



ORD. N° : 458 / 2016

ANT. : - NC-COO-NC-AM-TM-2016-048 de
fecha 19.01.2016
- ORD. N° 170/15 de fecha 23.10.2015

MAT. : Versión Final del Reglamento de
Servicio a la Obra N° 2

INCL. : - Planilla con estado de observaciones
al RSO N°2

Pudahuel, 18 FEB. 2016

DE : INSPECTOR FISCAL (S) MOP
CONCESIÓN AEROPUERTO A.M.B. - SANTIAGO

A : SR. NICOLAS CLAUDE
GERENTE GENERAL SOCIEDAD CONCESIONARIA NUEVO PUDAHUEL S.A.

Junto con saludar y en relación al Reglamento de Servicio a la Obra N° 2, se tienen a bien solicitar a su representada que a más tardar con fecha 31 de marzo, sea remitida una versión final de este RSO, en la cual se reflejen los cambios acordados en la reunión del jueves 4 de febrero de 2016; subsanando las observaciones que se mantienen pendientes a la fecha y comunicando un plan de difusión de éste, a la comunidad aeroportuaria que será su principal usuaria.

Adicionalmente, cabe indicar que los mecanismos de asignación, deben ser consultados a los usuarios respectivos y aprobados, según lo indicado en el numeral 1.10.10-C15 de las BALI de AMB, que dice "...El Concesionario, previo a la presentación de los mecanismos mencionados, consultará a los usuarios respectivos sobre el mecanismo que se propone implementar. Los usuarios a consultar serán, al menos, 7 (siete), independientes entre sí y que representen en su conjunto, al menos, el 60% (sesenta por ciento) del mercado. Si hay menos de 7 (siete) usuarios se considerará el total de usuarios...."; por lo tanto, se solicita comunicar un plan que se ajuste a un plazo límite dentro del mes de febrero, en el cual se complete este proceso de aprobación con los diversos usuarios. Posteriormente se solicita remitir copia de los registros de aprobación y documentación de respaldo asociada, junto a la versión final de los mecanismos aprobados.

Finalmente, a continuación se responde a las aclaraciones solicitadas por su representada en la carta NC-COO-NC-AM-TM-2016-048 del antecedente, en relación a las observaciones emitidas tanto por esta Inspección Fiscal como por la Dirección General de Aeronáutica Civil:

A. Comentarios de la IF-MOP

A-1. **Observación número 1, 58:** RPTA IFE: Ok, se esperará la revisión ortográfica y gramatical una vez se tenga la versión final del RSO.

- A-2. **Observación número 7, 61vi, 62iv, 65iii, 65iv, 66i:** RPTA IFE: Ok, se esperará la actualización de los mecanismos, una vez que finalice el proceso de consulta a los usuarios.
- A-3. **Observación número 26:** RPTA IFE: Ok, se realizará una vez se tenga la versión final del RSO N°2.
- A-4. **Observación número 32:** RPTA IFE: Se mantendrá pendiente hasta la aprobación de todos los mecanismos y planes asociados. Por otro lado, paralelamente debe reorganizarse el Anexo N°32; consolidando los parámetros de cada indicador presentado en dicho Anexo, tales como: Fórmulas de medición, Metas asociadas, Frecuencia o Periodicidad y Encargados de medición. Estos indicadores deben ser coherentes con lo indicado en el capítulo 8 del RSO (Manual de Operaciones), referente a cada uno de los servicios.
- A-5. **Observación número 34i:** RPTA IFE: Se aclarará en base a la Mesa de Trabajo referente a las responsabilidades de SCNP en el área de plataforma.
- A-6. **Observación número 35i, 35ii, 35iii, 39i, 40i, 42i, 44i, 45i, 48i:** RPTA IFE: Se mantendrán pendientes hasta la aprobación de los mecanismos, planes y/o procedimientos faltantes.
- A-7. **Observación número 74i, 74ii, 74iii:** RPTA IFE: Se debe incorporar la última versión del Programa de Entretención, el cual ya está aprobado por la IF.
- A-8. **Observación número 85:** RPTA IFE: Se mantendrá pendiente, hasta incorporar al RSO el Plan de Evacuación visado por la mesa de trabajo.

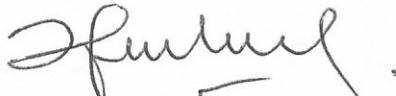
B. Comentarios de DGAC

- B-1. **Turnos:** RPTA IFE: De acuerdo con lo planteado por la SCNP, pero cabe indicar que su representada debe asegurarse de entregar los servicios en calidad, cantidad y disponibilidad establecida, tanto en BALI como en los umbrales del RSO.
- B-2. **Anexo 3 - Cierre de Mamparas a Puentes de Embarque / Remotos:** RPTA IFE: OK con lo planteado, referente a que es responsabilidad de la DGAC y las Líneas Aéreas mantener el cierre de las puertas mencionadas, por lo que se exime a SCNP de incorporar esta labor en el RSO. No obstante, sería prudente establecer mediante el mecanismos de Asignación de Puentes de Embarque la responsabilidad de las Líneas Aéreas en este proceso.
- B-3. **Anexo 5 – Lugares en Plataforma para Estacionamiento de Equipos:** RPTA IFE: Se confirma que en la medida que no se cuente con áreas para la explotación en el sector de plataforma, la solicitud de DGAC no es responsabilidad de la SCNP; pero cabe indicar que, si del análisis de la mesa de trabajo mencionada en el punto A-5 de sus comentarios, se desprende una posibilidad para abordar este tema se pedirá en esa instancia el desarrollo de este layout.
- B-4. **Anexo 7 – Asignación de Módulos de Autochequeo (CUSS):** RPTA IFE: Se confirma que la solicitud de DGAC no va a lugar, considerando que no es factible generar un mecanismo de asignación para los módulos de autochequeo de pasajeros.
- B-5. **Anexo 13 – Aumento de la Cantidad y Capacidad de Máquinas Barredoras para Calle de Servicio:** RPTA IFE: Se confirma que no es necesaria la incorporación de esta observación, dado que con el actual equipamiento se mantienen los niveles de servicio esperados en esta labor. Por otro lado, sí debe considerarse el aumento en la frecuencia de retiro de basura de los contenedores, como también la reparación y/o recambio de los mismos; en orden de mantener la limpieza esperada en el área aeronáutica.

- B-6. **Cambios en Documentos ya Divulgados:** RPTA IFE: Se aprueba la adopción de la metodología de incorporación de una "Errata" para ilustrar cambios o correcciones menores en estos documentos.
- B-7. **Características de los Proyectistas a Trabajar para SCNP:** RPTA IFE: Se confirma que, dados los requisitos ya planteados por SCNP para la contratación de proyectistas de las distintas especialidades, no es necesario incorporar la observación de la DGAC.
- B-8. **Anexo 15 – Políticas Ambientales DGAC e ISO 14000:** RPTA IFE: Se concuendra con lo indicado por la SC, siendo así se mantiene el Programa Anual presentado por su representada.
- B-9. **Anexo 30 – Prorrateo de los Consumos Mensuales:** RPTA IFE: Se confirma que no precisa incorporar la observación de DGAC al mecanismo. No obstante debe considerar que, para el cobro del servicio de agua potable y tratamiento de aguas servidas, debe informar mensualmente a los usuarios, el cobro a realizar según su consumo real o estimado, así como las lecturas de los remarcadores.
- B-10. **Descripción de Softwares – Asignación de Estacionamientos, FIDS, BIDS y PAS:** RPTA IFE: En este punto es necesario indicar los nombres y versiones de los Software que utilizará y una breve explicación de las características del mismo.

Por lo anteriormente descrito, se solicita remitir los documentos pendientes en el plazo estipulado, en orden de contar con una versión final del RSO N°2, antes de su fecha de implementación; en abril del 2016.

Saluda atentamente a Usted,


ING. JORGE PACHECO DE LA F.
INSPECTOR FISCAL (S) MOP



SRJ/RAP/pci
DISTRIBUCIÓN:

- Sr. Nicolas Claude – Gerente General SCNP
- Asesoría Cruz y Dávila
- Archivo

DOCUMENTO	NÚMERO OBS	OBSERVACIÓN AIFE MOP (Sept 2015)	RESPUESTA DE SCNP (Oct 2015)	ESTADO (16-10-2015)	OBSERVACIÓN AIFE MOP (16-10-2015)	Estado (01-02-2016)	N° Comentario SCNP (Carta 048)	OBSERVACIÓN AIFE MOP (03-02-2015)
RSO 2	1	Realizar una revisión y corrección ortográfica y gramatical completa al documento general y sus anexos, por ejemplo aparecen textos con palabras como "mimpeza", "Sitio Wen", "Indormaciones", entre otras y por otra parte se mantienen textos indicando como concesionaria a SCL.	Hecho	Pendiente	Se mantienen errores , principalmente gramaticales, tanto en el documento como en sus anexos.	Pendiente hasta Versión Final	1	Queda pendiente hasta la versión final aprobada por la IF
RSO 2	2	Corregir nombre de Anexos en el índice, de acuerdo al título del documento, el cual a su vez debe ser consecuente con los que se señala y establece en las BALI cuando corresponda.	Hecho	Pendiente	Se debe agregar el Anexo N°40 al índice de Anexos del cuerpo del RSO.	Pendiente	NA	Queda pendiente la renumeración de Anexos, tanto en los índices como en los documentos individuales, de acuerdo a la nueva incorporación.
RSO 2	3	Al hacer referencia a un documento de los anexos, debe mencionarse el N° del Anexo correspondiente y no sólo en nombre del documento.	Hecho (Capítulo 8)	Ok		Ok		
RSO 2	4	Incorporar un procedimiento asociado al servicio de Transporte de Equipaje (1.10.9.2 f) de las BALI); el cual considere las zonas críticas para acopio de carros portaequipaje, el proceso para su recolección dentro y fuera del Edificio Terminal y las rutas para su distribución a las zonas de acopio y las responsabilidades para operar en zonas estériles.	Hecho (Anexo 31)	Pendiente	Se debe incorporar al procedimiento, la distribución de carros portaequipaje en el sector de estacionamientos públicos del terminal de pasajeros. Así también se debe incorporar un diagrama con las rutas de desplazamiento de carros hacia los sectores de acopio.	Pendiente de Incorporar	NA	Queda pendiente la incorporación del layout con rutas de desplazamiento y sectores de acopio.
RSO 2	5	Todos aquellos capítulos que tienen relación con los servicios prestados por la concesionaria, deben ceñirse a lo indicado en las Bases de Licitación Art. 1.10.9, dado que se presentan ausencias en cada uno de esos desarrollos (Responsabilidades, Manual de Operaciones, Horarios de atención, Procedimientos, etc.).	Hecho (Capítulo 8)	Ok		Ok		
RSO 2	6	Indicar que, debido al dinamismo propio de los locales comerciales, la información de subconcesionarios se actualizará semestralmente.	Hecho (Artículo 4.2.5)	Ok		Ok		
RSO 2	7	Se debe presentar la consulta realizada a los usuarios de cada Mecanismo, según lo indicado en el capítulo 1.10.10, punto C.15 de las Bases de licitación.	Hecho para el mecanismo de cobro del sistema de procesamiento de pasajeros (Anexo 29) .Para los otros mecanismos de asignación se hará las consultas en línea con el contenido y el calendario del artículo 1.10.10.C-15	Pendiente	Se solicita incorporar un acta con las firmas de los usuarios de cada mecanismo, junto a los mecanismos firmados por los usuarios consultados.	Pendiente por Aprobación	2	Se mantiene pendiente hasta la aprobación de los mecanismos de parte de los usuarios de éstos
RSO 2	8	Incorporar como medio de información las Pantallas GIDS, en aquellos párrafos que corresponda en todo el documento.	Hecho (Artículo 4.2.2.1, 4.2.2.3, 8.2- Servicio de información a los usuarios)	Ok		Ok		
RSO 2	9	En general para todas las secciones donde el DOC N° 8 - Aspectos Mínimos a Considerar en el RSO, asociado al numeral 1.4.2 de las BALI, indica que "se requiere incluir un layout del sector..." donde se entregará cada servicio aeroportuario; debe incluirse un plano independiente para cada servicio asociado, no así hacer referencia al plano general del área de concesión.	véase Anexo 40	Pendiente	En observaciones posterior se indican layout de servicios que se mantienen pendientes	Pendiente de Incorporar	NA	Falta incorporar los layout solicitados al RSO
RSO 2	10	Los dos objetivos presentados al comienzo del capítulo 2.3 deben incluirse como Objetivos Generales o Específicos.	Hecho (Artículo 2.3)	Ok		Ok		
RSO 2	11	En el tercer Obj. Específico, del capítulo 2.3, debe modificarse el párrafo extraído textualmente del Dcto N°8 de las BALI: "Para ello debe señalar medidas que adoptará para asegurar el nivel de satisfacción..." e incluir en su lugar, las medidas a las que se hace mención en el texto.	Hecho (Artículo 2.3)	Ok		Ok		
RSO 2	12	En el capítulo 2.8.2 se menciona un sistema de comunicaciones aprobado por el MOP según el artículo 1.8.2, pero no se indica de qué documento.	Hecho (Artículo 2.8.2)	Ok		Ok		

