

Señor,
Claudio Asenjo Schultz
Inspector Fiscal
Concesión Aeropuerto Internacional
Arturo Merino Benítez
Ministerio de Obras Públicas
Presente

Santiago, 10 de mayo de 2016

Ref: NP-ADM-NC-BL-2016-422

Objeto: Envía extracto del Reglamento de Servicio de la Obra.

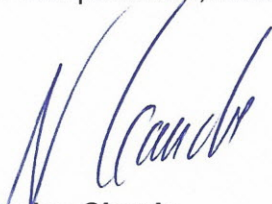
Señor Inspector Fiscal,

En aplicación del artículo 1.10.4 de las BALI, por la presente solicitamos su visto bueno sobre el extracto del Reglamento de Servicio de la Obra que se adjunta, y que resume brevemente lo esencial del Reglamento de Servicio de la Obra vigente desde el 15 de abril del 2016 tal como aprobado por su Inspección Fiscal.

A este respecto le informamos de que, conforme a la solicitud de la Inspección Fiscal en octubre de 2015, no se han incluido las tarifas. En caso de que considere necesario su inserción agradecemos nos lo indique.

Este extracto, una vez aprobado por su Inspección Fiscal será publicado en un diario de circulación nacional, en un diario de circulación local y en el Sitio Web de la Concesionaria.

Sin otro particular, le saluda atentamente,



Nicolas Claude
Gerente General
Sociedad Concesionaria Nuevo Pudahuel

Incl.: Extracto del RSO

INSPECCION FISCAL CONCESION AEROP A.M.B.		
Fecha	10 MAYO 2016	
Hora	Folio Nº	Línea Nº
11:30		598
SECRETARIA		

CONCESIÓN: OBRA PUBLICA FISCAL DENOMINADA “AEROPUERTO INTERNACIONAL ARTURO MERINO BENÍTEZ DE SANTIAGO”

(DECRETO MOP 105 DEL 12 DE MARZO DE 2015
PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL EL 21 DE ABRIL DE
2015)

CONCESIONARIO: SOCIEDAD CONCESIONARIA NUEVO PUDAHUEL SA

A. INFORMACIÓN ACERCA DEL CONCESIONARIO

La SOCIEDAD CONCESIONARIA NUEVO PUDAHUEL (“SC NUEVO PUDAHUEL”) es el concesionario de la obra pública fiscal denominada “Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benitez de Santiago” por un período de 240 meses contados desde el 1 de octubre de 2015. El contrato de concesión incluye la ejecución, reparación, conservación y explotación de las obras.

OBJETIVO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

El objetivo del Reglamento de Servicio de la Obra es de presentar el Manual de Operación para la prestación y explotación de cada uno de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos. Incluye en particular:

- o descripción de los servicios o niveles de servicios
- o mecanismos de asignaciones de recursos aeroportuarios y de otros recursos
- o plan de seguridad y vigilancia, plan de prevención de riesgos, plan de gestión ambiental,
- o Sistema de consultas, reclamos y sugerencias
- o Organización del Concesionario para la prestación de los servicios.

DERECHOS DEL USUARIO

Derecho a recibir los servicios básicos
Derecho a recibir los servicios complementarios
Derecho a información
Derecho a trato digno
Derecho a reclamo
Derecho a sugerencias
Derecho a respuesta
Derecho a la asistencia

OBLIGACIONES DEL USUARIO

Obligación de pago de tasas y tarifas
Obligación de respeto de la normativa vigente
Obligación de obedecer instrucciones
Obligación de debido cuidado
Obligación de pago de daños al Concesionario
Obligación de pagar los daños ocasionados a terceros

DERECHOS DEL CONCESIONARIO

- Derecho a cobrar las tarifas
- Derecho de explotación y administración de la obra
- Derecho de exigir el acatamiento de su normativa por parte de los usuarios
- Derecho a suspender temporalmente los servicios
- Derecho a subcontratar

OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

- Obligación de prestar los servicios ofrecidos
- Obligación de informar de la estructura organizacional del contrato
- Obligación de mantener los niveles de servicio
- Obligación de proporcionar información a los usuarios
- Obligación de dar un trato deferente al usuario
- Obligación de dar asistencia al usuario
- Obligación de dar respuesta a los reclamos y sugerencias de los usuarios
- Obligación de mantenimiento y conservación de la Obra
- Obligación de cumplir con las normas del derecho laboral
- Obligación de realizar mediciones y controles
- Obligación de contratar seguros

