

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	12
1. INTRODUCCIÓN	14
2. ANTECEDENTES GENERALES	15
2.1 CONTENIDOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	16
2.2 POLÍTICA GENERAL DE LA OPERACIÓN	16
2.3 OBJETIVOS DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)	17
2.4 ALCANCE Y VIGENCIA	18
2.5 REVISIÓN DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA Y MANUAL DE OPERACIONES	18
2.6 PROCEDIMIENTO DE CAMBIO AL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	18
2.7 DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS	19
2.8 INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS	19
2.8.1 SISTEMA DE REGISTRO DE INFORMACIÓN	19
2.8.2 INFORMACIÓN Y FORMULARIOS	19
3. DEL AREA CONCESIONADA E INVENTARIO	20
3.1 PLANO DEL ÁREA DE CONCESIÓN	20
3.2 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN	20
4. INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA	21
4.1 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA	21
4.2 ASPECTOS GENERALES DE ORGANIZACIÓN	22
4.2.1 ADMINISTRACION DE SC NUEVO PUDAHUEL	22
4.2.2 FUNCIONES Y REQUISITOS	24
4.2.3 ORGANIGRAMA	34
4.2.4 EMPRESAS QUE PARTICIPAN EN SC NUEVO PUDAHUEL	37
4.2.5 EMPRESAS SUBCONTRATISTAS (VIGENTE JULIO 2015)	38
5. DEL MARCO JURIDICO	39
6. DEL SERVICIO AL USUARIO	40
6.1 DERECHOS DEL USUARIO	40
6.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO	41
6.3 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN, EFECTUAR RECLAMOS Y SUGERENCIAS	42
6.4 APLICACIÓN DE ENCUESTAS	44

<u>6.5 MEDICION DEL SERVICIO AL USUARIO</u>	46
<u>7. DEL CONCESIONARIO</u>	47
<u>7.1 OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO</u>	47
<u>7.2 DERECHOS DSC NUEVO PUDAHUEL Y OBLIGACIONES EN LA GESTION TARIFARIA</u>	48
<u>8. MANUAL DE OPERACIÓN</u>	50
<u>8.1.SERVICIOS AERONÁUTICOS</u>	51
<u>8.2.SERVICIOS NO AERONÁUTICOS NO COMERCIALES</u>	59
<u>8.3. SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES</u>	90
<u>8.4.SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES FACULTATIVOS</u>	110
<u>9. PLANES Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS</u>	119
<u>9.1 MECANISMOS DE ASIGNACIÓN</u>	119
<u>9.2 PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</u>	119
<u>9.3 PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS, ACCIDENTES, INCENDIOS Y OTROS</u>	119
<u>9.4 PLAN DE CONTINGENCIAS</u>	120
<u>9.5 PROGRAMAS ANUALES</u>	120
<u>9.6 PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL EN EL ÁREA CONCESIONADA</u>	120
<u>9.7 PLAN DE FACILITACIÓN O DE COORDINACIÓN</u>	120
<u>9.8 SISTEMA DE CONSULTAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS</u>	120
<u>9.9 REGLAMENTO DE USO DE LOS TERMINALES DE CARGA INTERNACIONAL Y DOMÉSTICO</u>	120
<u>9.10 SISTEMA DE REGISTRO DE DENUNCIAS DE FALLAS</u>	121
<u>9.11 OTROS DOCUMENTOS</u>	121

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 PÚBLICO
- 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