DOCUMENTO	NÚMERO OBS	OBSERVACIÓN AIFE MOP (Sept 2015)	RESPUESTA DE SCNP (Oct 2015)	ESTADO (16-10-2015)	OBSERVACIÓN AIFE MOP (16-10-2015)	Estado (01-02-2016)	Nº Comentario SCNP (Carta 048)	OBSERVACIÓN AIFE MOP (03-02-2015)	
RSO 2	13	En el capítulo 3.1, queda pendiente la confección y entrega como parte del RSO, del plano de detalle, escala 1:100, con codificación propuesta, indicando cada recinto de acuerdo a uso y ubicación.	véase Anexo 40	Pendiente	En el capítulo 3,1 del RSO debe hacerse referencia al plano 824K-SCEL-GE-SE-PP-001-1 y al 824K-SCEL-GE-SE-PP-002-1 del Anexo N°40; los cuales además, deben estar actualizados de acuerdo las áreas de concesión mostradas en el Anexo N°1	Ok	NA		
RSO 2	14	EL capítulo 4.2, actualizar según la última entrega de RSO N°1.	Hecho (Artículos 4.2.2.1, 4.2.2.3, 4.2.3)	Ok		Ok			
RSO 2	15	En este mismo capítulo se solicita indicar, en la descripción de los cargos, el título profesional de cada cargo.	Hecho (Artículo 4.2.3)	Pendiente	Se aclara que lo solicitado es el título profesional, para realizar la labor de cada cargo.	Ok	NA		
RSO 2	16	Indicar qué gerencia es la responsable de mantener y actualizar el inventario cuando corresponda.	Hecho (Artículo 4.2.2.1)	Ok		Ok			
RSO 2	17	En la sección 4.2.2.1 Funciones y Responsabilidades Generales, en la descripción del Gerente Técnico se indican responsabilidades de operar, mantener y asignar recursos, que en definitiva son responsabilidad del Gerente de Operaciones, se debe aclarar y corregir si corresponde.	Hecho (Artículo 4.2.2.1)	Ok		Ok			
RSO 2	18	En relación a la sección 4.2.2.2 Horarios de Funcionamiento:							
RSO 2	18.i	El ítem "Aseo en Áreas Públicas" debe cambiarse por "Aseo general del Área de Concesión"	Hecho (Artículo 4.2.2.2)	Ok		Ok			
RSO 2	18.ii	Indicar disponibilidad de 24 horas/día para el servicio de Transporte de Equipaje.	Hecho (Artículo 4.2.2.2)	Ok		Ok			
RSO 2	18.iii	El ítem "Información a los Usuarios"; con disponibilidad de 24 hrs/día, debe subdividirse en:	Hecho (Artículo 4.2.2.2)	Ok		Ok			
RSO 2	18.iii.a	Sistema de Información de Vuelos, Equipaje y Puertas de Embarque (FIDS-BIDS-GIDS).	Hecho (Artículo 4.2.2.2)	Ok		Ok			
RSO 2	18.iii.b	Sistema de Megafonía (PAS)	Hecho (Artículo 4.2.2.2)	Ok		Ok			
RSO 2	18.iii.c	Sitio Web	Hecho (Artículo 4.2.2.2)	Ok		Ok			
RSO 2	18.iii.d	Centro de Atención al Público, con disponibilidad de 24 horas, tanto en el primer nivel, como en el tercer nivel del Terminal de Pasajeros.	Las BALI no mencionan horarios específicos ni una organización específica. Sin embargo, consideramos que al menos un centro debe operar las 24 horas al día.	Pendiente	Se considera pertinente mantener una atención 24 hrs/día, en al menos un mesón de información, para el tercer nivel y para el primer nivel del Terminal de Pasajeros	Ok	NA	Se aprueba un horario de 06:00 a 22:00 hrs. en el mesón del primer nivel del terminal, con la incorporación de una línea telefónica conectada al mesón 24/7 del tercer nivel.	
RSO 2	18.iii.e	Central Telefónica	Hecho (Artículo 4.2.2.2)	Pendiente	Debería indicar 24 hrs/día; de acuerdo al 1.10.9.2-g-V, el cual a su vez referencia el 1.9.18, ambos de las BALI.	Ok	NA		
RSO 2	18.iv	Se debe agregar el ítem de "Traslado de Usuarios dentro del Aeropuerto", con una disponibilidad "De acuerdo a las necesidades", según se indica en las BALI.	Hecho (Artículo 4.2.2.2)	Ok		Ok			
RSO 2	18.v	Se debe agregar el ítem de "Conexión Inalámbrica a Internet", con disponibilidad de 24 hrs/día.	Hecho (Artículo 4.2.2.2)	Ok		Ok			
RSO 2	18.vi	Se debe agregar el ítem de "Enchufes para Carga de Dispositivos Electrónicos", con disponibilidad de 24 hrs/día.	Hecho (Artículo 4.2.2.2)	Ok		Ok			
RSO 2	18.vii	Se debe agregar el ítem de "Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida", con disponibilidad de 24 hrs/día.	Hecho (Artículo 4.2.2.2)	Ok		Ok			
RSO 2	18.viii	Se debe agregar el ítem de "Redes para comunicaciones y datos", con disponibilidad de 24 hrs/día.	Hecho (Artículo 4.2.2.2)	Ok		Ok			

DOCUMENTO	NÚMERO OBS	OBSERVACIÓN AIFE MOP (Sept 2015)	RESPUESTA DE SCNP (Oct 2015)	ESTADO (16-10-2015)	OBSERVACIÓN AIFE MOP (16-10-2015)	Estado (01-02-2016)	N° Comentario SCNP (Carta 048)	OBSERVACIÓN AIFE MOP (03-02-2015)
RSO 2	18.ix	En el ítem "De Alimentación y Bebida", deben eliminarse los nombres de locales mencionados y ser reemplazados por el concepto de servicio por turno y por cada sector mencionado, con la condición de entregar una oferta variada las 24 hrs/día.	Las BALI no mencionan horarios específicos ni una organización específica. Sin embargo, para proveer un servicio de calidad uniforme (y no despreciarlo por un sistema de turnos que no permite prestar la totalidad de la oferta de restauración a todos los usuarios) la disponibilidad de los restaurantes y locales dependerá de los horarios de vuelos	Ok	Se considera que el servicio se entregará tanto en sectores públicos como en salas de embarque, en los horarios definidos en el punto 4.2.2.2 del RSO	Ok		
RSO 2	18.x	Se debe agregar el ítem de "Gestión de la infraestructura asociada al Transporte Público", con el detalle de disponibilidad de cada servicio que lo compone.	Hecho (Artículo 4.2.2.2)	Ok		Ok		
RSO 2	18.xi	Se debe agregar el ítem de "Estación de Combustible Lado Aire", con disponibilidad de 24 hrs/día.	Las BALI no mencionan horarios específicos ni una organización específica. Los horarios dependerán del acuerdo con el sub concesionario.	Ok		Ok		
RSO 2	19	En el ítem 4.2.2.3 Dotación de personal:						
RSO 2	19.i	En los sistemas de turnos de mantención, se debe indicar que cada turno contará con equipos multidisciplinarios, capaces de enfrentar en todo momento emergencias de cualquiera de las áreas. De igual forma no se indica la relación con otras áreas, como detección y extinción de incendios y suministro de gas.	Hecho (Artículo 4.2.2.3 Título: Sistema de turno Mantención)	Ok		Ok		
RSO 2	19.ii	En la descripción del Sistema de Turnos, debe cambiarse para todos los turnos, la función del Centro de Operaciones de coordinación del "Sistema de Megafonía (FIDS/BIDS/PAS)" por "Sistemas de Información de vuelos (FIDS/BIDS/GIDS/PAS)"	Hecho (Artículo 4.2.2.3)	Ok		Ok		
RSO 2	20	Corregir el ítem 4.2.2.3, donde se indica el retiro de perros vagos, debe indicar ahuyentamiento de perros vagos, debido a las atribuciones que se otorgan por la normativa chilena.	Hecho (Artículo 4.2.2.3)	Ok		Ok		
RSO 2	21	Se consulta acerca del motivo por el cual no hay asistente de informaciones en el turno de noche del centro de operaciones.	Hecho (Artículo 4.2.2.3)	Ok		Ok		
RSO 2	22	En el capítulo 4.2.3 se debe incorporar los organigramas de cada gerencia, también se debe indicar los nombre de las personas que cubren cada cargo. Esto se actualizará semestralmente o en la medida que se produzcan cambios.	Hecho (Artículo 4.2.3)	Pendiente	Se debe incorporar nombre de todos los Gerentes y los subgerentes.	Ok	NA	
RSO 2	23	En el capítulo 4.2.4 se debe actualizar en la medida que se produzcan cambios en la distribución de la participación.	Esto se actualizará en la medida que se produzcan cambios, en línea con los requerimientos de las BALI.	Ok		Ok		
RSO 2	24	Indicar que el capítulo 4.2.5 se actualizará semestralmente.	Hecho (Artículo 4.2.5)	Ok		Ok		
RSO 2	25	En el capítulo de derechos y deberes incorporar lo indicado en la Ley de Concesiones, Art. 57°.	Hecho (Artículo 6)	Ok		Ok		
RSO 2	26	Asociado a lo anterior cumplir a completitud lo indicado en el Art. 57° de la Ley de Concesiones.	Hecho (Artículo 6)	Pendiente	Queda pendiente la publicación de un extracto en un diario de circulación nacional y en un diario de circulación local (de la comuna de Pudahuel), una vez que el RSO sea aprobado por esta IF, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 57 de la Ley de Concesiones	Pendiente hasta Versión Final	3	La publicación correspondiente al RSO N°2, se realizará posterior a la aprobación de la IF.
RSO 2	27	En el mismo capítulo indicar en dónde estará disponible la versión completa del RSO, para ser consultado por cualquier usuario.	Hecho (Artículo 6.1)	Ok		Ok		
RSO 2	28	Corregir el capítulo 6.3, en concordancia a las observaciones realizadas al Anexo 23.	Hecho (Artículo 6.3)	Pendiente	Se solicita coordinar reunión para aclarar estos puntos	Pendiente	NA	Se debe actualizar en base a los acuerdos generados en reunión del 22-12-2015 de AIFE y SCNP

