
SOCIEDAD CONCESIONARIA NUEVO PUDAHUEL (SCNP) DESDE MAY.2016 EN ADELANTE**

**REVISIÓN B**

**I. ANTECEDENTES**

**Recepción de RSO por parte IF**

02 de octubre de 2015

**Recepción de RSO por parte DGAC**

08 de octubre de 2015

**Vigencia del RSO**

Rige desde 01 Mayo 2016 en adelante.

**II. DESARROLLO**

Observaciones transversales a todo el documento:

- Se solicita revisar ortografía y redacción de todo el RSO RevB y sus anexos.
- Eliminar el año "2016" en el encabezado de los documentos, conforme a que la vigencia del RSO es durante todo el periodo de la concesión.

Observaciones transversales para los punto 8.1, 8.2, 8.3 y 8.4:

- Calidad de Servicio > Medio de Verificación:  
Debe precisar quién lo realizará SC Nuevo Pudahuel o una consultora.

**GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

- **46. Persona con impedimentos.** Esta definición hace relación al Anexo 19 "PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA" del RSO. Si es así, no aparece en ninguna parte del documento dicha definición. Dentro del documento se utilizan personas con discapacidad o personas discapacitadas, se recomienda agregar estos términos dentro del glosario.
- **54. Reglamento interno,** debe hacer referencia al Anexo 26 del RSO "REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR AEROPUERTO INTERNACIONAL ARTURO MERINO BENÍTEZ DE SANTIAGO." Y no al Anexo 3
- **58. Servicio de dirección de plataforma.** Servicio proporcionado para regular las actividades y el movimiento de las aeronaves y vehículos en las plataformas. Este servicio no se encuentra definido en el RSO.
- Agregar definición: Equipaje Facturado.
- Autoridades competentes: Hace un uso incorrecto de la palabra "dependencias", no corresponde dada la palabra a definir.
- Falla de luz: Verificar si corresponde la información técnica entregada con las BALL.
- Reglamento Interno: Hace referencia al Anexo 3, siendo que este es el "Mecanismo de asignación de puentes de embarque / desembarque y posiciones remotas".
- Servicio de dirección en la plataforma: Definición insuficiente, aclarar.

S.E.C.A.  


## ABREVIATURAS

- Se solicita ordenar abreviaturas en forma alfabética.
- Se deben agregar todas las abreviaturas incluidas en el RSO y sus anexos.
- Donde dice: "10. BALI. Bases Administrativas de la Licitación." Debe decir: "10. BALI. Bases de Licitación", Con la finalidad de estar acorde a la definición N° 11 establecida en Glosario del mismo RSO.

### 2.8.1. SISTEMA DE REGISTRO DE INFORMACIÓN

Referencia el Anexo 2, el cual corresponde al "Registro de Bienes y Derechos".

### 4.2.2.1. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

Incorporar:

*Ser responsable de la comunicación y coordinación con el MOP, otros ministerios, instituciones y autoridades de gobierno que tengan participación en la Concesión.*

### 4.2.2 FUNCIONES Y REQUISITOS

- En "4.2.2.2 Horario de funcionamiento", "Servicios no aeronáuticos, no comerciales."  
Se debe modificar el horario de funcionamiento del Módulo de Informaciones del Primer Nivel a 24Hrs./día.  
La disponibilidad de algunos ítems deben estar relacionados a los programas creados para este fin ejemplo:
  - Conservación de la Obra > PACO.
  - Aseo general del área de concesión > Programa anual de aseo.
  - Mantención de áreas verdes > Programa anual de áreas verdes.
  - Gestión de basura > Programa anual de gestión de basura y residuos.
- En "4.2.2.2 Horario de funcionamiento", "Servicios no aeronáuticos, comerciales obligatorios."  
Falta servicio de combustible Lado Aire (ref. BALI punto 1.10.9.3.1., letra k) rectificada mediante Circular Aclaratoria N°4 de fecha 24 de octubre de 2014 y Circular Aclaratoria N°7 de fecha 28 de noviembre de 2014), el cual es mencionado en el punto 8.3.11 del presente RSO V.2.
- En "4.2.2.2 Horario de funcionamiento", "Servicios no aeronáuticos, comerciales facultativos."  
Falta servicio a pasajeros primera clase y clase ejecutiva, considerado en el punto 8.4.4. de RSO V.2 presentado.  
Eliminar Duty Free de los servicios no aeronáuticos comerciales facultativos (no es facultad del concesionario).  
Incluir los otros servicios definidos en las BALI dentro de los servicios no aeronáuticos comerciales facultativos (en caso que NP decida explotarlos).

