NUEVOPUDAHUEL

EXTRACTO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

Revisión N° 5, vigente a partir de Puesta en Servicio Provisoria Parcial Adicional 5 (PSPP-A5)

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 (RSO) es presentar el Manual de Operación para la prestación y explotación de cada uno de los Servicios Aeronáuticos y No Aeronáuticos. Incluye en particular lo siguiente:

- 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 y 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 tarifa
Derecho de explotación y de administración de la obra
Derecho a exigir el acatamiento de su normativa por parte de los usuarios
Derecho a suspender temporalmente el servicio
Derecho a cobrar juridicamente el pago de la tarifa
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 proporcionar información al Inspector Fiscal
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
Obligación de cumplir con las normas del derecho laboral
Obligación de realizar mediciones y controles
Obligación de contratar seguros
Obligación para el desarrollo sustentable del proyecto

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 el Edificio Terminal de Pasajeros 1 (T1) del Aeropuerto Arturo Merino Benitez 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.

INDICE

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES 7
ABREVIATURAS 12
1. INTRODUCCIÓN 14
2. ANTECEDENTES GENERALES 14
2.1 CONTENIDOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA 15
2.2 POLITICA GENERAL DE LA OPERACIÓN 15
2.3 OBJETIVOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO) 16
2.4 ALCANCE Y VIGENCIA 17
2.5 REVISIÓN DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA Y MANUAL DE OPERACIONES 17
2.6 PROCEDIMIENTO DE CAMBIO AL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA 18
2.7 DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS 18
2.8 INFORMACIÓN Y DATOS ESTADISTICOS 18
2.8.1 SISTEMA DE REGISTRO DE INFORMACION 18
2.8.2 INFORMACION Y FORMULARIOS 19
3. DEL AREA CONCESIONADA E INVENTARIO 19
3.1 PLANO DEL ÁREA DE CONCESIÓN 19
3.2 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN 20
4. INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA 20
4.1 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA 20
4.1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE LICITACIÓN 20
4.1.2 ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN 20
4.2 ASPECTOS GENERALES DE ORGANIZACIÓN 21
4.2.1 ADMINISTRACION Y ORGANIGRAMA DE SC NUEVO PUDAHUEL 21
4.2.2 REQUISITOS 21
4.2.3 EMPRESAS QUE PARTICIPAN EN SC NUEVO PUDAHUEL 26
4.2.4 EMPRESAS SUBCONTRATISTAS 27
5. DEL MARCO JURIDICO 27
6. DEL SERVICIO AL USUARIO 27
6.1 DERECHOS DEL USUARIO 28
6.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO 29
6.3 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN, EFECTUAR RECLAMOS Y SUGERENCIAS 30
6.4 APLICACIÓN DE ENCUESTAS 32
6.5 MEDICION DEL SERVICIO AL USUARIO 34
7. DEL CONCESIONARIO 34
7.1 OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO 34
7.2 DERECHOS DE SC NUEVO PUDAHUEL Y OBLIGACIONES EN LA GESTION TARIFARIA 36
8. MANUAL DE OPERACIÓN 37
8.1. SERVICIOS AERONÁUTICOS 37
8.1.1 SISTEMA DE EMBARQUE/DESEMBARQUE 37
8.2. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS NO COMERCIALES 43
8.3. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES 64
8.4. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES FACULTATIVOS 80
9. PLANES Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS 87
9.1 MECANISMOS DE ASIGNACION 87
9.2 PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA 87
9.3 ANEXO 9 PROGRAMA DE GESTION SUSTENTABLE 87
9.4 PLAN DE EMERGENCIAS MEDICAS EN LOS TERMINALES 88
9.5 PROGRAMAS ANUALES 88
9.6 PLAN DE FACILITACION O DE COORDINACION 88
9.7 SISTEMA DE CONSULTAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES DE LOS USUARIOS 88
9.8 REGLAMENTO DE USO DE LOS TERMINALES DE CARGA INTERNACIONAL Y DOMESTICO 88
9.9 SISTEMA DE REGISTRO DE DENUNCIAS DE FALLAS 88
9.10 OTROS DOCUMENTOS 88
10. FLUJOGRAMA DE REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL RSO. 90

