

**INFORME: “OBSERVACIONES RSO  
VERSIÓN N°3 – REVISIÓN 2”**

**ORD. AMB N° 1305/2017.**

**DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL**

28 de septiembre de 2017

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. ANTECEDENTES.....	3
3. REVISIÓN.....	3
3.1. Observaciones transversales al documento.....	3
3.2. Capítulo 8 - Manual de Operación.....	4
3.3. Anexo 3 – Mecanismo de asignación de sistema de embarque / desembarque y posiciones remotas.....	6
3.4. Anexo 11 – Plan de prevención de riesgo (explotación).....	6
3.5. Anexo 14 – Programa de aseo periódico.....	6
3.6. Anexo 20 – Programa anual de servicio de asistencia a pasajeros con movilidad reducida (PMR).....	6
3.7. Anexo 23 – Plan de coordinación general.....	7
3.8. Anexo 24 – Sistema de consulta, reclamo, sugerencia o felicitación.....	7
3.9. Anexo 30 – Mecanismo de distribución de cobro.....	7
3.10. Anexo 31 – Mecanismo de recuperación de consumos básicos de op y mant de las plantas de aguas potables y tratamiento de aguas servidas.....	7
3.11. Anexo 33 – Resumen de los servicios, umbrales y metas.....	8
3.12. Anexo 36 – Corte de suministro de Gas (Parcial o Total).....	8
3.13. Anexo 37 – Procedimiento ante corte del suministro de energía eléctrica por parte de la compañía distribuidora.....	8
3.14. Anexo 38 – Procedimiento falla sistema de generación de energía de emergencia.....	9

## 1. INTRODUCCIÓN

Mediante ORD. AMB N° 1305/2017 de fecha 15.SEP.2017, el Inspector Fiscal de la obra pública fiscal "Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez de Santiago" solicito remitir a esa Inspección Fiscal la revisión del Reglamento de Servicio de la Obra (RSO) N°3, la cual contiene las respuestas a las observaciones realizadas, tanto por esa Inspección Fiscal como por la DGAC.

## 2. ANTECEDENTES

- Recepción de RSO por parte de la IF  
08.SEP.2017.
- Recepción de RSO por parte de la IF  
15.SEP.2017.
- Plazo de respuesta a la IF  
29.SEP.2017 (15 días).

## 3. REVISIÓN

### 3.1. Observaciones transversales al documento

- Falta desarrollar todos los detalles asociados a la entrega del servicio de agua potable y tratamiento de aguas servidas, Incluyendo Mecanismo de cobro asociado a dichos servicios.
- Revisar la ortografía de todo el documento.
- Se solicita corregir textos en rojo.
- Para la versión final de los documentos, se deberá contar con los documentos firmados por parte de la Sociedad Concesionaria.
- Reemplazar Gerencia de Operaciones por Gerencia de Operaciones y Mantenimiento, o nombrar la subgerencia correspondiente.

### 3.2. Capítulo 8 - Manual de Operación

#### 8.1.1. Sistema de embarque /desembarque

#### **EQUIPOS ASOCIADOS**

La descripción debe considerar un texto que indique explícitamente que los periféricos indicados en el proyecto del Aeropuerto Arturo Merino Benítez y los que serán suprimidos deberán ser proveídos por la Soc. Concesionaria.

#### **8.1. Servicios Aeronáuticos y 8.2 Servicios No Aeronáuticos No Comerciales (EN GENERAL).**

Todos los servicios presentados, establecen como medio de verificación de la calidad del mismo, el sistema SIC-NS, sin embargo, las metodologías y/o programas no presentan como estructura la recolección de datos en tiempo real en el sistema. Por ejemplo, el "Programa Anual de Aseo Periódico", establece como método de registro de las frecuencias de aseo asociadas a recintos públicos dentro del Área de concesión, planillas manuales cuyos datos son traspasadas con posterioridad (posiblemente transcritas mensualmente dado el informe propuesto), dicho método, no se condice con el requisito estructural de la arquitectura del SIC-NS, el cual señala que bajo ninguna condición será aceptado que estos datos sean objeto de transcripción o modificación posterior a la ocurrencia de la actividad que se pretende registrar.

Observación 1: Se solicita que la Sociedad Concesionaria proponga una solución tecnológica para el método de constatación de los niveles de servicio y programas anuales, mediante registros en tiempo real, salvo que en la especificación del indicador se indique un método alternativo y que dicho registro sea automático, sin intervención humana, como lo establece el artículo 1.10.17 Niveles de Servicio exigidos al Concesionario, así también cumpla con las exigencias del Sistema SIC-NS indicadas en el Anexo N°4 Especificaciones, Condiciones y Requerimientos del Sistema Informático para la Constatación de los Niveles de Servicio (SIC-NS), todos ellos de las Bases de Licitación.

Observación 2: Se solicita memoria técnica especificando los servicios automáticos y semiautomáticos complementaria a lo presentado.