S.E.C.A.  


#### 4.2.2.3. Dotación de personal

Sistema de Turnos: Centro de Operaciones SC NUEVO PUDAHUEL (CO)

Incorporar:

*Fuera del horario administrativo y en ausencia del Gerente de Operaciones y Mantenimiento, es el Supervisor de Aeropuerto de turno, el responsable del cumplimiento de las funciones del CO.*

#### 4.2.5 EMPRESAS SUBCONTRATISTAS (VIGENTE JULIO 2015)

- Se menciona el Servicio de Buses de Plataforma pero no se indica quien lo prestará.
- Revisar si la lista de subconcesionarios está actualizada (ejemplo no se encuentra el Jhonny Rockets).
- Frecuencia de actualización

#### 8.1. SERVICIOS AERONÁUTICOS

- Servicio SISTEMA DE EMBARQUE/DESEMBARQUE:  
Se debe agregar el control apertura y cierre de las puertas de accesos remotos ubicados en dichos puentes, por parte de la SC Nuevo Pudahuel.  
El Subcontratista Operaciones (asumiendo que habla de los conductores de los buses de plataforma, ya que no existe detalle), debe ser 24H debido a la posibilidad que se presente una emergencia en el Aeropuerto en el Sector Aeronáutico.
- Sistema de Manejo de Equipaje de Llegadas y Salidas (BHS).  
Equipo Asociado > remite al Anexo 33, pero este corresponde al "Mecanismo de asignación de la infraestructura asociada al transporte público".
- Servicios Aeronáuticos en General.  
No es necesario que esté, ya que no dice que realizará algún servicio para el cual está facultado a explotar, se sugiere eliminar.

#### 8.2. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS NO COMERCIALES

- Dentro de "SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA": En "EQUIPO ASOCIADO: sillas de ruedas, puntos de encuentro o Kioscos, ambulift." Falta agregar Quioscos o Tótems, según lo establecido en las Bases de Licitación.
- SERVICIO DE CONSERVACIÓN.
  - Calificación y Personal:  
Menciona a los Coordinadores de Aeropuerto (Coordinador CO, según RSO SC Nuevo Pudahuel), el cual según la descripción entregada en el punto 4.2.2.3. (Dotación de personal) no se encuentra incluida funciones de mantenimiento de la Obra.
  - Turno:  
Equipos de Mantención: turnos administrativos. Según el punto 4.2.2.3. (Dotación de personal) los turnos de mantención no son administrativos (deberían ser 24/7, pero no se menciona en el documento). Además la falta de técnicos en una contingencia fuera

S.E.C.A.  


del “turno administrativo” traería como resultado un perjuicio en el nivel de servicio del Aeropuerto.

- Servicio de Aseo.
  - Organización:  
Falta frecuencia de aseo en las áreas de servicios higiénicos.
  - Organización:  
*Se asigna la tarea de supervisar las áreas de equipaje y limpieza plataforma, Terminales y centralizar la notificación de situaciones requiriendo una acción correctiva, pudiendo ser emitidas por los otros interesados (otros subcontratistas, aerolíneas y sus prestadores de servicio, concesionarios comerciales...) al Coordinador CO.*

De lo anterior, ninguna de las tareas sería responsabilidad del Coordinador CO según RSO SC Nuevo Pudahuel), el cual según la descripción entregada en el punto 4.2.2.3. (Dotación de personal). La tarea de supervisión y cumplimiento del contrato de outsourcing del aseo es responsabilidad del Supervisor de Aeropuerto. Además hay un tema sobre la ley de subcontratación que tan solo una persona puede coordinar las labores con el Encargado de la empresa subcontratista, no puede haber órdenes directas entre los funcionarios de la empresa contratista y los empleados de la empresa subcontratada.

- Turnos:  
No aparece el turno de la empresa subcontratista.
- Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes,
  - Turnos:  
No aparece el turno.
- Servicio de Gestión de Basura y Residuos.
  - Turnos:  
No aparece el turno de la empresa subcontratista.
- Servicio de Transporte de Equipaje.
  - Turnos:  
No aparece el turno de la empresa subcontratista.



S.E.C.A.

