



ORD.AMB N° : 667/16

ANT. : - NP-COO-NC-AM-TM-2016-294 de
fecha 31.03.2016
- OF.(O) N° 14/0079/1163 de fecha
03.03.2016
- NP-COO-NC-AM-TM-2016-048 de
fecha 19.01.2016

MAT. : Reglamento de Servicio a la Obra N°2 –
Versión D

INCL. : Observaciones al RSO N° 2 - Versión D

Pudahuel, 05 MAYO 2016

DE : SR. CLAUDIO ASENJO SCHULTZ
INSPECTOR FISCAL CONCESION AEROPUERTO A. MERINO B. - SANTIAGO

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

En relación a la Versión D del Reglamento de Servicio a la Obra N°2, enviado por su representada, a través de la carta NP-COO-NC-AM-TM-2016-294 del antecedente, esta Inspección Fiscal tiene a bien indicar que en conjunto con la Dirección General de Aeronáutica Civil, se mantienen observaciones al documento principal y sus anexos, las cuales se adjuntan al presente oficio y se deben incorporar en el siguiente versionado del documento.

Cabe indicar que para el caso de los mecanismos de asignación que deben ser modificados, su representada deberá realizar nuevamente las consultas a los usuarios respectivos, remitiendo posteriormente a esta Inspección Fiscal, la documentación asociada a este proceso.

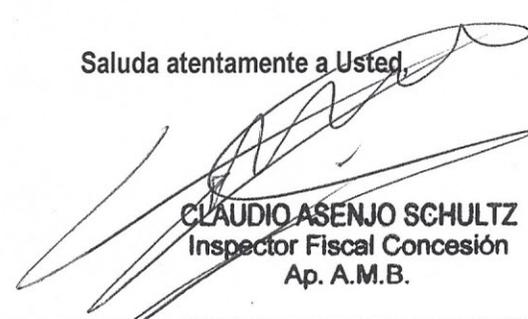
Además, se solicita que difunda a sus subcontratos las versiones finales del Plan de Control Accidentes y Contingencias, Plan de Prevención de Riesgos y Plan de Emergencias Médicas en los Terminales, una vez que éstos sean aprobados por la IF.

Con estas observaciones subsanadas, deberá emitir una versión firmada por su representante, la cual será firmada a su vez por el Inspector Fiscal de AMB. Luego de ello su representada deberá remitir una copia impresa y digital de esta versión firmada por ambas partes.

Finalmente, se espera que responda a lo planteado, en un plazo no mayor a 10 días desde la recepción de este oficio.

Saluda atentamente a Usted,


CPB/RXP/pcl
DISTRIBUCIÓN:
- Asesoría Cruz y Dávila
- Archivo


CLAUDIO ASENJO SCHULTZ
Inspector Fiscal Concesión
Ap. A.M.B.

Observaciones Generales

- La denominación que se realiza en el RSO a los subconcesionarios deben modificarse a contratistas o subcontratistas conforme a lo establecido en las Bases de Licitación de AMB.
- Se debe hacer referencia, en las secciones y/o en los anexos correspondientes, a los planos entregados como parte del Anexo N° 42 de esta versión del RSO.
- Se debe indicar en los mecanismos correspondientes, los sistemas TI utilizados en los procesos de asignación de estacionamientos para aeronaves y entrega de información a pasajeros a través de FIDS, BIDS y GIDS.
- Se debe incorporar el Plan de Evacuación como anexo al RSO, una vez sea aprobado por la IF.

Abreviaturas

- Se deben agregar todas las abreviaturas incluidas en el RSO y sus anexos: como por ejemplo: ACI, OACI, CCAF, FOD, entre otras.

4.2.1 Administración de SC Nuevo Pudahuel

- Letra b) y e), cargo Gerente de Relaciones Institucionales, Recursos Humanos y Calidad, no coincide con los puntos 4.2.2.1 Funciones y responsabilidades generales y 4.2.3 Organigrama.

4.2.2.2 Horario de funcionamiento

- Servicios No Aeronáuticos No Comerciales: Debe especificar el horario del Servicio Traslado de Usuarios dentro del Aeropuerto; el cual debe ser de 24 hrs, 7 días a la semana, para cubrir las necesidades de los distintos turnos de trabajadores de AMB.
- Servicios no aeronáuticos, comerciales facultativos: Falta incorporar horarios del Servicio a Pasajeros Primera Clase y Clase Ejecutiva, considerado en el punto 8.4.4 del RSO.