DOCUMENTO	NÚMERO OBS	OBSERVACIÓN AIFE MOP (Sept 2015)	RESPUESTA DE SCNP (Oct 2015)	ESTADO (16-10-2015)	OBSERVACIÓN AIFE MOP (16-10-2015)	Estado (01-02-2016)	Nº Comentario SCNP (Carta 048)	OBSERVACIÓN AIFE MOP (03-02-2015)
RSO 2	29	En el capítulo 7.1, se debe incorporar la obligación de la SC hacia la inspección Fiscal; en relación a la entrega de información mensual, anual y ocasional, correspondientes a obras, operación y explotación del Aeropuerto AMB. Según el numeral 1.8.2 de las BALI.	Hecho (Artículo 7.1)	Ok		Ok		
RSO 2	30	También, se debe incorporar la obligación de la SC, para el Desarrollo Sustentable del Proyecto; de acuerdo al numeral 1.8.13 de las BALI.	Hecho (Artículo 7.1)	Ok		Ok		
RSO 2	31	Por último en este mismo capítulo, se aclara que es obligación del Concesionario contratar todos los seguros indicados en las BALI, no solamente el señalado en el capítulo 1.8.7, siendo así se debe corregir el texto en ese espíritu.	Hecho (Artículo 7.1)	Ok		Ok		
RSO 2	32	En general en el capítulo 8 se deben definir valores para los Umbrales y Periodicidad de las Evaluaciones, para todos los Indicadores de Calidad y Gestión.	Hecho (Capítulo 8)	Pendiente	La "Periodicidad de Evaluación" indicada en la Calidad de los Servicios, debe coincidir con los indicadores y umbrales definidos en el Anexo 32. En particular, se deben agregar indicadores para "Grado de Satisfacción" y/o "Tiempo de Espera y de Proceso", para todos los servicios en los cuales se hayan definido estas periodicidades de evaluación. Además, se solicita consolidar en el Anexo 32 la siguiente información para cada indicador definido: Fórmulas de medición, Metas asociadas, Frecuencia o Periodicidad y Encargados de medición.	Pendiente	4	Se mantiene pendiente la consolidación de los parámetros solicitados para cada indicador presentado en el Anexo N° 32; los cuales deben ser coherentes con lo indicado en el capítulo 8 del RSO.
RSO 2	33	En relación al capítulo 8.1, Sistema De Manejo de Equipaje de Llegadas y Salidas (BHS):						
RSO 2	33.i	Se debe corregir la sección de "Equipo Asociado"; incorporando los subsistemas del BHS que si aplican en la actualidad para el T1, con la denominación apropiada para estos: Cintas colectoras, Cinta para sobredimensionado, Carruseles de llegada y Carruseles de Salida.	Hecho (Anexo 33)	Ok	Considerando el anexo 4, asociado a este servicio.	Ok		
RSO 2	33.ii	Se debe aclarar la diferenciación entre Terminal Temporal y los Terminales 1 y 2.	Hecho	Ok		Ok		
RSO 2	34	En relación al capítulo 8.1, Servicios en Plataforma:						
RSO 2	34.i	En Calidad de Servicio, se menciona la cantidad de reclamos como indicador de experiencia del cliente; se debe especificar cuál será la vía para la recepción de estos reclamos.	Indicadores, umbrales y metas fueron revisados durante la reunión de Agosto 2015 con el MOP (véase Anexo 32)	Pendiente	En el Anexo 32, no se menciona indicadores o umbrales para los Servicios en Plataforma.	Pendiente por Mesa de Trabajo	5	Se abordará en mesa de trabajo referente a responsabilidades de SCNP con Servicios de Plataforma
RSO 2	34.ii	Debe incluir Layout con las áreas delimitadas donde se prestarán los servicios, incluyendo metraje, según lo indicado en las BALI.	Actualización en curso	Pendiente		Pendiente de Incorporar	NA	Se abordará en mesa de trabajo referente a responsabilidades de SCNP con Servicios de Plataforma
RSO 2	35	En relación al capítulo 8.2, Servicio de Conservación:						
RSO 2	35.i	En Calidad de Servicios, se debe agregar un indicador de Eficiencia; que considere el tiempo completo entre la ocurrencia de las fallas y la puesta en servicio de los elementos.	Indicadores, umbrales y metas fueron revisados durante la reunión de Agosto 2015 con el MOP (véase Anexo 32)	Pendiente	Existe indicador, pero no el propuesto.	Pendiente por Mesa de Trabajo	6	Se abordará en mesa de trabajo referente indicadores de servicio y umbrales de medición.
RSO 2	35.ii	Se debe agregar un indicador para la evaluación de la Infraestructura Horizontal.	Indicadores, umbrales y metas fueron revisados durante la reunión de Agosto 2015 con el MOP (véase Anexo 32)	Pendiente	Existe indicador, pero no el propuesto.	Pendiente por Mesa de Trabajo	6	Se abordará en mesa de trabajo referente indicadores de servicio y umbrales de medición.

DOCUMENTO	NÚMERO OBS	OBSERVACIÓN AIFE MOP (Sept 2015)	RESPUESTA DE SCNP (Oct 2015)	ESTADO (16-10-2015)	OBSERVACIÓN AIFE MOP (16-10-2015)	Estado (01-02-2016)	N° Comentario SCNP (Carta 048)	OBSERVACIÓN AIFE MOP (03-02-2015)
RSO 2	35.iii	Se deben proponer otros indicadores de Satisfacción de Clientes; los cuales consideren la apreciación del usuario sobre la conservación de la infraestructura Vertical; obra gruesa, terminaciones, exteriores, equipamiento y Servicios asociados a Instalaciones; climatización, iluminación.	Indicadores, umbrales y metas fueron revisados durante la reunión de Agosto 2015 con el MOP (véase Anexo 32)	Pendiente	Existe indicador, pero no el propuesto.	Pendiente por Mesa de Trabajo	6	Se abordará en mesa de trabajo referente indicadores de servicio y umbrales de medición.
RSO 2	35.iv	Se debe entregar un layout que muestre con claridad, las áreas predefinidas para disponer los carros portaequipaje, así también las rutas para transportarlos desde las distintas zonas del terminal.	Hecho (Artículo 8.2.6)	Pendiente	No se entrega layout	Pendiente de Incorporar	NA	Se mantiene pendiente la incorporación de layout.
RSO 2	36	En relación al capítulo 8.2, Servicio de Transporte de Equipaje:						
RSO 2	36.i	Se debe modificar el indicador de calidad de servicios: "Duración durante la cual no hay carros porta equipajes en la zonas previstas" por "Tiempo máximo durante el cual no hay carros portaequipaje en las zonas previstas"	Hecho (Anexo 32)	Ok		Ok		
RSO 2	37	En relación al capítulo 8.2, Servicio de Información a los Usuarios:						
RSO 2	37.i	Se debe entregar un layout que muestre con claridad, las áreas en las que se ubican los mesones de información, los kioscos de autoconsulta y las zonas de ubicación de FIDS, BIDS y GIDS.	Actualización en curso	Pendiente		Pendiente de Incorporar	NA	Se mantiene pendiente la incorporación de layout.
RSO 2	38	En relación al capítulo 8.2, Sistema Circuito Cerrado de Televisión (CCTV):						
RSO 2	38.i	Se debe entregar un layout que muestre la ubicación de las cámaras de seguridad asociadas al CCTV del concesionario, mostrando la cobertura de las mismas y un listado con la cantidad total de ellas por nivel.	véase Anexo 40	Ok		Ok		
RSO 2	39	En relación al capítulo 8.2, Servicio de Traslado de Usuarios Dentro del Aeropuerto:						
RSO 2	39.i	En los Indicadores de Calidad de Servicios, debe incluirse uno asociado a la frecuencia de los móviles	Indicadores, umbrales y metas fueron revisados durante la reunión de Agosto 2015 con el MOP (véase Anexo 32)	Pendiente	Sin indicadores asociados, en Anexo 32.	Pendiente por Mesa de Trabajo	6	Se mantiene pendiente la generación de un indicador asociado a este servicio.
RSO 2	40	En relación al capítulo 8.2, Servicio de Entretenimiento:						
RSO 2	40.i	En los Indicadores de Calidad de Servicios, se deben agregar indicadores asociados a la frecuencia de limpieza y mantención de las áreas juegos y connotación cultural, así como al funcionamiento de las pantallas.	Indicadores, umbrales y metas fueron revisados durante la reunión de Agosto 2015 con el MOP (véase Anexo 32)	Pendiente	Existe indicador, pero no el propuesto.	Pendiente por Mesa de Trabajo	6	Se abordará en mesa de trabajo referente indicadores de servicio y umbrales de medición.
RSO 2	41	En relación al capítulo 8.2, Servicio de Enchufes para Carga de Dispositivos Electrónicos:						
RSO 2	41.i	Se debe entregar un layout que muestre la ubicación de los totems, kioscos y hot seats en todas las zonas del Edificio Terminal.	Actualización en curso	Pendiente		Pendiente de Incorporar	NA	Pendiente la incorporación de layout
RSO 2	42	En relación al capítulo 8.2, Servicio de Redes Para Comunicaciones y Datos:						
RSO 2	42.i	En los Indicadores de Calidad de Servicios, se deben agregar indicadores asociados a la disponibilidad de las redes de comunicación y datos.	Indicadores, umbrales y metas fueron revisados durante la reunión de Agosto 2015 con el MOP (véase Anexo 32)	Pendiente	En el Anexo 32, no se menciona indicadores o umbrales para este servicio.	Pendiente por Mesa de Trabajo	6	Se mantiene pendiente la generación de un indicador asociado a este servicio.
RSO 2	43	En relación al capítulo 8.3, Servicio de Alimentación y Bebida:						
RSO 2	43.i	Se debe incluir un layout; identificando los locales de alimentación y bebida en los sectores públicos y de embarque nacional e internacional.	véase Anexo 40	Ok		Ok		
RSO 2	44	Cap. 8.3 - Áreas para Servicio de Comunicaciones:						
RSO 2	44.i	Se debe incorporar a los Indicadores de Calidad de Servicio, un indicador asociado a la disponibilidad de los equipos destinados para este servicio al servicio.	Indicadores, umbrales y metas fueron revisados durante la reunión de Agosto 2015 con el MOP (véase Anexo 32)	Pendiente	Existe indicador, pero no el propuesto.	Pendiente por Mesa de Trabajo	6	Se mantiene pendiente la generación de un indicador asociado a este servicio.