- SERVICIO DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS.  
REF BASES: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: incluir a la DGAC respecto de la información de los vuelos que llegan y salen del Aeropuerto, incluyendo información sobre la llegada y ubicación del equipaje y la ubicación de las puertas de embarque a requerimiento de esta Institución.
- SERVICIO DE AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS.
  - REF BASES: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: Agregar “la SC NUEVO PUDAHUEL realizará todas las obras que sean necesarias para una adecuada e ininterrumpida provisión del servicio”.
  - Turnos:  
No aparece el turno de la empresa subcontratista.  
Equipos de Mantenimiento: turnos administrativos. Según el punto 4.2.2.3. (Dotación de personal) los turnos de mantenimiento no son administrativos (deberían ser 24/7, pero no se menciona en el documento). Además la falta de técnicos en una contingencia fuera del “turno administrativo” traería como resultado un perjuicio en el nivel de servicio del Aeropuerto.
- Servicio de Vigilancia.
  - Calificación y Personal:  
Personal (Guardias Privados) de la empresa subcontratada.
  - Turnos:  
No aparece el turno de la empresa subcontratista.
- SISTEMA CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN (CCTV).
  - REF BASES: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: incluir “La SC NUEVO PUDAHUEL deberá proveer, operar y mantener, en **forma continua e ininterrumpida**, el Sistema Circuito Cerrado de Televisión (CCTV).
  - CALIDAD DE SERVICIO: INDICADORES: Agregar las Auditorías e Inspecciones de Seguridad realizadas por Inspectores AVSEC de la DGAC. (Dentro del marco del Programa Nacional de Control de Calidad de la Seguridad de la Aviación Civil, dictado por la DGAC.)
  - Organización: No considera la disposición de una réplica de la señal en el Centro de Control de la DGAC, y el mecanismo para tomar control del CCTV por parte de la DGAC, por razones de seguridad.
- SERVICIO DE ENTRETENIMIENTO.
  - Calificación y Personal: Falta personal de mantenimiento.
  - Turno: Personal de mantenimiento 24/7.

S.E.C.A.  


- SERVICIO DE CONEXIÓN INALÁMBRICA A INTERNET.
  - Descripción del Servicio:  
Si bien considera lo descrito en el punto 1.10.9.2. letra m) de las BALI, no incorpora aspectos incluidos en la rectificación de la Circular Aclaratoria N°4 de fecha 24 de octubre de 2014 y Circular Aclaratoria N°7 de fecha 24 de noviembre de 2014.
  - Calificación y Personal: Falta personal de mantenimiento subcontratado.
  - Turno: Personal de mantenimiento subcontratado 24/7.
  
- SERVICIO DE ENCHUFES PARA CARGA DE DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS.
  - Calificación y Personal: Falta personal de mantenimiento subcontratado.
  - Turno: Personal de mantenimiento subcontratado 24/7.
  
- SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA.
  - Descripción del Servicio: Agregar “...continua e ininterrumpida la asistencia a los pasajeros...”.
  - Calificación y Personal: Falta personal de mantenimiento y operación subcontratado.
  - Turno: Personal de mantenimiento y operación subcontratado 24/7.
  
- SERVICIO DE REDES PARA COMUNICACIONES Y DATOS.
  - Turno:  
Personal Equipo IT: turnos administrativos. Debiendo ser 24/7, ya que la falta de técnicos en una contingencia fuera del “turno administrativo” traería como resultado un perjuicio en el nivel de servicio del Aeropuerto.  
El personal Equipo IT no se encuentra descrito en el punto 4.2.2.3. (Dotación de personal)

### 8.3. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS, COMERCIALES OBLIGATORIOS

- SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE PASAJEROS / EQUIPAJE.
  - Organización > Mantención: Se menciona el desarrollo de un programa de mantención, pero no se asigna responsable.  
El nombre correcto del Anexo 8 es “Mecanismo de asignación de oficina de apoyo a counters”, corregir.
  - Calificación y Personal: Debe identificar el personal de mantenimiento asociado al programa de mantención antes indicado.
  - Turno: Personal de mantenimiento sin asignar 24/7.
- SERVICIO DE GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA ASOCIADA AL TRANSPORTE PÚBLICO.
  - Calificación y Personal: Falta personal de mantenimiento sin asignar.
  - Turno: Personal de mantenimiento sin asignar 24/7.

### 8.4. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES FACULTATIVOS

- Áreas para Locales Comerciales.
  - Sobre la estructura de tarifas, se debe especificar que las superficies definidas como “libre de impuestos” (Duty Free), no están afectas al pago de una tarifa distinta a lo establecido en 1.14.1 de las BALI.

S.E.C.A.  