4.2.2.3. Dotación de Personal

- Para el personal del Centro de Operaciones, se requiere especificar los horarios que corresponden a los turnos de mañana, tarde y noche, como se especifica para los turnos administrativos.
- Se deben indicar los horarios asociados a los Turnos de Mantenimiento, considerando el personal destinado a contingencias o mantenimiento correctivo, lo cual debe ser acorde a los turnos mencionados en las descripciones de servicios del Capítulo 8.
- Se debe incorporar una descripción del perfil y cantidad de especialistas asociados a los turnos de mantención.
- Se deben incorporar las labores de coordinación de aseo en la descripción de los turnos del Centro de Operaciones, de acuerdo a lo indicado en el 8.2.2-Servicio de Aseo.
- Se debe adecuar las descripciones de los cargos, de acuerdo a lo indicado en los servicios de los capítulos 8.1.3, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.2.5, 8.2.6 y 8.2.11.
- El número (+56) 2-2690-1704, indicado como FAX, no corresponde, se debe corregir.

5. Del Marco Jurídico

- Se debe cambiar la Ley 16.752 al punto donde se menciona la Ley Orgánica y de funcionamiento de la DGAC, a fin de no generar confusión.

8.2 Servicios No Aeronáuticos No Comerciales

- En todos los servicios con un subcontrato asociado, se deben incorporar los horarios de funcionamientos asociados a los operarios/trabajadores de estos.

8.2.1 Servicio De Conservación

- Calificación y Personal: Se menciona a los Coordinadores de Aeropuerto (Coordinador CO), el cual según la descripción entregada en el punto 4.2.2.3, no tiene dentro de sus funciones el mantenimiento de la Obra. Se debe aclarar lo anterior, incorporando de ser necesaria la descripción faltante al capítulo de Dotación del Personal.

8.2.9 Servicio de Vigilancia

- Se debe incorporar el turno de la empresa contratista de guardias de seguridad.

8.2.13 Servicio de Conexión Inalámbrica a Internet

- Descripción del Servicio: Donde se refiere a las cuotas de navegación de "50Mb", se debe especificar como "50 Mega Bytes" para no ser confundida con la velocidad de acceso a la red o a la velocidad de Internet. Lo anterior ya que este parámetro indica la cantidad de información que puede ser transferida entre la red y el usuario.

8.2.14 Servicio de Enchufes para Carga de Dispositivos Electrónicos

- Se debe entregar un layout que muestre la ubicación de los tótems, kioscos y hot seats en todas las zonas del Edificio Terminal.

8.2.16 Servicio de Redes para Comunicaciones y Datos

- Turnos: Para el personal de TI se mencionan 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 del servicio. Adicionalmente el personal equipo IT no se encuentra descrito en el punto 4.2.2.3
- Se debe incluir un layout; identificando la ubicación de los equipos para servicios de comunicación; kioscos, teléfonos públicos, etc., en los sectores públicos, de embarque y desembarque del Edificio Terminal.

8.3.3 Estacionamientos Públicos para Vehículos en General

- Organización y Responsabilidades: Se indican los 15 (quince) estacionamientos libre de cargo a disposición de la DGAC, pero no indica la forma en la que operarán. Se solicita incluir el procedimiento de funcionamiento de dichos estacionamientos, tal como lo indica el número 8. del romanillo iii) de la letra c) del artículo 1.10.9.3.1 de las BALI de AMB.

9 Planes y Procedimientos Operativos

- Debe mencionarse el plazo máximo para reparación o reposición por falla de instalaciones asociadas a la prestación del Servicio de Agua Potable (acumulación y redes de distribución de agua potable) y Tratamiento de Aguas Servidas (Planta de Tratamiento de Aguas Servidas, colectores, red de recolección de aguas servidas y cámaras de inspección), de acuerdo a lo indicado en el numeral 2.9.6.5 de las BALI de AMB.

ANEXO 1 Plano Del Área Concesionada

- La versión entregada de este plano no está actualizada. Por otro lado, en relación al Doc. N°8 asociado al artículo 1.4.2 de las BALI de AMB, "...la Sociedad Concesionario 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", dado lo anterior el plano incorporado como anexo al presente Reglamento no cumple con la escala requerida.