ANEXOS

ANEXO 1 REGISTRO DE BIENES Y DERECHOS
ANEXO 2 MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE SISTEMA DE EMBARQUE/DESEMBARQUE Y DE POSICIONES REMOTAS
ANEXO 3 MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE LAS CINTAS PARA EL RETIRO DE EQUIPAJE
ANEXO 4 MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE ÁREAS PARA SERVICIOS EN PLATAFORMA
ANEXO 5 MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE ESTACIONAMIENTOS PARA VEHÍCULOS EN ARRIENDO
ANEXO 6 MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE COUNTERS Y CARRUSELES DE SALIDA DEL SISTEMA BHS
ANEXO 7 MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE OFICINAS DE APOYO A OPERACIÓN
ANEXO 8 MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE PARA ÁREAS ASOCIADAS A SERVICIOS DE GESTIÓN DE TERMINALES DE CARGA
ANEXO 9 PROGRAMA DE GESTIÓN SUSTENTABLE
ANEXO 10 PLAN DE EMERGENCIAS MÉDICAS EN LOS TERMINALES
ANEXO 11 PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA AEROPORTUARIA
ANEXO 12 ROGRAMA ANUAL DE ASEO PERIÓDICO
ANEXO 13 PROGRAMA ANUAL DE MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES
ANEXO 14 PROGRAMA ANUAL DE GESTIÓN DE RESIDUOS
ANEXO 15 PROGRAMA ANUAL DE TRASLADO DE USUARIOS DENTRO DEL AEROPUERTO
ANEXO 16 PROGRAMA ANUAL DEL SERVICIO DE ENTRETENCIÓN
ANEXO 17 PROGRAMA ANUAL DE SERVICIO DE ASISTENCIA A PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA
ANEXO 18 PROGRAMA ANUAL DEL SERVICIO DE SALA CUNA Y JARDÍN INFANTIL
ANEXO 19 PLAN DE COORDINACIÓN GENERAL
ANEXO 20 SISTEMA DE CONSULTA, RECLAMO, SUGERENCIAS O FELICITACIÓN
ANEXO 21 REGLAMENTO DE USO DE LAS ÁREAS DEL TERMINAL DE CARGA
ANEXO 22 SISTEMA DE REGISTRO DE DENUNCIAS DE FALLAS (SIC-NS)
ANEXO 23 REGLAMENTO INTERNO OPERACIONAL
ANEXO 24 MANUAL PARA LA EXPLOTACIÓN DE LOCALES COMERCIALES Y OFICINAS
ANEXO 25 MANUAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LOCALES COMERCIALES, OFICINAS Y ÁREA DE CARGA
ANEXO 26 MECANISMO DE DISTRIBUCIÓN DE COBRO (SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE PASAJEROS)
ANEXO 27 MECANISMO RECUPERACIÓN DE CONSUMOS BASICOS DE PLANTAS DE AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS
ANEXO 28 PROCEDIMIENTO CARROS PORTAEQUIPAJE
ANEXO 29 RESUMEN DE LOS SERVICIOS, UMBRALES Y METAS
ANEXO 30 MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE ESTACIONAMIENTOS PARA BUSES DEL TRANSPORTE PÚBLICO
ANEXO 31 PROCEDIMIENTO DE CORTES E INTERRUPCIONES DE SERVICIO POR MANTENIMIENTO OBRAS Y/O EMERGENCIAS
ANEXO 32 PROCEDIMIENTO ANTE FALLA DE SISTEMA DE GENERACIÓN DE ENERGIA DE EMERGENCIA
ANEXO 33 PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL RSO
ANEXO 34 PROCEDIMIENTO PARA LA CONSTATACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE PROGRAMAS/PLANES ANUALES EN SIC-NS
ANEXO 35 PROCEDIMIENTO PARA TRASLADO DE EQUIPAJE
ANEXO 36 PROCEDIMIENTO DE CONEXIÓN A RED DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
ANEXO 37 REGISTRO CUMPLIMIENTO RSO
ANEXO 38 PLAN DE EVACUACIÓN TERMINAL DE PASAJEROS 1 (T1)
ANEXO 39 PROCEDIMIENTO PARA CONDICIONES DE PAGO, DEPÓSITO Y GARANTÍAS ASOCIADAS A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS AERONÁUTICOS
ANEXO 40 ADMINISTRACIÓN Y ORGANIGRAMA DE SC NUEVO PUDAHUEL
ANEXO 41 MECANISMO DE PRORRATEO DE REDES PARA COMUNICACIONES Y DATOS
ANEXO 42 REDES DAS
ANEXO 43 PLAN DE EVACUACION EDIFICIO TERMINAL DE PASAJEROS 2 (T2)
ANEXO A PLANO DEL ÁREA CONCESIONADA
ANEXO B PLANOS DE LAS AREAS DE LOS SERVICIOS
ANEXO C LISTADOS DE SERVICIOS

TARIFAS CORPORATIVAS

Las tarifas de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos presentadas en este documento son vigentes desde la fecha que se menciona en cada tabla. Dichas tarifas están sujetas a modificaciones. Las tarifas y sus modificaciones serán publicadas previo a la vigencia de éstas para adecuado conocimiento de los usuarios. Salvo para los casos que se indique expresamente lo contrario, las tarifas señaladas en este documento no incluyen IVA que el Concesionario está obligado a recargar y cobrar a los usuarios conforme lo dispuesto en el DL825 de 1974. Las tarifas vigentes se pueden consultar en nuestro sitio internet www.nuevopudahuel.cl.