- SERVICIO ÁREAS PARA PUBLICIDAD
  - ORGANIZACIÓN> Operaciones: se requiere incluir que se entregue en cada Punto de Inspección de Seguridad AVSEC, espacios para instalar publicidad respecto de Seguridad de Aviación, y cualquier señalética o publicidad externa instalada por la concesión no deberá interferir o reducir la visibilidad y el tráfico de los pasajeros, antes de someterse a los respectivos controles AVSEC.
  
- Servicio a pasajeros primera clase y clase ejecutiva
  - No se menciona en el punto 4.2.2.2. del RSO V.2 presentado para revisión.
  
- Otros
  - No es necesario que este, ya que no dice que realizará algún servicio para el cual está facultado a explotar, se recomienda eliminar.

## ANEXOS

### ANEXO 1 PLANO DEL AREA CONCESIONADA

- Del documento N° 8 "ASPECTOS MÍNIMOS A CONSIDERAR EN LA ELABORACIÓN DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA Y MANUAL DE OPERACIONES PARA LA CONCESIÓN" (DOC. N°8 ART. 1.4.2 BASES DE LICITACIÓN) entregado a los licitantes se extrae que:

#### *"3.1 PLANO DEL ÁREA DE CONCESIÓN*

*El Concesionario deberá incorporar al presente documento una copia del plano as-built "Área de Concesión", en conformidad con el artículo (citar) de las BALI, el cual deberá ser actualizado en caso de modificarse contractualmente.*

*Adicionalmente, y con el objeto de evaluar el estándar de conservación de la infraestructura, la Sociedad Concesionaria deberá confeccionar como parte del RSO un plano de detalle escala 1:100, con una codificación propuesta indicando cada recinto de acuerdo a uso y ubicación. Lo anterior debe estar acorde con la información georreferenciada extraída del Sistema BIM según artículo (citar) de las BALI y debe formar parte del sistema detallado en el artículo 2.8.1 del presente documento como medio de ubicación de la infraestructura y prestación de los servicios de la Concesión."*

### ANEXO 2 REGISTRO DE BIENES Y DERECHOS

- Se solicita mejorar la descripción del procedimiento de registro de acuerdo a indicado en el punto 2.8.1
- En "2. Actualizaciones", informes  
Donde dice: Extranet  
Debe decir: Intranet

  
S.E.C.A.

### ANEXO 3 MECANISMO DE ASIGNACION DE PUENTES DE EMBARQUE/DESEMBARQUE Y DE POSICIONES REMOTAS

- Se debe agregar un acápite que fije como responsabilidad de SC Nuevo Pudahuel, el cierre de las mamparas que permiten acceder a puertas Remotos y Puentes de Embarque, que utiliza el transportista aéreo antes y después del arribo de un vuelo; debiendo la concesionaria mantener vigilancia permanente a fin de poder cerrar las mamparas antes señaladas, que se encuentren abiertas y sin uso.
- En letra "C. PROCEDIMIENTOS" No se especifica la abreviación "AHM"
- En "ASIGNACION DE POSICIONES DE ESTACIONAMIENTO DE AERONAVES" punto "1.1 PLANIFICACIÓN"  
Se debe detallar y aclarar el procedimiento cuando se produzcan cambios a los "Programas Propuestos" con menos de 45 días de antelación.
- 1.1. Planificación
- En relación a "Información del Programa Requerida (incluyendo, pero no limitado a):" Actualmente se utiliza el Sistema de Estacionamiento de Aeronaves (SEA). Se debe precisar qué sistema utilizará dada la cantidad de inputs solicitados a las Líneas Aéreas.
- En 1.3 Prioridades dentro de los niveles
- En "Pasajeros que ingresan. Si no se provee un recuento de pasajeros a NUEVO PUDAHUEL, NUEVO PUDAHUEL asumirá que es cero". Lo anterior asume que todas las empresas entregarán toda la información oportunamente, lo cual no es real, por lo tanto deberían reconsiderar este punto.

### ANEXO 5 MECANISMO DE ASIGNACION DE AREAS PARA SERVICIOS EN PLATAFORMA

- Se requiere establecer a través de un plano elaborado por el Concesionario, los lugares que se encontraran habilitados para el estacionamiento de los equipos de servicio, con la finalidad que estos no queden dispersos en la plataforma. (Pernocte).
- 4. Áreas para servicios en plataforma
- Hace mención "La huella", clarificar a qué se refiere.