ANEXO 3: Mecanismo de Asignación de Puentes de Embarque/Desembarque y Posiciones Remotas

- Se debe agregar el procedimiento ante cambios de programas propuestos, con menos de 45 días de antelación.
- Incorporar el proceso de Informar el calendario de mantenimiento preventivo a los sistemas de puentes de embarque, para iniciar la publicación de los NOTAM respectivos, de la misma forma, se debe informar mantenimiento correctivo ante fallas.
- Se debe describir el sistema utilizado para el proceso de asignación.
- Se debe describir el criterio de priorización para la asignación de puentes de vuelos que hayan sido informados a tiempo, ya sea en base a la capacidad de las aeronaves o a la cantidad de operaciones de las líneas aéreas.

ANEXO 5 Mecanismo de Asignación de Áreas para Servicios en Plataforma

- A las áreas disponibles se deben incorporar las zonas entre los estacionamientos de aeronaves, habilitadas para instalar equipos de servicio a las aeronaves.
- Se deben entregar, de forma independiente al mecanismo, los planos asociados a las áreas disponibles para asignación.

ANEXO 7: Mecanismo de Asignación de Counters

- Se requiere agregar, a través de una fe de errata, definiciones de: Check-in, Bag-drop, Short-haul y Long-haul.

ANEXO 8: Mecanismo de Asignación de Oficinas de Apoyo a Counters

- Se debe cambiar, a través de una fe de errata, el encabezado del documento para que coincida con el título correspondiente.

ANEXO 10 Plan de Seguridad y Vigilancia

- La aprobación de este plan quedará sujeto a la revisión de AVSEC-DGAC, por lo que pueden enviarse nuevas observaciones a futuro.
- 1.3.3. Información y Coordinación: Se deben verificar/actualizar los correos electrónicos de DGAC.
- 2.3 Estructura Funcional del Centro de Operaciones:
 - Incluir sistema de megafonía PAS.
 - Se debe incorporar una descripción de la estructura funcional que sea acorde al organigrama que se muestra en el punto 2.2 del mismo documento.
- Se debe eliminar el anexo "B- Subconcesionarios", esta información es entregada a través del Anexo 42 del RSO y debe ser actualizada de forma mensual.

ANEXO 11 Plan Prevención de Riesgos

- 2- Alcance: Debe modificarse esta redacción, en especial en la parte que indica que el plan considera medidas de prevención de riesgos "...que produzcan impactos negativos en algún componente ambiental..." ya que se está limitando el alcance del documento sólo a medio ambiente, por lo cual debe ampliarse a todos los aspectos afectos a riesgos aeroportuarios.
- 3 – Normativa aplicable: Debe agregarse la siguiente normativa: Decreto 40 Medio Ambiente, NCH 382, DAP 1401, DAP 1405 y DS 60
- 4 – Definiciones: en la definición de Plan de Contingencia se menciona un "Plan de Prevención de Riesgos Ambientales" el cual no ha sido remitido. En caso de referirse al Anexo 11 – Plan de Prevención de Riesgos, debe indicarse el nombre del documento con exactitud.
- 5 – Responsables: Se menciona como "Brigada" al Personal SSEI, debe cambiarse por "Servicio S.S.E.I.", así como en las otras secciones del documento.