Sistema de Embarque/Desembarque

TARIFAS PÚBLICAS SISTEMA DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE POR AERONAVE VUELOS DOMÉSTICOS	
Tipo de Servicio	Tarifa vigente desde el 9 de agosto de 2019 a las 00:00 hrs. (UF)***
En posición de contacto (*)	
Primeros 45 minutos de uso o fracción	0,625
Cada media hora adicional o fracción	0,75
En posición remota:	
Por Vehículo Terrestre (Embarque)	0,30
Por Vehículo Terrestre (Desembarque)	0,30
Energía Eléctrica (**)	
Cada 30 minutos o fracción	0,25
Agua Potable (**)	
Cada 30 minutos o fracción	0,25
Aire Acondicionado (**)	
Cada 30 minutos o fracción	0,25

TARIFAS PÚBLICAS SISTEMA DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE POR AERONAVE VUELOS INTERNACIONALES	
Tipo de Servicio	Tarifa vigente desde el 9 de agosto de 2019 a las 00:00 hrs. (UF)***
En posición de contacto (*)	
Primeros 60 minutos de uso o fracción	1,50
Cada media hora adicional o fracción	0,75
En posición de remota:	
Por Vehículo Terrestre (Embarque)	0,30
Por Vehículo Terrestre (Desembarque)	0,30
Energía Eléctrica (**)	
Cada 30 minutos o fracción	0,25
Agua Potable (**)	
Cada 30 minutos o fracción	0,25
Aire Acondicionado (**)	
Cada 30 minutos o fracción	0,25

(*) Se entiende por posición de contacto, la posición que cuente con la posibilidad de usar los puentes de embarque. El cobro se realizará tanto si la aeronave se encuentra conectada al puente de embarque como si solo se encuentra utilizando la posición como estacionamiento.

(**) Sólo si la aeronave utilizará el suministro.

(***) IVA no incluido

Servicios en Plataforma

i) Áreas para Servicios en Plataforma

Las tarifas mensuales aplicables a las áreas asignadas a los prestadores de servicios en plataforma en el aeropuerto serán las siguientes:

Tipo de Terreno	Tarifa Vigente desde el 1 de octubre 2015 (UF/m2)***
Terreno erazo urbanizado	0,34
Area pavimentada o losa	0,45
Terreno Construido	0,80

(***) IVA no Incluido

ii) Derecho Máximo por Operación

El Concesionario estará facultado para cobrar a las líneas aéreas y Aviación General, un derecho máximo por operación asociado a los servicios que reciba en la plataforma, dentro del Área de Concesión, distinguiendo entre vuelos domésticos e internacionales, cuyo monto, a partir del 1 de Enero de 2016, se indica en la tabla siguiente:

Código	Tarifa Vigente Vuelo*	Tarifa Vigente Vuelo*
Aeronave (OAC)	**Doméstico (UF) *****	**Internacional (UF) *****
Código A y B	1,28	1,64
Código C	1,46	1,88
Código D	2,01	2,58
Código E	3,23	2,87
Código F	3,11	4,00

(*) Para estos efectos, se entiende por "operación" cada vez que una aeronave se encuentre en un puente de embarque o estacionamiento remoto, según corresponda, para preparar su despegue.

(***) IVA no Incluido

Estacionamiento Público para vehículo en general

Para los estacionamientos emplazados en la infraestructura preexistente, el Concesionario ha fijado las tarifas de cobro por el uso de los estacionamientos públicos para vehículos en general de acuerdo a la siguiente tabla:

ESTACIONAMIENTO PÚBLICO	
Tipo de Estacionamiento	Tarifa Vigente desde el 01 de febrero de 2021 ($ IVA Incluido)
Express 2	$ 1.125
Custodia	$ 492

* Tarifa por 30 minutos
* Cobro por minuto
* Tarifa de cobro por permanencia menor a diez minutos
* Ajuste cada $100 (cien pesos chilenos) al alza o a la baja.
* Cobro máximo por día : 10 horas.

Las tarifas vigentes se actualizarán el 1ro de febrero de cada año por la variación del IPC del año calendario inmediatamente anterior.