### ANEXO 6 MECANISMO DE ASIGNACION DE ESTACIONAMIENTOS PARA VEHICULOS EN ARRIENDO

- Documento insuficiente, no permite determinar cuál será el mecanismo de asignación para los estacionamientos para vehículos en arriendo, y sus costos.

### ANEXO 7 MECANISMO DE ASIGNACION DE COUNTERS

- Se debe especificar el mecanismo propio de asignación para los Módulos de Autochequeo (CUSS).
- C. Procedimiento, punto 3.
- "Tiempos de atención de pasajeros (normales/preferentes) de cada línea aérea" ¿cómo utilizará esta información en tiempo real el Coordinador de Aeropuerto? ¿tendrá una herramienta aparte del sistema Ikusi (FIDS/BIDS/PAS)?
- Se solicita corregir la letra "C)" ya que se repite para el ítem "PROCEDIMIENTO" y para el ítem "INCORPORACIÓN DE NUEVAS LÍNEAS AÉREAS"

S.E.C.A.  


## ANEXO 8 MECANISMO DE ASIGNACION DE OFICINAS DE APOYO A COUNTERS

- En encabezado de las páginas se indica: "MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE OFICINAS DE APOYO A OPERACIÓN", y en índice del RSO se indica el Anexo 8 como: "MECANISMO DE ASIGNACION DE OFICINAS DE APOYO A COUNTERS", se solicita corregir inconsistencia.

## ANEXO 10 PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

- En "Anexo B SUBCONCESIONARIOS", se aprecian Subconcesionarios repetidos, se recomienda diferenciarlos o eliminarlos, según corresponda.
- En "C-4.4 COMMUNICACIONES" debe decir "COMUNICACIONES", corregir ortografía. En segundo punto falta incluir la página a la cual hace referencia. *"Para la transmisión de información, el personal que opere equipos o sistemas de comunicación deberá utilizar texto claro para indicar la interferencia ilícita. En página XX nómina de teléfonos."*
- 1.2. ANTECEDENTES  
Debe eliminarse la referencia al DAN 17 11, por inexistente, en su reemplazo la DAP 17-11, "Elaboración del programa de seguridad y plan de contingencia de explotadores de terminales de pasajeros"
- 1.3.3. Información y Coordinación
- Actualizar correos electrónicos DGAC.
- 2.3. Estructura Funcional del Centro de Operaciones.
- Se menciona que el Coordinador de Tránsito funciona 24/7, pero en otras partes del RSO indica que funciona en otro tipo de turno, clarificar.
- 3.7. Procedimiento de funcionamiento del CCTV
- Anexo B: Verificar que la lista de subconcesionarios esté actualizada.

## ANEXO 13 PROGRAMA ANUAL DE ASEO PERIODICO

- Anexo E
- En particular, el Concesionario deberá contemplar, como mínimo, las siguientes frecuencias de aseo asociadas a recintos públicos dentro del Área de Concesión:
  - Edificios Terminales de Pasajeros: efectuar aseo, como máximo, cada 4 horas para el periodo comprendido entre las 10:01 y las 22:00, y cada 6 horas para el periodo comprendido entre las 22:01 y las 10:00.
  - Áreas de Servicios Higiénicos: efectuar aseo, como máximo, cada 3 horas para el periodo comprendido entre las 10:01 y las 22:00, y cada 4 horas para el periodo comprendido entre las 22:01 y las 10:00. Se incluye el vaciado de los basureros y la sanitización de los recintos.
  - Áreas de estacionamientos, áreas de circulaciones peatonales y vialidades de acceso y circulación interior: efectuar aseo, como máximo, cada 24 horas.
  - Plataforma y calles de servicio: efectuar aseo, como máximo, cada 8 horas en el sector frente a los Edificios Terminales de Carga y cada 12 horas en el sector frente a los Edificios Terminales de Pasajeros. El aseo en plataforma se debe orientar al retiro de cualquier objeto que, como consecuencia de ser proyectado por el chorro de los motores de las aeronaves o absorbidos por los mismos, pueda

S.E.C.A.  


causar: i) daños a vehículos o aeronaves, o ii) lesiones al personal del aeropuerto u otro que se desenvuelva en el sector.

(Ref. BALI punto 1.10.9.2. letra b) rectificado mediante Circular Aclaratoria N°4 de fecha 24 de octubre de 2014).