- En donde se mencionen las acciones referentes al Servicio S.S.E.I., debe indicarse que se realizarán sólo hasta la llegada de Bomberos.
- 7 – Descripción de Medidas Preventivas -Tabla 2:
 - Riesgo por derrame de Sustancias Peligrosas y Residuos Industriales Peligrosos y no Peligrosos, que la Brigada BE tendrá la responsabilidad de controlar las consecuencias de un derrame, hasta el almacenamiento de los residuos en sus propias bodegas.
 - Lluvias e Inundaciones: el séptimo punto debe modificarse por lo siguiente: "Se coordinará acciones con el Servicio SSEI quien tendrá la responsabilidad de guiar las acciones de control de emergencias, si existe o existiera posibilidad de accidente de personas y usuarios, sólo hasta la llegada de bomberos y previa evaluación por parte de la autoridad aeronáutica, de lo contrario es responsabilidad del concesionario la solución al problema".
 - Accidentes de Tránsito Generales: Se menciona que "El Concesionario establecerá procedimientos de conducción al interior de recintos con restricción de velocidad a 40 km/h máximo.", debe decir que "El Concesionario establecerá procedimientos de conducción fuera del área de movimientos y sólo en lugares de su competencia, estableciendo la restricción de velocidad máxima a 40 km/h".
 - Riesgo por accidentes de tránsito en transporte de materiales, sustancias y residuos asociados al proyecto:
 - Se menciona que "Se contará con brigada BE que tendrá la responsabilidad de coordinar las acciones con de un derrame, y apoyará las labores de la brigada SSEI de guiar las acciones de rescate de personas en accidentes, etc.", debe decir "Se contará con una BE quién se pondrá a disposición del Servicio S.S.E.I en caso de derrames y tendrá la responsabilidad de coordinar las acciones de recuperación, limpieza, almacenamiento y retiro para la disposición final, de los residuos que se generen en este tipo de emergencias."
 - Se menciona que "Esta cuadrilla estará dotada de EPP adecuados al tipo de sustancia y de los equipos necesarios para atender dicho accidente. Como primera medida, éstas tendrán a su cargo aislar la zona afectada, retirar accidentados además de prestar labores de apoyo a Bomberos, SAMU, Mutualidades y Carabineros.", debe decir "Esta BE se pondrá a disposición del Servicio S.S.E.I y estará dotada de EPP adecuados al tipo de riesgo a cubrir".
 - Se menciona que: "Se materializará una BE que dará apoyo a la SSEI en la atención de incidentes múltiples y control de derrames menores de ser requerido según los procedimientos establecidos.", debe decir que "Se materializará una BE que se pondrá a disposición del Servicio S.S.E.I en la atención de incidentes múltiples y control de derrames menores de ser requerido según los procedimientos establecidos".
 - Riesgo por derrame de sustancias peligrosas y residuos industriales peligrosos y no peligrosos:
 - Se menciona que "Se contará con brigada BE que tendrá la responsabilidad de controlar las consecuencias de un derrame, y apoyar a la brigada SSEI en guiar las acciones de rescate de personas en accidentes, etc.", debe decir "Se contará con brigada BE que tendrá la responsabilidad de controlar las consecuencias de un derrame de su inicio hasta el almacenamiento de los residuos en sus propias bodegas. Se pondrá a disposición del servicio S.S.E.I, si corresponde."
 - Se menciona que "Además la brigada SSEI deberá atender los derrames según los procedimientos establecidos.", lo cual debe corregirse ya que el Servicio S.S.E.I tiene como objetivo primordial, brindar protección a las aeronaves. Podrá participar como Jefe de la emergencia y brindará protección contra incendio a las personas, materiales y equipo o medioambiente, según sea el caso.

- Se menciona que “se materializará una BE que dará apoyo a la SSEI en la atención de incidentes múltiples y control de derrames menores de ser requerido” lo cual debe corregirse ya que la responsabilidad de liderar y coordinar los procesos de emergencia no es del SSEI.