DOCUMENTO	NÚMERO OBS	OBSERVACIÓN AIFE MOP (Sept 2015)	RESPUESTA DE SCNP (Oct 2015)	ESTADO (16-10-2015)	OBSERVACIÓN AIFE MOP (16-10-2015)	Estado (01-02-2016)	N° Comentario SCNP (Carta 048)	OBSERVACIÓN AIFE MOP (03-02-2015)
RSO 2	44.ii	Se debe incluir un layout, identificando la ubicación de los equipos para servicios de comunicación; kioscos, teléfonos públicos, etc., en los sectores de embarque, desembarque y públicos del Edificio Terminal.	Actualización en curso	Pendiente		Pendiente de Incorporar	NA	Pendiente la incorporación de layout
RSO 2	45	Cap. 8.3 - Estacionamientos Públicos para Vehículos en General:						
RSO 2	45.i	Se debe incorporar a los Indicadores de Calidad de Servicio, un indicador asociado a la disponibilidad de los cajeros de estacionamiento. Adicionalmente, se solicita incorporar un aspecto en la encuesta de satisfacción, asociado a la iluminación de los estacionamientos.	Indicadores, umbrales y metas fueron revisados durante la reunión de Agosto 2015 con el MOP (véase Anexo 32)	Pendiente	Existe indicador, pero no el propuesto.	Pendiente por Mesa de Trabajo	6	Se mantendrán pendientes hasta la aprobación de los mecanismos, planes y/o procedimientos faltantes.
RSO 2	45.ii	Se indica que en la actualidad los funcionarios ocupan el estacionamiento de pasajeros, no es correcto.	ok	Ok		Ok		
RSO 2	45.iii	Incluir in layout que muestre las áreas para estacionamientos y sus clasificaciones.	véase Anexo 40	Ok		Ok		
RSO 2	46	Cap. 8.3 - Estacionamientos para Vehículos en Arriendo:						
RSO 2	46.i	Incorporar a Calidad de Servicio, un indicador para la medición de la satisfacción del cliente, con el servicio de cada oferente.	Indicadores, umbrales y metas fueron revisados durante la reunión de Agosto 2015 con el MOP (véase Anexo 32)	Ok		Ok		
RSO 2	46.ii	Incluir in layout que muestre las áreas para estacionamientos y sus clasificaciones.	véase Anexo 40	Pendiente	No se muestran estacionamientos para vehículos de arriendo en el plano asociado	Pendiente de Incorporar	NA	Pendiente la actualización del layout
RSO 2	47	Cap. 8.3 - Estacionamientos para Trabajadores de Aeropuerto:						
RSO 2	47.i	Incluir in layout que muestre las áreas para estacionamientos.	véase Anexo 40	Pendiente	No se muestran estacionamientos para vehículos de arriendo en el plano asociado	Pendiente de Incorporar	NA	Pendiente la actualización del layout
RSO 2	48	Cap. 8.3 - Sistema de Procesamiento de Pasajeros/Equipaje:						
RSO 2	48.i	Se debe incluir a los indicadores de Calidad de Servicios, uno que mida la satisfacción de las líneas aéreas al respecto de este servicio, además de un indicador asociado a la disponibilidad de los equipos involucrados.	Indicadores, umbrales y metas fueron revisados durante la reunión de Agosto 2015 con el MOP (véase Anexo 32)	Pendiente	En el Anexo 32, no se menciona indicadores o umbrales para este servicio.	Pendiente por Mesa de Trabajo	6	Se mantiene pendiente la generación de un indicador asociado a este servicio.
RSO 2	49	Cap. 8.3 - Gestión de la Infraestructura Asociada al Transporte Público:						
RSO 2	49.i	Incluir in layout que muestre las áreas para estacionamientos.	véase Anexo 40	Pendiente	En Anexo 40 no se incluye layout con las áreas asociadas a este servicio.	Pendiente de Incorporar	NA	Pendiente la incorporación de layout
RSO 2	50	Cap. 8.3 - Áreas para Servicios Comerciales de Ámbito Financiero:						
RSO 2	50.i	Los horarios de operación para Casas de Cambio y Banco, no coinciden con lo estipulado previamente, en el ítem "Disponibilidad" de la sección "4.2.2 Funciones y Requisitos".	Hecho (Artículos 4.2.2.2 y 8.3.9)	Ok		Ok		
RSO 2	50.ii	Incluir in layout que muestre la ubicación de los distintos servicios de ámbito financiero.	Actualización en curso	Pendiente		Pendiente de Incorporar	NA	Pendiente la incorporación de layout
RSO 2	51	En relación al capítulo 8.4, Áreas para Locales Comerciales:						
RSO 2	51.i	En la sección Organización/Operaciones; se debe cambiar "SCL" por "SCNP".	Hecho (Artículo 8.4.1)	Ok		Ok		
RSO 2	51.ii	Incluir in layout que muestre la distribución de áreas para locales comerciales y los subconcesionarios adjudicados a cada una.	véase Anexo 40	Ok	Se deben incluir los planos asociados, como referencia en la sección de "Documentación Asociada/Apéndice"	Ok		
RSO 2	52	En el capítulo 9, se debe incluir, en donde corresponda en los Planes de Seguridad y Vigilancia, Prevención de Riesgos y Contingencias y Accidentes; los procedimientos de coordinación con DGAC, ante accidentes de aeronaves dentro y fuera del área concesionada	Hecho (Artículos 9.2, 9.3 y 9.4)	Ok		Ok		
ANEXOS	53	Se debe incorporar el "Mecanismo de Asignación de la infraestructura asociada al Transporte Público", según lo establecido en el numeral 1.10.9.3.1-g) de las BALI.		Ok	Anexo 33	Ok		

DOCUMENTO	NÚMERO OBS	OBSERVACIÓN AIFE MOP (Sept 2015)	RESPUESTA DE SCNP (Oct 2015)	ESTADO (16-10-2015)	OBSERVACIÓN AIFE MOP (16-10-2015)	Estado (01-02-2016)	N° Comentario SCNP (Carta 048)	OBSERVACIÓN AIFE MOP (03-02-2015)
ANEXOS	54	Incorporar un procedimiento General de Cortes Programados de Suministros (Electricidad, Agua Potable, Gas, etc), que indique la cadena de responsabilidades en la información y la aplicación del corte dentro de la SC.	Hecho (Anexos 34 a 38)	Ok		Ok		
ANEXOS	55	Asociado a lo anterior, se debe incorporar al procedimiento la generación y reparto de boletines informativos sobre el corte programado al personal afectado. Así como un formato del boletín.	Hecho (Anexos 34 a 38)	Ok		Ok		
ANEXOS	56	De igual forma incluir un Procedimiento General de Corte de Emergencia, indicando la misma información solicitada en el punto 53 de las presentes observaciones.	Hecho (Anexos 34 a 38)	Ok		Ok		
ANEXOS	57	Incluir a los anexos el Manual: "Ordenanza Local de Construcción Para el Área de Carga"		Ok	Anexo 39	Ok		
ANEXOS	58	Consecuente con la observación N° 1, se debe corregir textos con faltas de ortografía		Pendiente	Se mantienen errores, principalmente gramaticales, tanto en el documento como en sus	Pendiente hasta Versión Final	1	Queda pendiente hasta la versión final aprobada por la IF
Anexo 1 Plano del Área Concesionada:	59.i	Se debe entregar un plano de la concesión en un archivo aparte; en formato PDF y DWG, con una resolución apropiada que permita una lectura y apreciación claras de las de las áreas primaria y secundaria de la concesión, así como la infraestructura principal asociada a éstas.	véase Anexo 40	Ok		Ok		
Anexo 2 Registro de los Bienes y Derechos:	60.i	Entregar un esquema de la estructura de la información del Registro de Bienes y Derechos, donde se considere a lo menos descripción del elemento, detalle de ubicación (incluye georreferenciación), código único (cuando corresponda), sistema y subsistema asociado al PACO (cuando corresponda).	El Procedimiento ya fue aprobado (MOP Ord. N°19/15 del 16 de Junio 2015)	Pendiente	A pesar que el procedimiento está aprobado por la IF, lo que se solicita es describir la información contenida en las planillas mencionadas en el procedimiento.	Ok	NA	
Anexo 3 Mecanismo de Asignación de Sistema de Embarque / Desembarque:	61.i	Cambiar nombre al mecanismo a "Mecanismo de Asignación de los Puentes de Embarque/Desembarque y de las Posiciones Remotas", de acuerdo a lo indicado en el 1.10.9.1-b)	Hecho (Anexo 3)	Ok		Ok		
Anexo 3 Mecanismo de Asignación de Sistema de Embarque / Desembarque:	61.ii	Los Términos y definiciones, aun cuando su origen se base en términos en inglés, debe venir acompañado también de su definición en español.	Hecho (Anexo 3)	Ok		Ok		
Anexo 3 Mecanismo de Asignación de Sistema de Embarque / Desembarque:	61.iii	En el ítem Consulta se debe cambiar la frase "este mecanismo debe ser submito anteriormente a su implementación", por la frase correcta.	Hecho (Anexo 3)	Ok		Ok		
Anexo 3 Mecanismo de Asignación de Sistema de Embarque / Desembarque:	61.iv	Actualizar los números de teléfono, anteponiendo el código de Santiago "22".	Hecho (Anexo 3, Capítulo C)	Ok		Ok		
Anexo 3 Mecanismo de Asignación de Sistema de Embarque / Desembarque:	61.v	Explicar la relación de los cambios de itinerario con el procedimiento asociado al servicio detallado en el artículo 1.10.9.3.1 f) de las BALI.	Hecho (Anexo 3, Capítulo C)	Ok		Ok		
Anexo 3 Mecanismo de Asignación de Sistema de Embarque / Desembarque:	61.vi	Se debe indicar como se determina el uso y cantidad de buses de plataforma asignados por vuelo.	Hecho (Anexo 3, Capítulo C,	Ok		Ok	2	Se mantiene pendiente hasta la aprobación de los mecanismos de parte de los usuarios de éstos
Anexo 3 Mecanismo de Asignación de Sistema de Embarque / Desembarque:	61.vii	Se debe vincular este mecanismo con el procedimiento para el uso del vehículo elevador tipo ambulift.	Hecho (Anexo 3, Capítulo C, Art. 4)	Ok		Ok		
Anexo 3 Mecanismo de Asignación de Sistema de Embarque / Desembarque:	61.viii	Se debe indicar cómo se relaciona el presente mecanismo con el Sistema Automatizado de Gestión de Operaciones Aeroportuarias.	Hecho (Anexo 3, Capítulo C, Art. 4)	Ok		Ok		
Anexo 4 Mecanismo de Asignación de las Cintas para el Retiro de Equipaje:	62.i	El objetivo del Mecanismo debe abarcar la asignación de sistema de equipaje de llegada y equipaje de salida, siendo así debe considerar los dos subsistemas de cintas de retiro que conforman el BHS; las cintas para clasificación del equipaje antes de su carga en las aeronaves y las cintas para la entrega de éste a los pasajeros; enunciando las condiciones de operación y criterios de asignación para cada uno de ellos.	Hecho (Anexo 4)	Ok		Ok		

