EXTRACTO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO) revisión N° 2, a partir de diciembre de 2016.

**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 Benítez 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 (RSO) 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:

* Descripción de los servicios o niveles de servicios
* Mecanismos de asignaciones de recursos aeroportuarios y de otros recursos
* Plan de seguridad y vigilancia, plan de prevención de riesgos, plan de gestión ambiental,
* Sistema de consultas, reclamos y sugerencias
* 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

**GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES 7**

[**ABREVIATURAS**](#_Toc425146245) **12**

**1. INTRODUCCIÓN 14**

[**2. ANTECEDENTES GENERALES**](#_Toc425146247) **15**

[**2.1 CONTENIDOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA 16**](#_Toc425146248)

[**2.2 POLITICA GENERAL DE LA OPERACIÓN 16**](#_Toc425146249)

[**2.3 OBJECTIVOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO) 17**](#_Toc425146250)

[**2.4 ALCANCE Y VIGENCIA 18**](#_Toc425146251)

[**2.5 REVISIÓN DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA Y MANUAL DE OPERACIONES 18**](#_Toc425146252)

[**2.6 PROCEDIMIENTO DE CAMBIO AL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA 18**](#_Toc425146253)

[**2.7 DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS 19**](#_Toc425146254)

[**2.8** **INFORMACIÓN Y DATOS ESTADISTICOS 19**](#_Toc425146255)

[2.8.1 Sistema de Registro de Información 19](#_Toc425146256)

[2.8.2 Información y Formularios](#_Toc425146257) 19

[**3.** **DEL AREA CONCESIONADA E INVENTARIO 20**](#_Toc425146258)

[**3.1 PLANO DEL ÁREA DE CONCESIÓN 20**](#_Toc425146259)

[**3.2 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN 20**](#_Toc425146260)

[**4.** **INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA 21**](#_Toc425146261)

[**4.1 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA 21**](#_Toc425146262)

[**4.2 ASPECTOS GENERALES DE ORGANIZACIÓN 22**](#_Toc425146263)

[4.2.1 ADMINISTRACION DE SC NUEVO PUDAHUEL 22](#_Toc425146264)

[4.2.2 FUNCIONES Y REQUISITOS 24](#_Toc425146265)

[4.2.3 ORGANIGRAMA 34](#_Toc425146266)

[4.2.4 EMPRESAS QUE PARTICIPAN EN SC NUEVO PUDAHUEL 37](#_Toc425146267)

[4.2.5 EMPRESAS SUBCONTRATISTAS (VIGENTE JULIO 2015) 38](#_Toc425146268)

[**5.** **DEL MARCO JURIDICO 39**](#_Toc425146269)

[**6.** **DEL SERVICIO AL USUARIO 40**](#_Toc425146270)

[**6.1 DERECHOS DEL USUARIO 40**](#_Toc425146271)

[**6.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO 41**](#_Toc425146272)

[**6.3 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN, EFECTUAR RECLAMOS Y SUGERENCIAS 42**](#_Toc425146273)

[**6.4 APLICACIÓN DE ENCUESTAS 44**](#_Toc425146274)

[**6.5 MEDICION DEL SERVICIO AL USUARIO 46**](#_Toc425146275)

[**7.** **DEL CONCESIONARIO 47**](#_Toc425146276)

[**7.1 OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO 47**](#_Toc425146277)

[**7.2 DERECHOS DSC NUEVO PUDAHUEL Y OBLIGACIONES EN LA GESTION TARIFARIA 48**](#_Toc425146278)

[**8.** **MANUAL DE OPERACIÓN 50**](#_Toc425146279)

[**8.1.SERVICIOS AERONÁUTICOS 51**](#_Toc425146280)

[**8.2.SERVICIOS NO AERONÁUTICOS NO COMERCIALES 59**](#_Toc425146281)

[**8.3. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES 90**](#_Toc425146282)

[**8.4.SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES FACULTATIVOS**](#_Toc425146283) **110**

[**9.** **PLANES Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS 119**](#_Toc425146284)

[**9.1 Mecanismos de Asignación 119**](#_Toc425146285)

[**9.2 Plan de seguridad y vigilancia 119**](#_Toc425146286)

[**9.3 Plan de prevención de riesgos, accidentes, incendios y otros 119**](#_Toc425146287)

[**9.4 Plan de contingencias 120**](#_Toc425146288)

[**9.5 Programas anuales 120**](#_Toc425146289)

[**9.6 Plan de gestión ambiental en el área concesionada 120**](#_Toc425146290)

[**9.7 Plan de facilitación o de coordinación 120**](#_Toc425146291)

[**9.8 Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los Usuarios 120**](#_Toc425146292)

[**9.9 Reglamento de uso de los Terminales de Carga Internacional y Doméstico 120**](#_Toc425146293)

[**9.10 Sistema de Registro de Denuncias de Fallas 121**](#_Toc425146294)

[**9.11 Otros documentos 121**](#_Toc425146295)

ANEXOS

|  |  |
| --- | --- |
| 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 COMPAŇÍA DISTRIBUIDORA |
| ANEXO 38 | ⏵PROCEDIMIENTO ANTE FALLA DE SISTEMA DE GENERACIÓN DE EMERGENCIA |
| ANEXO 39 | ⏵PROCEDIMIENTO PARA TRABAJOS EN SISTEMA CONTRAINCENDIOS |
| ANEXO 40 | ⏵ORDENANZA LOCAL DE CONSTRUCCIÓN PARA EL ÁREA DE CARGA DEL AEROPUERTO AMB |
| ANEXO 41 | ⏵PLANOS DE LAS AREAS DE LOS SERVICIOS |