ANEXO 12 Plan de Control Accidentes y Contingencias

- En las secciones en que se mencione al C.O.E., debe completarse con el C.O.S. (Centro de Operaciones de Seguridad).
- 4 - Definiciones:
 - Agregar la sigla C.O.S. (Centro de Operaciones de Seguridad).
 - Corregir definición de OLIMPO, corresponde a la Central de Comunicaciones de AVSEC.
- 7 - Descripción de las Situaciones de Contingencias:
 - En la Tabla 1, en Medidas de Contingencia para Riesgos Generales corregir GGAC por DGAC, en el octavo punto.
 - En la Tabla 3; sobre Medidas de Control de Riesgos Antrópicos debe incorporarse el riesgo por interrupción de Energía Eléctrica en el Terminal e Instalaciones asociadas (Planta de Agua, luces de plataforma, sistemas detección, etc.), en vista del subsecuente peligro que ello conlleva; emergencia sanitaria para el caso de interrupción del suministro de agua potable al no disponer de energía eléctrica para accionar las bombas y la no disponibilidad de sistemas relacionados con security y/o safety: plataforma sin iluminación, cámaras vigilancia, máquinas RX; CCTV, etc.
 - En la Tabla 3, para el Riesgo de Accidentes de Tránsito Generales, se debe agregar al SSEI, al Plan de Comunicaciones mencionado en las Medidas de Contingencia, en el sexto punto.
 - En la Tabla 3, para el Riesgo de Accidentes de Tránsito en Transporte de Materiales, Sustancias y Residuos, se debe agregar la notificación al SSEI siempre que existan situaciones de emergencia en la Zona Aire, en vista que pueden verse afectadas las operaciones aéreas.
 - En la Tabla 3, para los Riesgos de Accidente por uso de Herramienta y Maquinaria, Accidente en el Área de Concesión y de Atropello de Fauna, se debe incorporar la notificación al SSEI, en vista que cuenta con equipos de rescate para primera intervención.
- 8 – Organización de la Emergencia:
 - Se debe agregar a las descripciones la funcionalidad del COS (Centro de Operaciones de Seguridad), en los puntos 8.1- Mando y Control y 8.7- Diagrama de Flujo Comunicación de Accidentes o Contingencias.
 - En el 8.3 – Directrices del Sistema de Comunicación en Caso de Emergencias, debe aclararse que a la ONEMI sólo se contacta cuando el Jefe del COE así lo amerita, las emergencias tanto internas como externas son manejadas por el PMM y el COE, en casos de accidentes de aviación fuera de la Zona B (fuera de la jurisdicción del aeropuerto) se llama al SAR de la FACH, quienes gestionan la búsqueda y rescate de los desastres aéreos fuera del aeropuerto, no la ONEMI. Adicionalmente, en las FASE 4 faltan los rescates.
 - En el punto 8.4.1- Coordinador General de la Emergencia, se debe aclarar/ incorporar que:
 - El coordinador general de las emergencias es el Jefe de Aeropuerto, quien activará el COE y convocará al Gerente de SCNP y los organismos pertinentes.
 - En el lugar de la emergencia se establecerá el PMM y será dirigido por el Supervisor SSEI.
 - SCNP debe enviar al lugar de la emergencia un Jefe de Terreno o Emergencias, para coordinar con el PMM, este procedimiento lo realiza el Supervisor del SSEI.
 - Se debe complementar el diagrama de flujo de la sección 8.7.1, el cual está incompleto.

- De los riesgos naturales y antrópicos descritos en este procedimiento, no contempla riesgo por interrupción de Energía Eléctrica en el Terminal e Instalaciones asociadas/complementarias (Planta de Agua, luces de plataforma, sistemas detección, etc.) y el subsecuente peligro que ello conlleva; emergencia sanitaria para el caso de interrupción del suministro de agua potable, al no disponer de energía eléctrica para accionar las bombas y la no disponibilidad de sistemas relacionados con Security y/o Safety: plataforma sin iluminación, cámaras vigilancia, máquinas Rayos X; CCTV, etc., fuera de servicio por ausencia de suministro eléctrico. Este riesgo, por su criticidad, debería estar contemplado como procedimiento en este plan de contingencias, sin perjuicio que existe el anexo (Nº38) que establece un procedimiento en caso de falla sistemas generación energía de respaldo.

ANEXO 14 Programa Anual de Aseo

- 1.4 – Consideraciones Medioambientales: En el punto 1.4.2 Residuos Líquidos, se debe actualizar la referencia de este párrafo, al DAP 14 01.
- 2.2.2 - Superficies consideradas para el barrido y extracción: Se debe cambiar la referencia "Patio de tierra", de los puntos 3 y 4 por Embarque Remoto Internacional y Sala de Retiro de Equipaje (R10-R12), respectivamente.
- 2.2.3 – Acopio, frecuencia de retiro de residuos y equipamiento: Se debe aumentar la frecuencia asociada a los contenedores de mil litros, ya que la mencionada es insuficiente.
- 3.1.5 - Programa Aseo Profundo Baños (Aseo Terminal): Se indica que en el Anexo O está el detalle de la ubicación del total de baños del Terminal de Pasajeros y Carga, lo cual es erróneo, se solicita corregir esto e incorporar esta información en el Anexo E: Limpieza Profunda de Baños.
- Anexo E – Limpieza Profunda de Baños: Se debe incluir el detalle de las frecuencias mínimas de aseo en los sectores: Edificio Terminal, áreas de servicios higiénicos áreas de estacionamientos, plataformas y calles de servicio, indicados en la letra b) del numeral 1.10.9.2 de las BALI de AMB.
- Anexo H - Procedimiento de Aseo en Carruseles de Equipaje: Se solicita incorporar un procedimiento genérico, sin el branding de terceros en el documento.
- Anexo K – Manejo de Residuos Líquidos: Se debe cambiar uso de aserrín por material absorbente no inflamable.
- Anexo P - Procedimiento para el Tratamiento Fitosanitario de Pallets en el Aeropuerto A.M.B: Debe actualizarse la referencia de SCL a SCNP.