DOCUMENTO	NÚMERO OBS	OBSERVACIÓN AIFE MOP (Sept 2015)	RESPUESTA DE SCNP (Oct 2015)	ESTADO (16-10-2015)	OBSERVACIÓN AIFE MOP (16-10-2015)	Estado (01-02-2016)	Nº Comentario SCNP (Carta 048)	OBSERVACIÓN AIFE MOP (03-02-2015)
Anexo 4 Mecanismo de Asignación de las Cintas para el Retiro de Equipaje:	62.ii	Se debe establecer una nomenclatura para diferenciar las cintas de retiro de equipaje; tanto para agentes de handling (en el patio de maletas), como para los pasajeros que arriban (en los sectores de retiro de equipaje nacional e internacional). Dado lo anterior, se propone llamarlas "Carruseles de salida" y "Carruseles de llegada" respectivamente.	Hecho (Anexo 4)	Ok		Ok		
Anexo 4 Mecanismo de Asignación de las Cintas para el Retiro de Equipaje:	62.iii	Los Carruseles de Salida son 8, pero debido a las mejoras incorporadas por el proyecto Fase 1, ya no son dedicados a Internacional y Nacional como se indica en el numeral 1.	Hecho (Anexo 4)	Ok		Ok		
Anexo 4 Mecanismo de Asignación de las Cintas para el Retiro de Equipaje:	62.iv	Falta incorporar la asignación de los sectores Preferente y Nuevo Embarque Oriente.	Hecho (Anexo 4)	Pendiente	No se mencionan los sistemas asociados al BHS de preferente y el satélite nacional.	Pendiente por Aprobación	2	Se mantiene pendiente hasta la aprobación de los mecanismos de parte de los usuarios de éstos
Anexo 4 Mecanismo de Asignación de las Cintas para el Retiro de Equipaje:	62.v	Debe aclararse en el mecanismo, que el BIDS (Baggage Information Display System) está compuesto tanto por los teleindicadores de información para handlings; ubicados en el patio de equipaje y además por las pantallas de información para pasajeros; ubicadas en los sectores de Retiro de equipaje nacional e internacional.	Hecho (Anexo 4)	Ok		Ok		
Anexo 5 Mecanismo de Asignación de Áreas para Servicios en Plataforma:	63.i	El mecanismo debe llamarse "Mecanismo de Asignación de Áreas para Servicios en Plataforma", de acuerdo a lo estipulado en el numeral 1.10.9.1-c)-i.	Hecho (Anexo 5)	Ok		Ok		
Anexo 5 Mecanismo de Asignación de Áreas para Servicios en Plataforma:	63.ii	En la Introducción se indica que se requiere 3 operadores como mínimo, no obstante debe señalar que se requiere 3 operadores por CADA tipo de servicio (asistencia terrestre para el avión, catering, otros).	Hecho (Anexo 5)	Ok		Ok		
Anexo 5 Mecanismo de Asignación de Áreas para Servicios en Plataforma:	63.iii	Se debe aclarar los conceptos de "Sala de distribución" y "Sala de clasificación" mencionados en el punto 2.1 del mecanismo; en caso que estos correspondan al Patio de Maletas y a los Sectores de Retiro de Equipaje Nacional e Internacional, deben ser mencionados de esta forma	Hecho (Anexo 5)	Ok		Ok		
Anexo 6 Mecanismo de Asignación de Estacionamientos para Vehículos en Arriendo:	64.i	El mecanismo debe considerar un método de asignación, que mantenga una relación con la cantidad de operadores que ofrecen el servicio de vehículos en arriendo y con la cantidad real de posiciones para estacionarse y que además permita incorporar nuevos espacios en caso de que sea necesario.	Hecho (Anexo 6)	Ok		Ok		
Anexo 7 Mecanismo de Asignación de Counters:	65.i	Se debe corregir el punto C.1.; ya que actualmente no existe la "atención a grupos", por lo que debe quitarse de las actividades de este mecanismo. Por otro lado, si existe el chequeo preferente o VIP; el cual se realiza en los counters asignados para esto en el cuarto nivel del Terminal de Pasajeros.	Hecho (Anexo 7)	Ok		Ok		
Anexo 7 Mecanismo de Asignación de Counters:	65.ii	Se debe aclarar el punto 4.d), en el cual se indica como regla de asignación por vuelo aislado y common check-in; "1 check-in counter para clases preferentes".	Hecho (Anexo 7)	Ok		Ok		
Anexo 7 Mecanismo de Asignación de Counters:	65.iii	Incorporar lo asociado a la plataforma web de publicación de asignación de counter, indicando su actualización y difusión.	Hecho (Anexo 7)	Pendiente	No se ha incorporado lo solicitado. Adicionalmente se requiere incorporar la dirección URL de la plataforma, así como instrucciones de uso.	Pendiente por Aprobación	2	Se mantiene pendiente hasta la aprobación de los mecanismos de parte de los usuarios de éstos
Anexo 7 Mecanismo de Asignación de Counters:	65.iv	Indicar los canales de comunicación que se utilizarán para el flujo de la información descrito.	Hecho (Anexo 7)	Pendiente	Incorporar una sección en el mecanismo, detallando los canales de información y formatos de publicación y frecuencias de actualización.	Pendiente por Aprobación	2	Se mantiene pendiente hasta la aprobación de los mecanismos de parte de los usuarios de éstos
Anexo 9 Mecanismo de Asignación de Áreas para Servicios de Operación de Carga:	66.i	Indicar qué parámetros serán relevantes en la elección de los operadores, considerando que su selección se realizará mediante licitación.	Hecho (Anexo 9)	Pendiente	Se requiere incorporar en el mecanismo los criterios de selección, lo cual también debe reflejarse en las Bases de Licitación.	Pendiente por Aprobación	2	Se mantiene pendiente hasta la aprobación de los mecanismos de parte de los usuarios de éstos
Anexo 10 Programa de Seguridad:	67.i	El título del Anexo debe ser "Plan de Seguridad y Vigilancia", tal como se indica en el índice.		Ok	Anexo 10	Ok		

DOCUMENTO	NÚMERO OBS	OBSERVACIÓN AIFE MOP (Sept 2015)	RESPUESTA DE SCNP (Oct 2015)	ESTADO (16 10-2015)	OBSERVACIÓN AIFE MOP (16-10-2015)	Estado (01-02-2016)	Nº Comentario SCNP (Carta 048)	OBSERVACIÓN AIFE MOP (03-02-2015)
Anexo 10 Programa de Seguridad:	67.ii	En la determinación de amenaza se debe considerar que DGAC sólo determina las amenazas de tipo aeronáutica, no obstante existen otras amenazas que deben determinarse coordinadamente con otras instituciones, por ejemplo carabineros.	Hecho (Anexo 10, Artículo 2.1)	Ok		Ok		
Anexo 10 Programa de Seguridad:	67.iii	Se debe actualizar el organigrama, para que se preste para malos entendidos.	Hecho (Anexo 10, Artículo 2.2)	Ok		Ok		
Anexo 10 Programa de Seguridad:	67.iv	En los ítems que se menciona FIDS/BIDS, incluir GIDS.	Hecho (Anexo 10)	Ok		Ok		
Anexo 10 Programa de Seguridad:	67.v	Se debe incluir las áreas cuyos recorridos son cubiertos por la empresa de guardia y su dotación mínima.	Hecho (Anexo 10, Artículo 2.6)	Ok		Ok		
Anexo 10 Programa de Seguridad:	67.vi	Se deben mencionar los requisitos que debe cumplir los guardias de seguridad, por ejemplo curso OS10.	Hecho (Anexo 10, Artículo 2.6)	Ok		Ok		
Anexo 10 Programa de Seguridad:	67.vii	Indicar como se coordinan otros servicios de guardias con el plan presentado, por ejemplo seguridad de estacionamiento, seguridad de bodegas de carga, seguridad de transporte de valores, etc.	Hecho (Anexo 10, Artículo 2.6)	Ok		Ok		
Anexo 10 Programa de Seguridad:	67.viii	Indicar que el listado de subconcesionarios se actualizará a lo menos semestralmente.	Hecho (Anexo 10, anexo B)	Ok		Ok		
Anexo 10 Programa de Seguridad:	67.ix	En la sección "3.10.4- Consideraciones Generales", se debe editar el "Cuestionario para Quien Recibe un Llamado de Amenaza de Bomba", cambiando "SCL" por "SCNP".	Hecho (Anexo 10, Artículo 3.10.4)	Ok		Ok		
Anexo 12 Plan de Control de Accidentes o Contingencias:	68.i	Indicar Relación del Plan de Contingencia del Anexo 10 y el del Anexo 12.	Hecho (RSO, Artículo 9.4)	Pendiente	Se debe indicar de qué manera estos planes son complementarios entre si	Ok	NA	Se aclara complemento en el capítulo 9.4 del cuerpo del RSO y en Anexos 10 - 12
Anexo 13 Programa Anual de Aseo	69.i	Sección 1.1, Incluir Terminal de Carga.	Hecho (Anexo 13, Artículo 1.1)	Ok		Ok		
Anexo 13 Programa Anual de Aseo	69.ii	Sección 1.4.3; Incluir todos los tipos de residuos generados en el área de concesión.	Hecho (Anexo 13, Artículo 1.4.3)	Pendiente	Es necesaria una caracterización de residuos, una sola tabla con todos los residuos generados en el área de concesión, desde los residuos asimilables a domésticos hasta los respel.	Pendiente	NA	Pendiente
Anexo 13 Programa Anual de Aseo	69.iii	Sección 1.5; Incluir plataforma.	Hecho (Anexo 13, Artículo 1.5)	Ok		Ok		
Anexo 13 Programa Anual de Aseo	69.iv	Sección 2; Ajustar al Plano de Área de Concesión según Bases de Licitación.	Hecho (Anexo 13, Capítulo 2)	Ok		Ok		
Anexo 13 Programa Anual de Aseo	69.v	Anexo I; Sistema de declaración de RESPEL no corresponde	Actualización en curso	Pendiente	Sistema de declaración de residuos mencionado no corresponde, no corresponde la Res. 5081.	Ok	NA	ok
Anexo 13 Programa Anual de Aseo	69.vi	Anexo J; Falta Incorporar sistema de declaración de residuos.	Hecho (Anexo 12, anexo J)	Pendiente	No existe, deriva a Programa de Retiro de Basura y tampoco se especifica. Aquí si corresponde aplicar la Res. 5081.	Ok	NA	ok
Anexo 13 Programa Anual de Aseo	69.vii	Anexo K; Los residuos de derrames no son riles.	Hecho (Anexo 12, anexo K)	Ok	Corregido.	Ok		
Anexo 13 Programa Anual de Aseo	69.viii	Anexo O; Separar del Plan de Reciclaje el tratamiento fitosanitario de Pallets.	Hecho (Anexo 12, anexo O)	Pendiente	Corregido, se solicita incluir el tratamiento de los pallets como anexo a parte.	Ok	NA	ok
Anexo 13 Programa Anual de Aseo	69.ix	Incluir áreas adicionales consideradas por BALI	Hecho (Anexo 13, Capítulo 2)	Ok	Corregido, revisar que concuerde con la descripción y procedimiento de cada área.	Ok		
Anexo 13 Programa Anual de Aseo	69.x	Incluir lavado de Buses.	Hecho (Anexo 13, Artículo 1.4.2)	Pendiente	Corregido, verificar si estas aguas se pueden dirigir al sistema de alcantarillado.	Ok	NA	ok
Anexo 13 Programa Anual de Aseo	69.xi	Incluir requerimientos BALI	Hecho (Anexo 13, Artículo 1.1)	Ok	Corregido.	Ok		
Anexo 13 Programa Anual de Aseo	69.xii	Incluir requerimientos RCA si corresponde	Hecho (Anexo 13, Artículo 1.2)	Pendiente	Corregido, hacer concordar los requerimientos RCA en todo el documento.	Ok	NA	ok
Anexo 14 Programa Anual Áreas Verdes	70.i	Sección 1.12: No corresponde retiro de pallets en este programa.	Hecho (Anexo 14, Artículo 1.12)	Ok	Corregido.	Ok		