**8.1. Servicios Aeronáuticos y 8.2 Servicios No Aeronáuticos No Comerciales (EN GENERAL).**

El artículo 2.9.3 Reglamento de Servicio de la Obra de las Bases de Licitación indica:

"...este Reglamento deberá incluir, como mínimo, los siguientes aspectos: (...)

B. Organización para la Prestación del Servicio.

Para la prestación del Servicio Básico de las obras se deberá definir lo siguiente:

1. Organización de la Sociedad Concesionaria.
2. Dotación mínima de personal: dotación normal, sistema de turnos, personal permanente, personal eventual, personal subcontratista, entre otros. Calificación laboral del personal.
3. Horarios de funcionamiento.
4. Transporte, vestimenta, alimentación, entre otros aspectos, para el personal.
5. Equipamiento de oficinas, bodegas y otros recintos de la Sociedad Concesionaria.
6. Espacio físico que requerirá para uso permanente del personal dentro de los edificios y/u otros sectores."

Observación 1: En atención al requerimiento de información que establece el artículo 2.9.3 de las Bases de Licitación, se solicita especificar dotación mínima de personal, con especial atención de personal subcontratista, en servicios que tengan directa relación con el confort de los usuarios como: Servicio Aseo, Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes; Servicio de Gestión de Basura y Residuos; Servicio de Transporte de Equipaje; Servicio de Vigilancia; Servicio de Traslado de Usuarios dentro del Aeropuerto; Servicios de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida y Servicio de Custodia, Sellado y Embalado de Equipaje.

Observación 2: En caso que uno o varios puntos no apliquen, se deben justificar su no aplicación.

3.3. Anexo 3 – Mecanismo de asignación de sistema de embarque / desembarque y posiciones remotas.

#### **D. "PROCEDIMIENTO"**

Letra d) "Vuelos diarios – Movimiento diario" que establece "Una vez procesada la información de asignación de estacionamientos, ésta será entregada a la Torre de Control (DGAC), Líneas Aéreas y/o empresas de Servicio de Asistencia en Tierra." es importante indicar cuál será el canal oficial de comunicación de esta información y tiempo de anticipación con la que se entregará.

#### **BUSES**

Debe cumplir con lo establecido en el Art 1.10.17 de las Bases de Licitación.

3.4. Anexo 11 – Plan de prevención de riesgo (explotación).

#### **3. NORMATIVA APLICABLE**

Debe agregarse DAP 1401 y DAP 1405.

3.5. Anexo 14 – Programa de aseo periódico.

#### **INDICE**

Actualizar.

3.6. Anexo 20 – Programa anual de servicio de asistencia a pasajeros con movilidad reducida (PMR).

Se solicita explicar cómo se dará cumplimiento a lo establecido en la letra o) del artículo 1.10.9.2 Servicios No Aeronáuticos No Comerciales, de las Bases de Licitación que establece: "...en las puertas de desembarque, considerando en este último caso, al menos, 1 (un) quiosco o tótem por cada 2 (dos) de ellas. Dichos puntos de encuentro deberán estar

señalizados claramente y contar con información básica sobre el aeropuerto en formatos accesibles.”

3.7. Anexo 23 – Plan de coordinación general.

## 5. SUB-CONCESIONARIOS

Si bien se indica que el listado de subconcesionarios será actualizado cada semestre, se solicita mantener dicha actualización, toda vez que el listado presentado presenta contratos ya expirados.

3.8. Anexo 24 – Sistema de consulta, reclamo, sugerencia o felicitación.

En Atención a las exigencias interpuestas en las Bases de Licitación, con especial atención en el anexo N°4 Especificaciones, Condiciones y Requerimientos del Sistema Informático para la Constatación de los Niveles de Servicio (SIC-NS), se hace presente la necesidad de incorporar el Sistema de Consulta, reclamo, sugerencia o felicitación al Sistema SIC-NS.

3.9. Anexo 30 – Mecanismo de distribución de cobro.

En Sistema de Embarque/Desembarque, punto 2 “**Tarifa y Mecanismo de Cobro**”, en el primer párrafo se pide obviar la aplicabilidad de IVA hasta no obtener el resultado final de la controversia existente respecto de este tema, por lo cual su redacción debe seguir al pie de la letra lo estipulado en las BALI.

3.10. Anexo 31 – Mecanismo de recuperación de consumos básicos de op y mant de las plantas de aguas potables y tratamiento de aguas servidas.

Se solicita elaborar el mecanismo para la distribución de todas las cuentas que forman parte de los consumos básicos, esto es, consumo de electricidad, consumo de gas, operación y mantención planta de agua potable y de tratamiento de aguas servidas.