ANEXO 15 Programa Anual de Mantenimiento de Áreas Verdes

- Capítulo 1 – Especificaciones:
 - Se deben corregir las referencias a los artículos de las BALI de AMB.
 - Se debe agregar la descripción del proceso de Fumigación, indicado en el Anexo 2 – Programa Anual 2016.
- Se debe explicar en el cuerpo del documento, el control y tratamiento fitosanitario mostrado en el Programa Anual (Anexo 2 del Plan).

ANEXO 16 Programa Anual de Gestión de Basura y Residuos

- 2.5 - Manejo y Frecuencia de Retiro: Se debe aumentar la frecuencia de retiro de basura de los contenedores asociados al "Almacenamiento Secundario", principalmente del sector de Carga de AMB, ajustándose a las necesidades actuales de esta zona.
- 2.7 – Inspecciones Periódicas: Se debe especificar la periodicidad con que se realizaran estas actividades, para controlar la gestión y traslado de residuos, así como la higiene y estado de los contenedores.

- 3 – Lodos de la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas: Falta incorporar DIA del proyecto y la RCA N°002 exenta de fecha 3 de enero 2014.
- Anexo 1: Sistema de declaración de residuos mencionado no corresponde, no corresponde la Res. 5081.

ANEXO 17 Programa Anual del Servicio de Vigilancia

- Falta incorporar protocolos de actuación y procedimientos de coordinación con organismos públicos (Carabineros, PDI, DGAC, entre otros).
- 2.2 – Esquema de Turnos y Distribución del Personal Dentro del Área de Cobertura: Se debe incorporar el detalle de los horarios de turno de cada personal (supervisores, operadores CCTV y guardias de seguridad). Adicionalmente, se deben incorporar guardias de seguridad para cubrir rondas en estacionamientos públicos.

ANEXO 18 Programa Anual De Traslado de Usuarios Dentro del Aeropuerto

- El servicio de traslado de usuarios al interior del terminal debe abarcar las 24 hrs. del día, lo cual debe estar especificado en este anexo.
- Las paradas de los servicios de buses no deben mencionarse directamente en el documento, se requiere que se detallen en un plano independiente, al cual se haga referencia a través de este anexo.

ANEXO 19 Programa Anual de Entretención

- Se debe corregir ortografía de los secciones C.4. y E.1.
- Se deben agregar los anexos 1 y 2 mencionados en el documento.

ANEXO 20 Programa Anual de Servicios de Traslado de PMR

- En la descripción del punto C. Procedimiento - Ejecución de la Asistencia – Llegada/salida del aeropuerto, cambiar estacionamiento "Tejado" por Techado.
- Corregir ortografía de segundo punto, C. Procedimiento - Ejecución de la Asistencia - Tránsito/Conexiones.
- En el procedimiento debe hacerse mención a los planos entregados, con la ubicación de los puntos de encuentro.
- Se debe indicar la utilización de quioscos o tótems en los puntos de encuentro/traslado, de acuerdo a lo establecidos según la letra o) del artículo 1.10.9.2 de las BALI, que indica que debe considerar al menos 1 (un) quiosco o tótem por cada 2 (dos) zonas de acceso a Edificios Terminales de Pasajeros y en las puertas de desembarque, incluyendo señalización apropiada e información básica sobre el aeropuerto en formatos accesibles.
- Se deben agregar los "Puntos de Traslado" de los estacionamientos, a los planos asociados a este Anexo.

ANEXO 23 Plan de Coordinación General

- 5. Subconcesionarios:
 - Se debe eliminar el listado de subcontratos de SCNP de este Plan, dentro del cual se debe hacer referencia al Anexo 42, el cual deberá ser actualizado de forma mensual por su representada.

ANEXO 24 Sistema de Consultas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

- 3.2 – Descripción: Incorporar la vía "Teléfono de Informaciones" como canal de ingreso, según lo indicado en el diagrama de la sección 2.
- En base a los acuerdos generados en reunión del 22 de diciembre del 2015 entre la AIFE y SCNP, se debe presentar una propuesta de interfaz con el usuario del sistema de ingreso de CRSF, para V°B° de la Inspección Fiscal; en la cual se hayan acotado los campos de

información solicitada, dejando sólo aquellos necesarios para la identificación y contacto con el usuario y la clasificación de su mensaje.