- Falta detalle de ubicación de baños, si bien están los números no está la ubicación de estos en los Terminales.
- En "ANEXO L: PROGRAMA CONTROL INTEGRAL DE PLAGAS" debe actualizarse el cuadro N°2 desde SCL a SCNP
- En Pagina 16, punto 2.2.2 "Superficies consideradas para el barrido y extracción": Se debe corregir el término "Patio de Tierra" en el punto 3 (Actual Embarque Remoto Internacional) y punto 4 (Actual Sala de Retiro de Equipaje).
- En punto 2.2.3 "Del Concesionario Nuevo Pudahuel", N° iii, se deberá aumentar la frecuencia diaria de retiro de basuras, ya que en la actualidad se hace insuficiente la indicada.
- En punto 2.2 "Del Concesionario Nuevo Pudahuel", N° iv, se deberá aumentar la cantidad de máquinas para el barrido de las calles de servicio por el aumento a futuro de las citadas calles y a lo insuficiente que resulta el barrido en la actualidad (Solamente se dispone de 01 máquina).
- En punto 2.2.3 "Equipamiento", considera solamente 01 Barredora Hako, la cual y en la actualidad, es insuficiente para realizar el trabajo de limpieza en plataforma. Se debe considerar al menos 03 Barredoras de mayor capacidad y con sistema de aspirado y recolección magnética de FOD, en consideración al aumento de la superficie a limpiar con la entrega de la Plataforma Poniente del Aeropuerto.
- Anexo H- Procedimiento de Aseo en carruseles equipaje  
Se solicita presentar un procedimiento genérico sin incorporar a una empresa en particular.

#### ANEXO 14 PROGRAMA ANUAL DE MANTENCION DE AREAS VERDES

- Si bien aparece mencionado el control y tratamiento fitosanitario en Programa (Anexo 2 del Plan) no se explica en el documento.
- El plan de mantención debe considerar la aplicación del DS.594 para el personal que efectuará las labores de mantención.

#### ANEXO 15 PROGRAMA ANUAL DE GESTION DE BASURA Y RESIDUOS

- En punto 2.5 "Manejo y Frecuencia de Retiro", se debe aumentar la frecuencia de retiro de basura del terminal de carga, acorde a las necesidades actuales y futuras.
- En punto 2.7 "Inspecciones Periódicas", se deberá especificar claramente la frecuencia de estas inspecciones para controlar la gestión y traslado de residuos y la higiene y estado de los contenedores.

El programa anual presentado, carece de los elementos básicos correspondientes a una política ambiental por parte de la concesionaria para realizar el PROGRAMA ANUAL DE GESTION DE BASURA Y RESIDUOS que sea consecuente con las políticas Ambientales de la DGAC y el plan de certificación ISO 14.000 para los Aeropuerto y Aeródromos del país.

- RESIDUOS DE LODOS DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS

S.E.C.A.  


- Falta DIA del proyecto y la RCA N°002 exenta de fecha 3 de enero 2014.
- Falta agregar medidas de contingencia.
- Falta explicar la aprobación del plan por parte del Inspector Fiscal de la Concesión como también su control conforme a lo que señala la DIA del proyecto y la RCA(exenta)

#### ANEXO 16 PROGRAMA ANUAL DEL SERVICIO DE VIGILANCIA

- Falta incorporar protocolos de actuación y procedimientos de coordinación con organismos públicos (Carabineros, PDI, DGAC, entre otros)

#### ANEXO 17 PROGRAMA ANUAL DE TRASLADO DE USUARIOS DENTRO DEL AEROPUERTO

- En punto "1. Transporte de público dentro del Aeropuerto", se debe aumentar el horario especificado en los acercamientos internos ya que el horario dispuesto (09:00 hrs. a 22:00 hrs.), es insuficiente para cubrir el horario punta de ingreso de los trabajadores del Aeropuerto. Además, se debe especificar claramente la frecuencia de este servicio entregado por el Concesionario.

#### ANEXO 19 PROGRAMA ANUAL DE SERVICIOS DE TRASLADO DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA.

- Se solicita incorporar un plano con la ubicación de los "puntos de encuentro", e indicar la utilización de quioscos o totem acorde a lo establecidos según la letra o) del artículo 1.10.9.2 de las bases de licitación

#### ANEXO 22 PLAN DE COORDINACION GENERAL

- En "5. SUB-CONCESIONARIOS", *SERVICIOS NO AERONAUTICOS COMERCIALES*
- Actualizar tabla de sub-concesiones, ej: Aerorestoran S.A. (La Sebastiana) ya no existe.
- En "1.7 Servicio de transporte público y sus áreas de estacionamiento" Transvip se encuentra repetido.
- Las tablas se presentan con distintas alineaciones de textos, se recomienda unificar, ej: Alinear todos los Rut a la derecha.