3.11. Anexo 33 – Resumen de los servicios, umbrales y metas.

- La Soc. Concesionaria deberá mantener un criterio uniforme el documento en cuanto a la definición de los umbrales. Es decir, utilizar los parámetros entregados en las bases de licitación asociados a multas de forma completa o utilizar el umbral más restrictivo el cual se podría asociar a un nivel de servicio, por ejemplo, el punto 7.1.
- Se necesita aclarar cuál es la solución tecnológica para el método de constatación de los programas anuales establecidos para cada servicio, con la condición de que éste comunique automáticamente sus mediciones y resultados al Sistema SIC-NS, tal como lo establece el artículo 1.10.17 de las Bases de licitación.

3.12. Anexo 36 – Corte de suministro de Gas (Parcial o Total).

**B. PROCEDIMIENTO**

Eliminar "corte de agua" en primer párrafo.

3.13. Anexo 37 – Procedimiento ante corte del suministro de energía eléctrica por parte de la compañía distribuidora.

- Se solicita establecer un Procedimiento de Operación que considere todas las medidas preventivas respecto a un evento de indisponibilidad en el abastecimiento de energía eléctrica por parte de la compañía de distribución eléctrica.

En el marco de las medidas preventivas se deben conocer cartillas de mantenimientos, tomas de lecturas, cartillas de medidas de bancos de baterías del switchgear, cartillas de mantenimiento de los GGEE y sistemas asociados. Las cuales son parte fundamental del mantenimiento preventivo

• **B. RESPONSABILIDADES**

Se solicita Incorporar un capítulo respecto a las Responsabilidades de:

- Jefe de Mantenimiento.
- Supervisor de Mantenimiento.
- Técnicos Eléctricos (Operador)

- Prevencionista de Riesgos.

- **C. DEFINICIONES**

Se debe Incorporar un capítulo con definiciones. A modo de ejemplo:

- Continuidad de suministro de Energía.
- Confiabilidad de S/E
- Riesgos.
- Medidas Preventivas.
- Medidas de Contingencia.
- Tipo de Eventos.
- Turnos
- Recursos

- **D. PROCEDIMIENTOS, 1. CORTE DE ENERGÍA GENERAL, POR PARTE DE LA COMPAÑÍA DISTRIBUIDORA**

Técnico electrónico, se solicita indicar las medidas de seguridad (EPP).

Se debe conocer la matriz de riesgo para este caso ponderando a lo menos; probabilidad, Impacto o severidad, mitigación. En este sentido, lo concerniente a la Ley N° 16.744.

- **E. RIESGOS DE LA ACTIVIDAD**

Se solicita definir riesgos e incorporar Medidas Preventivas. Además, definir ante un riesgo o accidente, ¿cómo se procede? Adicionalmente, se solicita establecer el canal de comunicación, el cual debe ir en línea con las Responsabilidades. Finalmente se solicita establecer una matriz de riesgos.

- **H. REFERENCIA**

Se solicita incluir documentos de referencia.

3.14. Anexo 38 – Procedimiento falla sistema de generación de energía de emergencia.

- **B. RESPONSABILIDADES**

Se solicita Incorporar un capítulo respecto a las Responsabilidades de:

- Jefe de Mantenimiento.

- Supervisor de Mantenimiento.
- Técnicos Eléctricos (Operador)
- Prevencionista de Riesgos.

- **B. DEFINICIONES**

Se debe Incorporar un capítulo con definiciones. A modo de ejemplo:

- Continuidad de suministro de Energía.
- Confiabilidad de S/E
- Riesgos.
- Medidas Preventivas.
- Medidas de Contingencia.
- Tipo de Eventos.
- Turnos
- Recursos

- **B. PROCEDIMIENTOS**

Fase 1, primer párrafo *"Ante un corte total de energía eléctrica, el técnico electricista deberá dirigirse en forma inmediata a la subestación eléctrica principal, con el objeto de verificar el funcionamiento de ésta, e intervenir en su operación si la subestación no operase en forma automática."* Se solicita Indicar el listado de verificaciones en orden secuencial.

- **B. PROCEDIMIENTOS**

Fase 8, donde dice:

*"Chilectra"*

Debe decir

*"ENEL"*

- **B. RIESGOS DE LA ACTIVIDAD**

Se solicita definir riesgos e incorporar Medidas Preventivas. Además, definir ante un riesgo o accidente, ¿cómo se procede? Adicionalmente, se solicita establecer el canal de comunicación, el cual debe ir en línea con las Responsabilidades. Finalmente se solicita establecer una matriz de riesgos.

- **H. REFERENCIA**

Se solicita incluir documentos de referencia.

- Finalmente indicar que no aparecen sistemas de generación ininterrumpida (UPS) para los consumos esenciales (ante un fallo de la RED comercial la recuperación vía GGEE puede superar los 10 segundos) los cuales no deben existir.
- No existe Energía de emergencia en planta de agua. No se cuenta con GGEE ante un fallo del alimentador el cual proviene desde la SEP DGAC

Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, se podrán remitir observaciones complementarias al presente informe en caso que se detectase posterior al envío de éste.