El usuario podrá consultar tanto el presente extracto como la versión completa del RSO en las oficinas administrativas de Sociedad Concesionaria Nuevo Pudahuel ubicadas en la Rotonda oriente, cuarto nivel, del Edificio Terminal de Pasajeros del Aeropuerto Arturo Merino Benítez de Santiago, todos los días hábiles en horario de 9:00 horas a 17:00 horas.

Se incluye a continuación el índice del RSO, mencionando los capitales de este.

ÍNDICE

<u>GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>ABREVIATURAS</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>1. INTRODUCCIÓN</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>2. ANTECEDENTES GENERALES</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>2.1 CONTENIDOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>2.2 POLITICA GENERAL DE LA OPERACIÓN</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>2.3 OBJETIVOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>2.4 ALCANCE Y VIGENCIA</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>2.5 REVISIÓN DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA Y MANUAL DE OPERACIONES</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>2.6 PROCEDIMIENTO DE CAMBIO AL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>2.7 DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>2.8 INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>2.8.1 SISTEMA DE REGISTRO DE INFORMACIÓN</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>2.8.2 INFORMACIÓN Y FORMULARIOS</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>3. DEL AREA CONCESIONADA E INVENTARIO</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>3.1 PLANO DEL ÁREA DE CONCESIÓN</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>3.2 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>4. INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>4.1 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>4.2 ASPECTOS GENERALES DE ORGANIZACIÓN</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>4.2.1 ADMINISTRACION DE SC NUEVO PUDAHUEL</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>4.2.2 FUNCIONES Y REQUISITOS</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>4.2.3 ORGANIGRAMA</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>4.2.4 EMPRESAS QUE PARTICIPAN EN SC NUEVO PUDAHUEL</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>4.2.5 EMPRESAS SUBCONTRATISTAS (VIGENTE JULIO 2015)</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>5. DEL MARCO JURIDICO</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>6. DEL SERVICIO AL USUARIO</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>6.1 DERECHOS DEL USUARIO</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>6.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>6.3 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN, EFECTUAR RECLAMOS Y SUGERENCIAS</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>6.4 APLICACIÓN DE ENCUESTAS</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>6.5 MEDICION DEL SERVICIO AL USUARIO</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>7. DEL CONCESIONARIO</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>7.1 OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<u>7.2 DERECHOS DSC NUEVO PUDAHUEL Y OBLIGACIONES EN LA GESTION TARIFARIA</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

8. <u>MANUAL DE OPERACIÓN</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
8.1. <u>SERVICIOS AERONÁUTICOS</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
8.2. <u>SERVICIOS NO AERONÁUTICOS NO COMERCIALES</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
8.3. <u>SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
8.4. <u>SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES FACULTATIVOS</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
9. <u>PLANES Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
9.1 <u>MECANISMOS DE ASIGNACIÓN</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
9.2 <u>PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
9.3 <u>PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS, ACCIDENTES, INCENDIOS Y OTROS</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
9.4 <u>PLAN DE CONTINGENCIAS</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
9.5 <u>PROGRAMAS ANUALES</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
9.6 <u>PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL EN EL ÁREA CONCESIONADA</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
9.7 <u>PLAN DE FACILITACIÓN O DE COORDINACIÓN</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
9.8 <u>SISTEMA DE CONSULTAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
9.9 <u>REGLAMENTO DE USO DE LOS TERMINALES DE CARGA INTERNACIONAL Y DOMÉSTICO</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
9.10 <u>SISTEMA DE REGISTRO DE DENUNCIAS DE FALLAS</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
9.11 <u>OTROS DOCUMENTOS</u>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