DOCUMENTO	NÚMERO OBS	OBSERVACIÓN AIFE MOP (Sept 2015)	RESPUESTA DE SCNP (Oct 2015)	ESTADO (16-10-2015)	OBSERVACIÓN AIFE MOP (16-10-2015)	Estado (01-02-2016)	Nº Comentario SCNP (Carta 048)	OBSERVACIÓN AIFE MOP (03-02-2015)
Anexo 14 Programa Anual Áreas Verdes	70.ii	Incluir procedimiento de restitución de ejemplares en caso de caídas, muerte o retiro del árbol o arbusto a causa de obras y trabajos.	Hecho (Anexo 14, Artículo 1.11)	Pendiente	Corregido, incluir numeral de las balis y/o RCA que se establece la restitución de los ejemplares arboreos.	Pendiente	NA	Mejorar redacción.
Anexo 14 Programa Anual Áreas Verdes	70.iii	Incluir requerimientos BALI	Hecho (Anexo 14, Artículo 1)	Ok	Corregido.	Ok		
Anexo 14 Programa Anual Áreas Verdes	70.iv	Incluir requerimiento RCA si corresponde	Hecho (Anexo 14, Artículo 1)	Pendiente	Corregido, incluir requerimientos.	Pendiente	NA	Mejorar redacción.
Anexo 14 Programa Anual Áreas Verdes	70.v	Incluir áreas adicionales consideradas por BALI	Hecho (Anexo 14, anexo 2)	Ok	Corregido.	Ok		
Anexo 15 Programa Basuras y Residuos	71.i	Sección 2.2.4: Hacer coincidir el punto 2.2.4 con las descripciones realizadas en el siguiente punto 2.3.	Hecho (Anexo 15, Art. 2.2.4)	Ok	Corregido.	Ok		
Anexo 15 Programa Basuras y Residuos	71.ii	Sección 2.3.2: Definir qué tipo de residuo constituyen los pallets de madera, de acuerdo al tratamiento cuaternario que recibe. Definir sistema procedimiento y declaración del residuo	Actualización en curso	Pendiente	No esta corregido.	Pendiente	NA	No esta corregido.
Anexo 15 Programa Basuras y Residuos	71.iii	Sección 2.4.2 y 2.4.5: Incluir plano del área de concesión con la ubicación de los contenedores secundarios y terciarios.	Actualización en curso	Pendiente	No esta corregido.	Pendiente	NA	No esta corregido.
Anexo 15 Programa Basuras y Residuos	71.iv	Sección 2.5.4: Revisar procedimiento de fumigación de pallets.	Actualización en curso	Pendiente	No esta corregido, especificar procedimiento de fumigación.	Pendiente	NA	No esta corregido.
Anexo 15 Programa Basuras y Residuos	71.v	Sección 2.6: Indicar y definir trayectos de residuos.	Hecho (Anexo 15, Art. 2.6)	Ok	Corregido.	Ok		
Anexo 15 Programa Basuras y Residuos	71.vi	Sección 4.5: Debe explicarse que el sitio de almacenamiento de RESPEL debe contar con un proyecto de diseño y autorización de funcionamiento.	Hecho (Anexo 15, Art. 4.5)	Ok	Corregido.	Ok		
Anexo 15 Programa Basuras y Residuos	71.vii	Sección 5.1: Hacer coincidir los programas anual de aseo, anual de basuras y residuos y de áreas verdes.	Hecho (Anexo 15, Art. 5.1)	Ok	Corregido.	Ok		
Anexo 15 Programa Basuras y Residuos	71.viii	Sección 5.2: Definir disposición de estos residuos.	Actualización en curso	Ok	Corregido.	Ok		
Anexo 15 Programa Basuras y Residuos	71.ix	Anexo 1: No corresponde el sistema de declaración de residuos peligrosos.	Actualización en curso	Pendiente	Sistema de declaración de residuos mencionado no corresponde, no corresponde la Res. 5081.	Pendiente	NA	No corresponde.
Anexo 15 Programa Basuras y Residuos	71.x	Incluir requerimientos BALI	Hecho (Anexo 15, Art. 1.1)	Pendiente	Corregido, se deben incluir los numerales de los requerimientos Bal.	Pendiente	NA	No esta corregido.
Anexo 15 Programa Basuras y Residuos	71.xi	Incluir requerimiento RCA si corresponde	Hecho (Anexo 15, Art. 1.1)	Pendiente	Corregido, se deben incluir los numerales de los requerimientos RCAs	Pendiente	NA	No esta corregido.
Anexo 15 Programa Basuras y Residuos	71.xii	Incluir áreas adicionales consideradas por BALI	Hecho (Anexo 15, Art. 2.2)	Pendiente	Se refiere a las áreas que generan residuos.	Ok	NA	ok
Anexo 16 Programa Vigilancia	72.i	Indicar relación de este anexo, con el Anexo 10	Hecho (Anexo 16, Art. 1.1)	Pendiente	Se debe detallar la relación entre documentos	Ok	NA	
Anexo 16 Programa Vigilancia	72.ii	Todas las observaciones sobre el Plan de Vigilancia realizadas en el Anexo 10, son válidas para este anexo.	Hecho	Ok		Ok		
Anexo 17 Programa Traslado Usuarios	73.i	No se menciona en el "Procedimiento de Servicio de Móviles de Acercamiento", si utilizará algún sistema de monitoreo de los vehículos; para controlar las pasadas por los paraderos mencionados, los tiempos de espera promedios y el tiempos de permanencia promedio; de los móviles en los paraderos.	Hecho (Anexo 17, anexo 2)	Ok		Ok		
Anexo 17 Programa Traslado Usuarios	73.ii	La frecuencia de los vehículos de acercamiento debe estar determinada, por lo menos por la frecuencia de arribo de los buses desde la ciudad.	Hecho (Anexo 17, anexo 1 Art. 2)	Ok		Ok		
Anexo 17 Programa Traslado Usuarios	73.iii	Lo indicado en el numeral 2 está incompleto al respecto de las paradas hacia el bolsón de llegada del Transporte Público, en el sector sur del Aeropuerto.	Se completará periódicamente el Programa con las aberturas de las nuevas instalaciones.	Pendiente	Se solicita incorporar los paraderos distribuidos por Armando Cortínez Poniente	Ok	NA	
Anexo 17 Programa Traslado Usuarios	73.iv	Según lo indicado en el mismo numeral, existiría un transporte que viene desde la ciudad hasta el interior del aeropuerto, no obstante según el esquema presentado por el Ministerio de Transporte, los vehículos de acercamiento al interior del Aeropuerto, se desplazan desde el bolsón sur hasta el terminal y viceversa.	Se completará periódicamente el Programa con las aberturas de las nuevas instalaciones.	Pendiente	Se requiere incorporar el recorrido desde y hacia el aeropuerto de los transportes públicos, indicando sus horarios.	Pendiente	NA	Se incorporarán los horarios de salida desde AMB de los buses Centropuerto y Tur Bus, indicando que el cumplimiento de estos no son responsabilidad de SCNP
Anexo 17 Programa Traslado Usuarios	73.v	En el servicio de acercamiento desde los estacionamientos públicos, se debe indicar la frecuencia de pasada de los móviles.	Hecho (Anexo 17, anexo 2)	Ok		Ok		