Estacionamiento para trabajadores del Aeropuerto

El Concesionario explotará áreas de estacionamientos para vehículos de personas que acrediten trabajar en el Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benitez de Santiago, sean estos funcionarios de servicios públicos o privados. La tarifa mensual aplicable será la siguiente:

ESTACIONAMIENTO PARA TRABAJADORES DEL AEROPUERTO	
Tipo de Estacionamiento	**Tarifa Vigente desde el 1 de Febrero de 2019 ($ IVA Incluido)***
Estacionamiento para Trabajadores del Aeropuerto	$ 49.000

* arriendo mensual por estacionamiento

Sistemas de procesamiento de Pasajeros/Equipaje

i) Tarifa por pasajero embarcado

La tarifa por administración y explotación del sistema de procesamiento de pasajeros para su uso por parte de las líneas aéreas que operen en el Aeropuerto será la siguiente:

TARIFAS PÚBLICAS	
Sistema de procesamiento de pasajeros/equipaje	Tarifa vigente desde el 01 de septiembre de 2019 (UF) (*, ***, ****, *****)
Tarifa por Pasajero Embarcado	0,02

(*) Tarifa cobrada al conjunto de líneas aéreas

(**) IVA no Incluido

(***) Tarifas ajustadas por instrucción del MOP de fecha 01 de septiembre de 2019 y sujetas a litigio entre el MOP y la Concesionaria

(****) El criterio de determinación de las tarifas presentadas es objeto de discrepancia entre Sociedad Concesionaria Nuevo Pudahuel y el Ministerio de Obras Públicas

ii) Oficinas y áreas construidas de Apoyo

La tarifa mensual para las oficinas y áreas de apoyo se cobrará por las áreas destinadas a actividades relacionadas con la operación aérea, tales como centro de control terrestre, equipaje perdido, sobrecosto por maleta y oficinas administrativas, exceptuando las actividades comerciales de las líneas aéreas.

	Tarifa vigente desde el 1 de octubre de 2019* (UF/m2)***	Tarifa vigente desde el 1 de octubre de 2019* (UF/m2)***
Oficinas y Áreas de Apoyo	1,00	1,15

(***) IVA no Incluido

Gestión de la Infraestructura asociada al Transporte Público

i) Taxis y Minibuses

El Concesionario explotará la infraestructura vial segregada emplazada en los exteriores del Edificio Terminal T1, en sus componentes Nivel de Salidas o Primer Nivel, a las cuales confluirán, los vehículos correspondientes a Taxis y Minibuses para tomar pasajeros. La tarifa aplicable a los Taxis y Minibuses por uso de la Infraestructura Vial Segregada será la siguiente:

INFRAESTRUCTURA VIAL SEGREGADA		
Taxis	$ 2.930	Tarifa Vigente desde el 1 de Febrero de 2021 ($ IVA Incluido)
Minibuses	$ 2.930	Tarifa Vigente desde el 1 de Febrero de 2021 ($ IVA Incluido)

Valores vigentes desde el 1 de febrero 2021 hasta 31 de enero 2022.

Estas tarifas no incluyen el uso:

* *de los Módenes de atención a clientes.*
* *de los estacionamientos exclusivos de Taxis y Minibuses*

ii) Buses de Transporte Público

La tarifa aplicable a los Buses de Transporte Público por uso de la Infraestructura Vial será la siguiente:

INFRAESTRUCTURA VIAL	
	Tarifa Vigente desde el 1 de Febrero de 2021 ($ IVA Incluido)
Buses de Transporte Público	$ 5.860

Valores vigentes desde el 1 de febrero 2021 hasta 31 de enero 2022.

Estas tarifas no incluyen el uso:

* *de los Módenes de atención a clientes.*
* *del Centro de Transporte*
* *de los Estacionamientos exclusivos para Buses de Transporte Públicos*

Los buses del sistema de Transporte Público Metropolitano de la ciudad de Santiago no pagarán por su ingreso al aeropuerto ni por la detención en las zonas establecidas para su parada.

Gestión Terminales de Carga

Las tarifas mensuales aplicables a los prestadores de los servicios de operación de carga en el aeropuerto serán las siguientes:

Tipo de Terreno	Tarifa vigente desde el 1 de octubre de 2015 (UF/m2)***	Tarifa vigente desde el 1 de enero de 2016 (UF/m2)***
Terreno erazo urbanizado	0,34	0,34
Área pavimentada o losa	0,45	0,45
Terreno construido	0,80	0,80

(***) IVA no Incluido

TARIFAS ESPECIALES Y ESQUEMAS TARIFARIOS

El Concesionario podrá proponer tarifas especiales a los usuarios de los servicios o esquemas tarifarios distintos según los tipos de servicios y las áreas donde se prestan. Dichos esquemas tarifarios o estructuras tarifarias solo podrán aplicarse cumpliendo con lo previsto en las Bases de Licitación de la obra fiscal denominada Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benitez de Santiago.