ANEXOS

Manual dedicado

- ANEXO 1 ▶ PLANO DEL ÁREA CONCESIONADA
- ANEXO 2 ▶ REGISTRO DE BIENES Y DERECHOS
- ANEXO 3 ▶ MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE PUENTES DE EMBARQUE/DESEMBARQUE Y DE POSICIONES REMOTAS
- ANEXO 4 ▶ MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE LAS CINTAS PARA EL RETIRO DE EQUIPAJE
- ANEXO 5 ▶ MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE ÁREAS PARA SERVICIOS EN PLATAFORMA
- ANEXO 6 ▶ MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE ESTACIONAMIENTOS PARA VEHÍCULOS EN ARRIENDO
- ANEXO 7 ▶ MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE *COUNTERS*
- ANEXO 8 ▶ MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE OFICINAS DE APOYO A *COUNTERS*
- ANEXO 9 ▶ MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE ÁREAS PARA SERVICIOS DE OPERACIÓN DE CARGA
- ANEXO 10 ▶ PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA
- ANEXO 11 ▶ PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS
- ANEXO 12 ▶ PLAN DE CONTINGENCIAS Y ACCIDENTES
- ANEXO 13 ▶ PLAN DE EMERGENCIAS MÉDICAS EN LOS TERMINALES
- ANEXO 14 ▶ PROGRAMA ANUAL DE ASEO PERIÓDICO
- ANEXO 15 ▶ PROGRAMA ANUAL DE MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES
- ANEXO 16 ▶ PROGRAMA ANUAL DE GESTIÓN DE BASURA Y RESIDUOS
- ANEXO 17 ▶ PROGRAMA ANUAL DEL SERVICIO DE VIGILANCIA
- ANEXO 18 ▶ PROGRAMA ANUAL DE TRASLADO DE USUARIOS DENTRO DEL AEROPUERTO
- ANEXO 19 ▶ PROGRAMA ANUAL DEL SERVICIO DE ENTRETENCIÓN
- ANEXO 20 ▶ PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA
- ANEXO 21 ▶ PROGRAMA ANUAL DEL SERVICIO DE SALA CUNA Y JARDÍN INFANTIL
- ANEXO 22 ▶ PLAN DE MANEJO AMBIENTAL Y TERRITORIAL
- ANEXO 23 ▶ PLAN DE COORDINACIÓN GENERAL
- ANEXO 24 ▶ SISTEMA DE CONSULTAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
- ANEXO 25 ▶ REGLAMENTO DE USO DE ÁREAS DE CARGA
- ANEXO 26 ▶ SISTEMA DE REGISTRO DE DENUNCIAS DE FALLAS (SIC-NS)
- ANEXO 27 ▶ REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR
- ANEXO 28 ▶ MANUAL PARA LA EXPLOTACIÓN DE LOCALES COMERCIALES Y OFICINAS
- ANEXO 29 ▶ MANUAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LOCALES COMERCIALES Y OFICINAS
- ANEXO 30 ▶ MECANISMO DE DISTRIBUCIÓN DE COBRO (SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE PASAJEROS)
- ANEXO 31 ▶ MECANISMO PARA EL COBRO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS
- ANEXO 32 ▶ PROCEDIMIENTO CARROS PORTAEQUIPAJE
- ANEXO 33 ▶ RESUMEN DE LOS SERVICIOS, UMBRALES Y METAS
- ANEXO 34 ▶ MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA ASOCIADA AL TRANSPORTE

PUBLICO

- ANEXO 35 ▶ PROCEDIMIENTO PARA CORTE TOTAL DE AGUA POTABLE
- ANEXO 36 ▶ PROCEDIMIENTO PARA EL CORTE DE SUMINISTRO DE GAS
- ANEXO 37 ▶ PROCEDIMIENTO ANTE CORTE DEL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA POR PARTE DE LA COMPAÑÍA DISTRIBUIDORA
- ANEXO 38 ▶ PROCEDIMIENTO ANTE FALLA DE SISTEMA DE GENERACIÓN DE EMERGENCIA
- ANEXO 39 ▶ PROCEDIMIENTO PARA TRABAJOS EN SISTEMA CONTRA INCENDIOS
- ANEXO 40 ▶ ORDENANZA LOCAL DE CONSTRUCCIÓN PARA EL ÁREA DE CARGA DEL AEROPUERTO AMB
- ANEXO 41 ▶ PLANOS DE LAS AREAS DE LOS SERVICIOS
- ANEXO 42 ▶ EMPRESAS SUBCONTRATISTAS