DOCUMENTO	NÚMERO OBS	OBSERVACIÓN AIFE MOP (Sept 2015)	RESPUESTA DE SCNP (Oct 2015)	ESTADO (16-10-2015)	OBSERVACIÓN AIFE MOP (16-10-2015)	Estado (01-02-2016)	Nº Comentario SCNP (Carta 048)	OBSERVACIÓN AIFE MOP (03-02-2015)
Anexo 18 Programa - Entretención	74.i	Se debe indicar que la parrilla programática será aprobada anualmente por el IF, indicando además cada cuanto tiempo se renovará dicha programación, la diversidad de programas, duración de cada bloque y frecuencia de repetición de éstos.	Actualización en curso	Pendiente		Ok	7	Se debe incorporar la última versión del Programa de Entretención, el cual ya está aprobado por la IF.
Anexo 18 Programa - Entretención	74.ii	Se debe incluir la programación de música ambiente, bajo los mismos criterios del punto anterior.	Actualización en curso	Pendiente		Ok	7	Se debe incorporar la última versión del Programa de Entretención, el cual ya está aprobado por la IF.
Anexo 18 Programa - Entretención	74.iii	Se debe indicar cómo se restringirá o coordinará las propuestas de música y/o imagen de los locales comerciales, de manera de no provocar contaminación acústica.	Actualización en curso	Pendiente		Ok	7	Se debe incorporar la última versión del Programa de Entretención, el cual ya está aprobado por la IF.
Anexo 18 Programa - Entretención	74.iv	Debe entregarse un layout que muestre la ubicación de las áreas de juegos y culturales; así como la ubicación de las pantallas de ETV.	Actualización en curso	Pendiente		Pendiente de Incorporar	NA	Se deben incluir los anexos al Programa de Entretención, propuestos a través de la carta de SCNP N° 540 y aprobados por la IF.
Anexo 19 Programa PMR	75.i	Se debe establecer en el programa un procedimiento para el uso del vehículo elevador tipo ambulift.	Actualización en curso	Pendiente		Ok	NA	
Anexo 19 Programa PMR	75.ii	Se debe indicar en plano, los estacionamientos de espera y pernocte de buses de plataforma y vehículos elevadores tipo ambulift.	Actualización en curso	Pendiente		Pendiente de Incorporar	NA	
Anexo 19 Programa PMR	75.iii	Se debe indicar que requisitos son necesarios para solicitar servicio de asistencia a pasajeros con movilidad reducida.	Actualización en curso	Pendiente		Ok	NA	
Anexo 19 Programa PMR	75.iv	Se debe indicar, en el caso de la silla de ruedas, si esta será operada por personal del a SC o por los acompañantes del pasajero.	Actualización en curso	Pendiente		Ok	NA	
Anexo 19 Programa PMR	75.v	Se debe indicar si las sillas de ruedas llevarán al pasajero hasta la zona de revisión, hasta la zona de embarque o hasta el avión.	Actualización en curso	Pendiente		Ok	NA	
Anexo 19 Programa PMR	75.vi	Se debe entregar un plano de planta con las ubicaciones de los "Puntos de encuentro". Esta información también tendrá que estar disponible en la página WEB.	Actualización en curso	Pendiente		Pendiente de Incorporar	NA	
Anexo 20 Programa - Jardín Infantil	76.i	Se debe indicar que el establecimiento debe cumplir con todas la normativa el Ministerio de Educación y de la JUNJI.	Hecho (Anexo 20, anexo 3 Introducción)	Ok		Ok		
Anexo 20 Programa - Jardín Infantil	76.ii	El Jardín y Sala Cuna, debe ofrecer una alternativa para funcionarios que sólo necesiten utilizar este servicio en el período estival.	Hecho (Anexo 20, anexo 3 Cap. B)	Ok	Está en el Anexo 20, Cap B.	Ok		
Anexo 20 Programa - Jardín Infantil	76.iii	Se debe indicar la capacidad actual del Jardín y Sala Cuna; junto a ello la cantidad de educadoras y/o maestras por cada niño.	Hecho (Anexo 20, anexo 3 Cap. B)	Ok	Está en el Anexo 20, Cap B.	Ok		
Anexo 20 Programa - Jardín Infantil	76.iv	Se debe indicar el rango de edad de los niños que es posible atender en este establecimiento.	Hecho (Anexo 20, anexo 3 Cap. B)	Ok	Está en el Anexo 20, Cap B.	Ok		
Anexo 20 Programa - Jardín Infantil	76.v	El Texto de Salud e Higiene está incompleto.	El Reglamento fue realizado por un abogado y aprobado por la Seremi de Salud.	Pendiente	Revisar página N°8 del anexo N°20; el texto final está incompleto.	Ok		
Anexo 22 Plan de Coordinación General	77.i	Numeral 3.3 Incluir Tesorería General de la República y el comité de Aerolíneas EL CLUB.	Hecho (Anexo 22, Art. 3.3)	Ok		Ok		
Anexo 22 Plan de Coordinación General	77.ii	Numeral 4 Incluir a la IF en los procesos de entrega y recepción de inmuebles.	Hecho (Anexo 22, Art. 4)	Ok		Ok		
Anexo 22 Plan de Coordinación General	77.iii	El proyecto es entregado y aprobado previamente a otorgar el Inicio de la Obra, siendo así los puntos 2 y 3 de la entrega de inmuebles deben invertir su orden.	Hecho (Anexo 22, Art. 4)	Pendiente	La observación hace referencia a la columna "Entrega Inmueble", por lo tanto se debe deshacer el cambio realizado y corregir según lo indicado.	Ok	NA	
Anexo 22 Plan de Coordinación General	77.iv	Previo a la etapa 4, en la entrega de inmuebles, se debe realizar una recepción de la obra, lo cual queda reflejado en un Acta de Recepción, donde participan SCNP, la IF, el subconcesionario y el subcontrato a cargo de ejecutar la obra.	Hecho (Anexo 22, Art. 4)	Ok		Ok		
Anexo 22 Plan de Coordinación General	77.v	Numeral 5. Buses de Plataforma, incluir la nota a la que se refiere el (*).	Ok	Ok		Ok		
Anexo 22 Plan de Coordinación General	77.vi	En el numeral 5 indicar que se actualizará el listado de subconcesionarios cada semestre.	Hecho (Anexo 22, Art. 5)	Ok		Ok		

DOCUMENTO	NÚMERO OBS	OBSERVACIÓN AIFE MOP (Sept 2015)	RESPUESTA DE SCNP (Oct 2015)	ESTADO (16-10-2015)	OBSERVACIÓN AIFE MOP (16-10-2015)	Estado (01-02-2016)	Nº Comentario SCNP (Carta 048)	OBSERVACIÓN AIFE MOP (03-02-2015)
Anexo 22 Plan de Coordinación General	77.vii	En el mismo numeral, se debe reorganizar en función de los servicios del capítulo 1.10.9 de las BALI.	Hecho (Anexo 22, Art. 5)	Pendiente	Se han ordenado los servicios pero debe corregirse y estandarizarse el formato de presentación y numeración de los servicios. En orden de mostrar la información de forma clara.	Ok	NA	
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.i	En caso de mantenerse los módulos de recepción de C/R/S/F y la plataforma web, con la interfaz actual que proporciona EOL Research; deben reevaluarse los campos de información solicitados al pasajero, previo al ingreso de su mensaje. Esto debido a que una cantidad excesiva de información requerida, desincentiva al usuario a completar su ingreso. Por lo tanto, deben mantenerse los campos estrictamente necesarios; considerando los datos de contacto con el usuario y aquellos asociados a sus motivos para el ingreso de la C/R/S/F.	Revisado y entregado al IF el 24/09/2015	Pendiente	Se solicita coordinar reunión para aclarar estos puntos	Pendiente	NA	Se debe actualizar en base a los acuerdos generados en reunión del 22-12-2015 de AIFE y SCNP
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.ii	En relación a lo anterior, se debe presentar una propuesta de esta interfaz con el usuario, para V*B* de la Inspección Fiscal; mostrando los campos de información solicitada, así como las pantallas de interfaz con el usuario.	Revisado y entregado al IF el 24/09/2016	Pendiente	Se solicita coordinar reunión para aclarar estos puntos	Pendiente	NA	Se debe actualizar en base a los acuerdos generados en reunión del 22-12-2015 de AIFE y SCNP
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.iii	En la letra B, debe cambiarse DGAC por IF-MOP.	Revisado y entregado al IF el 24/09/2017	Ok		Ok		
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.iv	En los Medios de Comunicación, se deben incorporar los libros de reclamos ubicados en las instalaciones de cada subconcesionario de retail, alimentación y bebidas y otros servicios prestados en los Terminales de Pasajeros.	Revisado y entregado al IF el 24/09/2018	Pendiente	Se solicita coordinar reunión para aclarar estos puntos	Ok		
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.v	En relación al punto anterior, los libros de reclamos deben tener un formato definido, en el cual se solicite información básica al pasajero, en idiomas español e inglés, para clasificar la Consulta/Reclamo/Sugerencia/Felicitación, entre la cual debe considerarse:	Revisado y entregado al IF el 24/09/2019	Pendiente	Se solicita coordinar reunión para aclarar estos puntos	Pendiente	NA	Pendiente de propuesta en base a los acuerdos generados en reunión del 22-12-2015 de AIFE y SCNP
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.v.a	Nombre de la persona	Revisado y entregado al IF el 24/09/2020	Pendiente	Se solicita coordinar reunión para aclarar estos puntos	Pendiente	NA	
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.v.b	Nacionalidad	Revisado y entregado al IF el 24/09/2021	Pendiente	Se solicita coordinar reunión para aclarar estos puntos	Pendiente	NA	
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.v.c	Teléfono y correo electrónico de contacto	Revisado y entregado al IF el 24/09/2022	Pendiente	Se solicita coordinar reunión para aclarar estos puntos	Pendiente	NA	
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.v.d	Clasificación del comentario como C/R/S/F	Revisado y entregado al IF el 24/09/2023	Pendiente	Se solicita coordinar reunión para aclarar estos puntos	Pendiente	NA	
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.v.e	Fecha y hora de realización de ingreso del C/R/S/F	Revisado y entregado al IF el 24/09/2024	Pendiente	Se solicita coordinar reunión para aclarar estos puntos	Pendiente	NA	
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.v.f	Nombre del subconcesionario/subcontrato al cual dirige su comentario	Revisado y entregado al IF el 24/09/2025	Pendiente	Se solicita coordinar reunión para aclarar estos puntos	Pendiente	NA	
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.vi	Las ubicaciones que tendrán las máquinas de autoatención deben cubrir a lo menos los siguientes sectores:	Revisado y entregado al IF el 24/09/2026	Pendiente	Se solicita coordinar reunión para aclarar estos puntos	Ok	NA	Se acuerda mantener las ubicaciones existentes
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.vi.a	Hall Público nivel 0,00	Revisado y entregado al IF el 24/09/2027	Pendiente	Se solicita coordinar reunión para aclarar estos puntos	Ok	NA	
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.vi.b	Hall Público nivel 8,20 Oriente	Revisado y entregado al IF el 24/09/2028	Pendiente	Se solicita coordinar reunión para aclarar estos puntos	Ok	NA	
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.vi.c	Hall Público nivel 8,20 Poniente	Revisado y entregado al IF el 24/09/2029	Pendiente	Se solicita coordinar reunión para aclarar estos puntos	Ok	NA	
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.vi.d	Embarque Nacional nivel 4,20	Revisado y entregado al IF el 24/09/2030	Pendiente	Se solicita coordinar reunión para aclarar estos puntos	Ok	NA	
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.vi.e	Embarque Nacional nivel 8,20	Revisado y entregado al IF el 24/09/2031	Pendiente	Se solicita coordinar reunión para aclarar estos puntos	Ok	NA	
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.vi.f	Embarque Internacional nivel 8,20	Revisado y entregado al IF el 24/09/2032	Pendiente	Se solicita coordinar reunión para aclarar estos puntos	Ok	NA	
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.vi.g	Embarque Remoto Internacional nivel 0,00	Revisado y entregado al IF el 24/09/2033	Pendiente	Se solicita coordinar reunión para aclarar estos puntos	Ok	NA	
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.vi.h	Desembarque Internacional nivel 0,00	Revisado y entregado al IF el 24/09/2034	Pendiente	Se solicita coordinar reunión para aclarar estos puntos	Ok	NA	
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.vi.i	Desembarque Nacional nivel 0,00	Revisado y entregado al IF el 24/09/2035	Pendiente	Se solicita coordinar reunión para aclarar estos puntos	Ok	NA	