#### ANEXO 23 SISTEMA DE CONSULTAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

- Se debe aumentar los módulos de reclamo, para cubrir las siguientes áreas del Aeropuerto:
- Remoto Internacional (Sector Nivel 0.00, Puertas 5 a 9)
- Embarque Internacional (Sector Nivel 8.20 Puerta 11)
- Embarque Nacional (Sector Nivel 8.20 Puerta 22)
- Sector Público (Sector Nivel 0.00 Puerta Pública 1)

#### ANEXO 26 REGLAMENTO DE REGIMEN INTERIOR

- Incorporar a continuación del punto 3.9
- Agregar que todas las empresas sub-concesionarias 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

S.E.C.A.  


por la DGAC, siendo causal de término del contrato el incumplimiento de dichas normas o medidas.

- 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.)
- 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”.
- Se solicita que la redacción del reglamento de régimen interno se ajuste a las bases de licitación, por lo tanto, se solicita eliminar la celebración de “contratos de acceso a la plataforma”, como por ejemplo lo indicado en el punto 1.3.
- 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 BALs, 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 BALs, 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.
- 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 BALs, 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 BALs, 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 BALs, 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.

S.E.C.A.  


- 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 BALIs (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 BALIs, 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 28 MANUAL PARA LA CONSTRUCCION DE LOCALES COMERCIALES Y OFICINAS

- En tercer párrafo, donde dice: “Los proyectos deben entregarse en base a exigencias y normas chilenas...” falta agregar y especificar a cuales se hace referencia.
- En tercer párrafo, donde dice: “...y normas chilenas además de los requerimientos exprimidos por SC NUEVO PUDAHUEL...” falta corregir ortografía y definir claramente los requerimientos de SC NUEVO PUDAHUEL.
- En 3.2 PROYECTO DE ARQUITECTURA
- En primer párrafo donde dice: “El proyecto de arquitectura deberá ser desarrollado por un arquitecto titulado, para lo cual la Subconcesionaria deberá hacer entrega del Certificado de Título de Arquitecto proyectista, acompañado de la patente Profesional la cual deberá estar vigente.” Se debe agregar “**inscrito en el registro de los consultores del MOP vigente**”, en lo relativo a los años de experiencia y proyectos realizados de acuerdo al volumen y características del trabajo a realizar. **El profesional a cargo de la obra de construcción deberá acreditar una experiencia mínima de 5 años.**”
- Donde dice: “Pinturas de estructuras. Debe considerarse pintura poliuretano para las estructuras metálicas”, Agregar las pinturas intumescentes de retardo del fuego y aplicar la normativa de retardo al fuego.
- En 3.4 PROYECTO ESPECIALIDADES ELECTRICIDAD
- El desarrollo del proyecto de esta especialidad, agregar: “Lo ejecutará un profesional del registro de consultores del MOP vigente.”. En lo relativo a los años de experiencia y proyectos realizados, agregar: “El profesional a cargo de la obra deberá acreditar una experiencia mínima de 5 años y deberá cumplir con la normativa en el SEC”.
- GAS, el desarrollo del proyecto de esta especialidad, agregar: “Lo ejecutará un profesional del registro de consultores del MOP vigente”. En lo relativo a los años de experiencia y proyectos realizados, agregar: “El profesional a cargo de la obra deberá acreditar una experiencia mínima de 5 años”
- CLIMATIZACIÓN, el desarrollo del proyecto de esta especialidad, agregar: “Lo ejecutará un profesional del registro de consultores del MOP vigente.”. En lo relativo a los años de experiencia y proyectos realizados, agregar: “El profesional a cargo de la obra deberá

S.E.C.A.  