- Los módulos de ingreso de CRSF deben ser mostrados a través de un plano al cual se haga referencia en este Anexo, para lo cual se sugiere incorporarlos al plano de mesones de informaciones del Anexo 41.

ANEXO 27 Reglamento de Régimen Interior

- 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.
- 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.
- En el punto 2, no corresponde mencionar que es un punto eliminado, ya que no es obligación que se aplique el mismo formato de Reglamento utilizado por SCL.
- 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.
- Incorporar a continuación del punto 3.9, que todas las empresas sub-cesionarias y subcontratistas deberán conocer aspectos de seguridad aeroportuaria, y dar estricto cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas en el aeropuerto para evitar actos de interferencia ilícita, dictadas por la DGAC, siendo causal de término del contrato el incumplimiento de dichas normas o medidas.
- Incorporar a continuación del punto 3.9, que las sub-concesiones o subcontratistas serán objeto de inspecciones y auditorias 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.).
- 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 BALI, 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 BALI 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 BALI, 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.
- 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 BALI, 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 BALI, 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 7.14, se solicita adicionar documentos de ventas netas tendientes a materializar lo dispuesto en el artículo 1.14 de las BALI (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 las faltas" por parte del subconcesionario, no afecte las partidas de Ingresos Comerciales señaladas en la definición 39) del artículo 1.2.2 de las BALI, 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 BALI.
- 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 29 Manual para la Construcción de Locales Comerciales

- A. Procedimiento de Desarrollo de Proyectos:
 - 3.2 – Proyecto de Arquitectura:
 - En el detalle de exigencias del aeropuerto, para el caso de pinturas de estructuras, agregar que éstas deben tener características intumescentes de retardo del fuego y aplicar la normativa de retardo al fuego.
 - 3.4 – Proyecto de Especialidades:
 - Agregar para todas las especialidades, que los proyectos serán realizados por profesionales del registro vigente de consultores del MOP, acreditando además una experiencia mínima de 5 años.
 - Para especialidad Clima, agregar que la ubicación de los equipos deberá estar acorde con la arquitectura del edificio y no quedará a la vista.
 - Para especialidad Agua Potable y Alcantarillado, agregar que el profesional deberá cumplir con la normativa establecida en el RIDAA.
 - En Otros a Considerar, se 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. Agregar además, el recubrimiento de las redes de agua potable y alcantarillado como medio de aislación para el caso de filtraciones. Finalmente, definir sistemas de aislación para cruce de tuberías en muros de hormigón y tabiquerías revestidas.
 - 5. – Autorización de Inicio de Obras:
 - En relación al aumento del monto del seguro de responsabilidad civil dependiendo de la complejidad de la obra (último párrafo), se debe aclarar cuál será el criterio para definir la complejidad de éstas.
- B. – Procedimiento de Construcción de Obras:
 - 3. – Responsabilidad Laboral: Agregar la ley 20.123 de Subcontrataciones.
 - 19 – Orden y Limpieza: donde dice "*deberá existir un adecuada orden de materiales y herramientas*" agregar: que el contratista dotará de los elementos necesarios para su resguardo (bodega de almacenamiento, como parte de la instalación de faena).

ANEXO 30 – Mecanismo de Distribución de Cobro

- Términos y Definiciones: Se debe corregir la definición de CUSS, el cual corresponde a sistema auto-asistido de uso común.

ANEXO 31 Mecanismo de Recuperación de Consumos Básicos de Operación y Mantenimiento de las Plantas de Aguas Potables y Tratamiento de Aguas Servidas