DOCUMENTO	NÚMERO OBS	OBSERVACIÓN AIFE MOP (Sept 2015)	RESPUESTA DE SCNP (Oct 2015)	ESTADO (16-10-2015)	OBSERVACIÓN AIFE MOP (16-10-2015)	Estado (01-02-2016)	Nº Comentario SCNP (Carta 048)	OBSERVACIÓN AIFE MOP (03-02-2015)
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.vii	Se debe indicar si el Call Center será una sección dedicada exclusivamente a la recepción de C/R/S/F y qué diferencia funcional tendría con la "vía telefónica" asociada a los tres números de informaciones mencionados.	Revisado y entregado al IF el 24/09/2036	Pendiente	En la sección C.1, se mencionan ambos medios de comunicación por separado; call "CENTRE" y vía telefónica, por lo que no se aclaran sus diferencias.	Pendiente	NA	Pendiente de incorporar
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.viii	Definir los "Otros Medios" de ingreso de C/R/S/F que se muestran en el diagrama de flujo del punto 2.	Revisado y entregado al IF el 24/09/2037	Ok	Se elimina "Otros Medios".	Ok		
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.ix	El diagrama de flujo debe mostrar la actividad asociada al primer filtro de decisión; para derivar al MOP las C/R/S/F dirigidas a instituciones públicas y líneas aéreas, o derivar a la SCNP todos los ingresos relacionados a la gestión y administración del aeropuerto, tal como se muestra en la imagen a continuación.	Revisado y entregado al IF el 24/09/2038	Ok		Ok		
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.x	Por otra parte, se debe indicar que el Administrador de la Plataforma es quien realiza el primer filtro de derivación (SC NP / MOP), por lo tanto se debe indicar que gerencia de SC NP estará encargada de derivar los C/R/S/F dentro de la Concesionaria.	Revisado y entregado al IF el 24/09/2039	Ok		Ok		
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.xi	Se debe cambiar "SCL" por "SCNP".	Revisado y entregado al IF el 24/09/2040	Ok		Ok		
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.xii	Se debe incorporar al diagrama, la actividad de derivación entre el MOP y SCL o viceversa, en caso de errores de derivación inicial o al requerir gestiones mixtas entre ambas instituciones, como se muestra en la figura.	Revisado y entregado al IF el 24/09/2041	Ok		Ok		
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.xiii	Se debe indicar cuál es el tratamiento a las C/R/S/F que no cuentan con información suficiente para responder al pasajero, o que no son suficientemente claros para efectuar el primer filtro de derivación.	Revisado y entregado al IF el 24/09/2042	Ok		Ok		
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.xiv	Se debe incorporar al diagrama de flujo una etapa final, posterior a la respuesta entregada; con una confirmación con los pasajeros, sobre su satisfacción con la gestión realizada por SCNP en relación a las C/R/S.	Revisado y entregado al IF el 24/09/2043	Pendiente	No se incorpora la medición de satisfacción ni en el diagrama ni en la descripción.	Pendiente	NA	Pendiente de incorporar
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.xv	Se debe modificar el diagrama de flujo de las C/R/S/F recibidas por "Otros Medios", incorporándolas a la plataforma; todas las C/R/S/F deberían quedar reflejadas en la plataforma, independiente de su procedencia. Además, se debe aclarar cuáles pueden ser los "Otros Medios" que podrían incluirse en esta categoría.	Revisado y entregado al IF el 24/09/2044	Ok		Ok		
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.xvi	Indicar en el diagrama de flujo como se Gestionan la OIRS de DGAC u Otras Instituciones.	Revisado y entregado al IF el 24/09/2045	Ok	Se eliminó DGAC del proceso	Ok		
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.xvii	Luego de entregada la respuesta, se debe incorporar a la plataforma.	Revisado y entregado al IF el 24/09/2046	Ok		Ok		
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.xviii	En el punto 3.2, se deben incorporar todos los canales de recepción de las C/R/S/F.	Revisado y entregado al IF el 24/09/2047	Pendiente	Faltan los libros de reclamos (de subconcesionarios y mesón de información)	Ok	NA	
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.xviii.a	Módulos de C/R/S/F en el Terminal de Pasajeros	Revisado y entregado al IF el 24/09/2048	Ok		Ok		
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.xviii.b	Libros de reclamos de subconcesionarios	Revisado y entregado al IF el 24/09/2049	Pendiente	En el punto 3.2 se indica que los libros de Reclamos serán gestionados de forma separada, por la empresa SGR y remitidos al MOP a través de un informe. Esto debe corregirse, de acuerdo a lo solicitado por esta IFE y lo mostrado en el diagrama de flujos; todos los CRSF deben ingresarse a la plataforma y ser gestionados a través de ésta.	Ok		
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.xviii.c	Página web del aeropuerto	Revisado y entregado al IF el 24/09/2050	Ok		Ok		

DOCUMENTO	NÚMERO OBS	OBSERVACIÓN AIFE MOP (Sept 2015)	RESPUESTA DE SCNP (Oct 2015)	ESTADO (16-10-2015)	OBSERVACIÓN AIFE MOP (16-10-2015)	Estado (01-02-2016)	Nº Comentario SCNP (Carta 048)	OBSERVACIÓN AIFE MOP (03-02-2015)
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.xviii.d	Teléfonos de informaciones y/o Call Center	Revisado y entregado al IF el 24/09/2051	Pendiente	Corregir "Call Centre" y diferenciar de la "vía telefónica" definida por separado en los puntos anteriores.	Pendiente	NA	Incorporar en el punto 3.2 la vía telefónica como vía de ingreso, según lo indicado en el 1-a).
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.xviii.e	EL diagrama de flujo indica que luego de derivar un mensaje de la plataforma al concesionario, se deriva en forma interna, no obstante el punto 3.2, se indica que el administrador de la plataforma categoriza y deriva internamente la C/R/S/F. Ambas informaciones deben ser consecuentes.	Revisado y entregado al IF el 24/09/2052	Pendiente	En el diagrama modificado, se sigue mostrando que la derivación a las gerencias o subconcesionarios, es realizada por el concesionario y no por el Encargado EOL. Esto debe corregirse.	Pendiente	NA	El diagrama de flujo debe indicar que el Administrador de la plataforma deriva los CRSF dentro de la Concesionaria
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.xviii.f	El administrador de la plataforma debe dar los accesos a la Concesionaria y también al MOP, para su gestión y análisis	Revisado y entregado al IF el 24/09/2053	Ok		Ok		
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.xix	En el punto 3.3, agregar a los indicadores mensuales de desempeño	Revisado y entregado al IF el 24/09/2054			Ok		
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.xix.a	Cantidad de C/R/S/F gestionadas por SCNP durante el mes. Entiéndase por gestión, al contacto realizado con el pasajero; buscando responder a su mensaje en completitud y realizando las mejoras a los procesos involucrados, en caso de ser necesario.	Revisado y entregado al IF el 24/09/2055	Ok		Ok		
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.xix.b	Cantidad de C/R/S/F sin posibilidad de contacto efectivo con el emisor. Cabe destacar, que en caso de fallar el contacto vía correo electrónico; se debe intentar contactar al emisor telefónicamente.	Revisado y entregado al IF el 24/09/2056	Pendiente	No se incluye indicador	Ok		
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.xix.c	Acumulado anual de todos los indicadores.	Revisado y entregado al IF el 24/09/2057	Pendiente	No se incluye indicador	Ok		
Anexo 23 Sistema Consultas, Reclamos	78.xix.d	Incorporar indicador de cuantos C/R/S/F son atendidos antes de 30 días (considerando la atención como el primer contacto con el reclamante).	Revisado y entregado al IF el 24/09/2058	Pendiente	No se incluye indicador	Ok		
Anexo 24 Reglamento - Terminal Carga	79.i	En el Objetivo se indica "Este Programa Anual tiene como propósito presentar el servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida del Aeropuerto", se debe corregir.	Hecho (Anexo 24)	Ok		Ok		
Anexo 24 Reglamento - Terminal Carga	79.ii	En el numeral 1.9 indicar que los espacios habilitados para mantener líquidos inflamables, debe ser certificado por el organismo competente.	Hecho (Anexo 24, Art. 1.9)	Ok		Ok		
Anexo 24 Reglamento - Terminal Carga	79.iii	En el numeral 1.12 hay que indicar que de igual forma es responsabilidad de la SC y del usuario, mantener el orden y aseo dentro área concesionada.	Hecho (Anexo 24, Art. 1.12)	Ok		Ok		
Anexo 26 Reglamento Régimen Interior	80.i	Se debe incorporar que cada subconcesionario está sujeto a cumplir con su servicio en los mismos términos que la Concesionaria.	Entrega de la versión aprobada por el MOP (Anexo 26)	Ok		Ok		
Anexo 26 Reglamento Régimen Interior	80.ii	5.17.- Para el caso de mejoras y/o transformaciones de inmuebles, se debe considerar también el confort de los pasajeros y otros usuarios del terminal que circulen por el sector.	Entrega de la versión aprobada por el MOP (Anexo 26)	Ok		Ok		
Anexo 26 Reglamento Régimen Interior	80.iii	5.30.-5.31.- Debe incluirse a la IF en estos apartados, como entidad fiscalizadora con facultad de ingresar a los locales u oficinas, con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones de los subconcesionarios.	Entrega de la versión aprobada por el MOP (Anexo 26)	Ok		Ok		
Anexo 26 Reglamento Régimen Interior	80.iv	5.35.- Además, para los subconcesionario que preserven o almacenen alimentos y aditivos alimentarios, debe hacerse hincapié en el cumplimiento de cadenas de frío y otras condiciones que se requieran para el óptimo almacenamiento de los productos que manipulen.	Entrega de la versión aprobada por el MOP (Anexo 26)	Ok		Ok		
Anexo 26 Reglamento Régimen Interior	80.v	5.36.- Debe indicarse para los subconcesionarios de rubro gastronómico, la responsabilidad de respetar horarios y rutas definidas para el retiro de basura.	Entrega de la versión aprobada por el MOP (Anexo 26)	Ok		Ok		
Anexo 27 Manual para la Explotación de Locales Comerciales y Oficinas:	81.i	Actualizar este anexo en los términos aprobados según el numeral 1.10.8.1 delas BALI.	Entrega de la versión aprobada por el MOP (Anexo 27)	Ok		Ok		
Anexo 28 Manual para la Construcción de Locales Comerciales y Oficinas:	82.i	Actualizar este anexo en los términos aprobados según el numeral 1.10.8.1 delas BALI.	Entrega de la versión aprobada por el MOP (Anexo 28)	Ok		Ok		

DOCUMENTO	NÚMERO OBS	OBSERVACIÓN AIFE MOP (Sept 2015)	RESPUESTA DE SCNP (Oct 2015)	ESTADO (16-10-2015)	OBSERVACIÓN AIFE MOP (16-10-2015)	Estado (01-02-2016)	N° Comentario SCNP (Carta 048)	OBSERVACIÓN AIFE MOP (03-02-2015)
Anexo 29 Mecanismo de Distribución de Cobro:	83.i	La distribución de cobro debe ser aprobada por los usuarios, según se establece en las Bases de licitación numeral 1.10.10 C15, por lo tanto se debe corregir en función de esta aprobación.	Entrega de la versión "consultada" (Anexo 29)	Ok		Ok		
Anexo 15 Programa Basuras y Residuos	84	NA	NA	NA	Adicionalmente a las observaciones realizadas al Anexo 15: "Programa Anual De Gestión De Basura Y Residuos", se solicita incluir el ítem de Residuos Líquidos.	Pendiente	NA	No esta corregido.
RSO 2	85	NA	NA	NA	Se debe incluir en el RSO un plan de Evacuación el cual esté alineado al plan de la DGAC	Pendiente por Aprobación	8	Se debe incorporar al RSO, el Plan de Evacuación, una vez sea aprobado por la IF.
RSO 2	86	NA	NA	NA	Se debe incluir en el RSO un Protocolo de Contingencia, en el cual se incluya el sistema de notificaciones de emergencias médicas que no sean accidentes aeronáuticos, cabe destacar que esto ya ha sido solicitado por esta IF.	Ok	NA	Se incorpora en Anexo N° 12-A
RSO 2	87	NA	NA	NA	De igual forma falta incorporar en el Plan de Contingencia emergencias médicas de control de contagio masivo	Ok	NA	Se agrega el Anexo N° 12-A