- acreditar una experiencia mínima de 5 años”. Agregar como último párrafo, “La ubicación de los equipos deberá estar acorde con la arquitectura del edificio y no quedará a la vista”.
- AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, el desarrollo del proyecto de esta especialidad, agregar: “Lo ejecutará un profesional del registro de consultores del MOP vigente.”. En lo relativo a los años de experiencia y proyectos realizados, agregar: “El profesional a cargo de la obra deberá acreditar una experiencia mínima de 5 años y deberá cumplir con la normativa establecida en el RIDAA”
  - En “Otros a considerar”, agregar:
    - Debe indicar zonas con limitaciones para instalaciones de tuberías aéreas a la vista sobre Subestación eléctrica, zonas de bodegaje, zonas de embarque de equipaje, etc.
    - Recubrimiento de las redes de agua potable y alcantarillado como medio de aislación para el caso de filtraciones.
    - Definir sistemas de aislación para cruce de tuberías en muros de hormigón y tabiquerías revestidas.
  - En 4. ENTREGA DE PROYECTOS PARA REVISION Y APROBACIÓN: Agregar “Plazos a establecer con que cuenta la Inspección Fiscal M.O.P de SC NUEVO PUDAHUEL, para la revisión y emisión de informe favorable o desfavorable del proyecto presentado, y plazo para corregirlo.
  - En 5.AUTORIZACION DE INICIO DE OBRAS, último párrafo: Se indica “...el monto del seguro de responsabilidad civil dependiendo de la complejidad de la obra...”. Debe aclarar los criterios con los que definirá la complejidad de la obra.
  - En B. PROCEDIMIENTOS DE CONSTRUCCIÓN DE OBRAS
    - En “3. RESPOSANSABILIDAD LABORAL”, agregar ley 20.123 de Subcontrataciones.
    - En “15. PREVENCIÓN DE RIESGOS”, PROCEDIMIENTO EN CASO DE ACCIDENTE, donde dice: Al producirse un accidente, el contratista deberá trasladar al accidentado al policlínico... Se debe especificar claramente el policlínico y que tipo de afiliación tiene SC NUEVO PUDAHUEL con éste.
    - En “16. INFORMACIÓN QUE SE DEBE MANTENER EN OBRA” Párrafo N° 4 Indicar el profesional que inspeccionará y dejará las instrucciones pertinentes en el Libro de la Obra de las construcciones correspondiente a los Locales comerciales y oficinas.
    - En “19. ORDEN Y LIMPIEZA” donde dice: “...deberá existir un adecuado orden de materiales y herramientas” agregar: “El contratista dotará de los elementos necesarios para su resguardo” (Bodega de almacenamiento, como parte de la instalación de Faena)

#### ANEXO 29 MECANISMO DE DISTRIBUCION DE COBRO

- En Términos y definiciones:  
Donde dice: “*CUSS: Sistema de uso común para el procesamiento de pasajeros (Common Use Self Service)*” debe decir: “*CUSS: Sistema de uso común para el procesamiento de Autoservicio de pasajeros (Common Use Self Service)*”

S.E.C.A.  


### ANEXO 30 MECANISMO PARA EL COBRO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS

- El servicio de agua potable no incluye un procedimiento para la provisión de agua a nuevos usuarios. Estos se pueden sumar a la red por nuevas concesiones o arrendamientos que se otorguen.
- Se debe incluir un punto relacionado con la cámara de descarga de aguas servidas de las aeronaves, que la Concesionaria debe construir, para así proceder a desactivar la cámara que mantiene la DGAC en el Aeropuerto.
- En "*Verificación de los consumos*" donde indica: "*Los prorrateos mensuales se podrán hacer de acuerdo a una estimación de consumo de cada usuario. La verificación de los remarcadores y el ajuste del cobro de cada usuario según su consumo real se hará con una frecuencia no inferior a 6 meses.*" Se solicita que se realice la verificación del consumo real cada mes, y que solo en el caso de que no se pueda verificar el remarcador, por algún evento específico, el consumo de cada usuario sea prorrateado, y que se realice un ajuste al mes siguiente cuando se verifique el remarcador.

### ANEXO 34 PROCEDIMIENTO CORTE TOTAL DE AGUA POTABLE

- Este procedimiento debiera abarcar emergencias, cortes programados parciales y totales.

### ANEXO 35 PROCEDIMIENTO CORTE DE SUMINISTRO DE GAS (PARCIAL O TOTAL)

- En punto B. PROCEDIMIENTO eliminar "de agua"

### III. CONCLUSIONES

- Se debe utilizar en forma más amplia al personal de la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento de SC Nuevo Pudahuel; el Coordinador CO es utilizado en varios servicios inclusive en aquellos que no está facultado según lo descrito en el 4.2.2.3. (Dotación de personal) del RSO.
- Describir los softwares que utilizarán, en especial los de: asignación de estacionamientos, FIDS, BIDS y PAS.
- En muchas partes hacían mención a documentos, planos, etc. que serían presentados en el futuro. Para esta revisión se encontró adecuado ese alcance, dado el periodo de vigencia del RSO, pero al momento de aprobarlo se debe solicitar.
- Mejorar la redacción del texto del RSO.

S.E.C.A.