- Se debe incluir un punto relacionado con las cámaras 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.
- Se debe corregir el propósito del mecanismo donde dice que corresponde a "el prorrato a los usuarios del aeropuerto de los costos de operación y mantenimiento de las plantas de...". cambiando por "el prorrato a los usuarios del aeropuerto de los costos directos generados para la provisión del servicio de agua potable y tratamiento de aguas servidas". Cabe señalar que uno de los costos directos de la provisión del servicio debe ser exceptuado del prorrato a los usuarios, específicamente aquel mantenimiento especificado en el numeral 2.9.6.4 de las BALI de AMB, cuyos costos no pueden ser traspasados a tarifa a través de prorrato, ya que son a entero cargo y costo de la Sociedad Concesionaria.
- Se debe eliminar de los costos generados para la provisión del servicio, la amortización de las inversiones realizadas para su adecuada prestación, toda vez que las obras asociadas a estas inversiones forman parte del anteproyecto referencial y, por lo tanto, del contrato de concesión, razón por la cual se entiende que su recuperación está incorporada en la oferta económica realizada por la sociedad concesionaria.
- Sobre el mecanismo de prorrato, se debe entender que la sociedad concesionaria es proveedor del servicio de agua potable y al mismo tiempo usuario, razón por la cual antes de efectuar el prorrato entre los usuarios afectos a cobro, debe descontar los consumos necesarios para la prestación de algunos de sus servicios, tales como baños públicos, mantención de áreas verdes, red húmeda, uso de agua potable en puentes de embarque, etc., además del consumo realizado por la DGAC, la cual se encuentra exenta de cobro. De este modo se evita que los usuarios afectos a cobro subvencionen el costo de provisión a aquellos usuarios no afectos a éste, o de aquellos servicios que deben prestados de manera obligatoria por Nuevo Pudahuel.
- Sobre la verificación de los consumos, se solicita que para el caso de concesionarios de la DGAC, ésta se realice de manera mensual, a menos que se acuerde directamente con ellos una frecuencia diferente de lectura de remarcadores. Mismo procedimiento aplicará para las lecturas de remarcadores que se efectúen a la Fuerza Aérea de Chile y a la Concesión de Acceso al Aeropuerto.
- Respecto a los documentos de cobro, se solicita especificar que estos serán enviados a los usuarios afectos a cobro de manera mensual. Junto con lo anterior, se estima conveniente la propuesta de mantener a disposición de los usuarios los documentos que acrediten que los cobros efectuados corresponden a la recuperación de costos directos por la provisión del servicio.
- Se solicita incluir un procedimiento para la provisión de los servicios de agua potable y tratamiento de aguas servidas a nuevos usuarios del aeropuerto, ya sean estos subcontratos de Nuevo Pudahuel o concesionarios de la DGAC.
- Con relación al párrafo "Para los casos en los cuales un usuario consume agua potable que no sea proporcionada por la concesionaria, el Usuario tendrá que entregar al concesionario en base mensual los consumos de agua medidos por el sistema de remarcación correspondiente", se solicita agregar "excepto que cuente con remarcadores que midan los volúmenes de aguas servidas efectivamente vertidas a las redes de recolección, caso en el cual, el usuario deberá entregar la medición de estos remarcadores para su posterior cobro."
- Se solicita especificar que los documentos de cobro incluyan, al menos, detalle sobre el periodo considerado en la facturación, la razón social y RUT del cliente, el volumen de agua potable o de aguas servidas tratadas considerada en el cobro y la tarifa aplicada por metro cúbico.

- Para los cobros efectuados antes de la entrada en vigencia de este anexo, se solicita efectuar una regularización que detalle la mayor o menor tarifa aplicada y su mecanismo de ajuste en cobros posteriores.
- Todo el detalle mensual de los costos directos generados para la provisión del servicio de agua potable y tratamiento de aguas servidas, deberá ser remitido a la IF, junto con el detalle del cálculo del cobro a cada usuario del sistema, en formato Excel.

ANEXO 33 Resumen de los Servicios, Umbrales y Metas

- Se deben agregar indicadores para cubrir el 100% de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos señalados en las BALI.
- Los indicadores y umbrales sugeridos se ajustarán en la medida que se obtengan valores reales de cada uno de los servicios, lo que se trabajará en conjunto con su representada y serán parte del sistema SIC-NS.

ANEXO 35 Procedimiento de Corte Total de Agua Potable

- Se deben incorporar los cortes de emergencia a este procedimiento.

ANEXO 36 Procedimiento de Corte del Suministro de Gas (Parcial o Total)

- B – Procedimiento: Eliminar "corte de agua" en el primer párrafo.

ANEXO 38 Procedimiento para Corte del Suministro de Energía Eléctrica

- Se debe revisar la robustez de este procedimiento, en orden que su aplicación se eficaz al momento de producirse un corte del suministro eléctrico.
- Se deben considerar en el procedimiento al personal especialista apropiado para cada tarea, en particular se observa la intervención de personal de climatización, lo cual debe validarse.

ANEXO 42 Empresas Subcontratistas

- En vista de la relevancia operativa y de seguridad aeroportuaria, el listado de subcontratistas deberá ser actualizado y remitido mensualmente a la Inspección Fiscal, a través del informe mensual de los días 10.