



EXTRACTO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

Revisión N° 6, vigente a partir de Puesta en Servicio de la Totalidad de las Obras (PSP2)

CONCESIÓN: OBRA PÚBLICA 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 S.A.

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 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 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

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 jurídicamente el pago de la tarifa
Derecho a subcontratar

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 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 13
1 INTRODUCCIÓN 15
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 20
2.8.2 INFORMACIÓN Y FORMULARIOS 20
3 DEL ÁREA CONCESIONADA E INVENTARIO 20
3.1 PLANO DEL ÁREA DE CONCESIÓN 21
3.2 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN 21
4 INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA 22
4.1 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA 22
4.1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE LICITACIÓN 22
4.1.2 ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN 22
4.2 ASPECTOS GENERALES DE ORGANIZACIÓN 23
4.2.1 ADMINISTRACIÓN Y ORGANIGRAMA DE SC NUEVO PUDAHUEL 23
4.2.2 REQUISITOS 23
4.2.3 EMPRESAS QUE PARTICIPAN EN SC NUEVO PUDAHUEL 29
4.2.4 EMPRESAS SUBCONTRATISTAS 29
5 DEL MARCO JURÍDICO 30
6 DEL SERVICIO AL USUARIO 31
6.1 DERECHOS DEL USUARIO 31
6.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO 32
6.3 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN, EFECTUAR RECLAMOS Y SUGERENCIAS 35
6.4 APLICACIÓN DE ENCUESTAS 35
6.5 MEDICIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO 37
7 DEL CONCESIONARIO 37
7.1 OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO 37
7.2 DERECHOS DE SC NUEVO PUDAHUEL Y OBLIGACIONES EN LA GESTIÓN TARIFARIA 39
8 MANUAL DE OPERACIÓN 40
8.1 SERVICIOS AERONÁUTICOS 40
8.1.1 SISTEMA DE EMBARQUE/DESEMBARQUE 40
8.2 SERVICIOS NO AERONÁUTICOS NO COMERCIALES 51
8.3 SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES 86
8.4 SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES FACULTATIVOS 113
9 PLANES Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS 123
9.1 MECANISMOS DE ASIGNACIÓN 123
9.2 PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA 123
9.3 ANEXO 9 PROGRAMA DE GESTIÓN SUSTENTABLE 123
9.4 PLAN DE EMERGENCIAS MÉDICAS EN LOS TERMINALES 124
9.5 PROGRAMAS ANUALES 124
9.6 PLAN DE FACILITACIÓN O DE COORDINACIÓN 124
9.7 SISTEMA DE CONSULTAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES DE LOS USUARIOS 124
9.8 REGLAMENTO DE USO DE LOS TERMINALES DE CARGA INTERNACIONAL Y DOMÉSTICO 124
9.9 SISTEMA DE REGISTRO DE DENUNCIAS DE FALLAS 125
9.10 OTROS DOCUMENTOS 125
10 FLUJOGRAMA DE REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL RSO. 126

ANEXOS
Manual dedicado
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 ARRENDAMIENTO
ANEXO 6 MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE COUNTERS Y CARRUSELES DE SALIDA DEL SISTEMA BHS
ANEXO 7 MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE OPCIONES 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 PROGRAMA ANUAL DE ASEO PERIÓDICO
ANEXO 13 PROGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO 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 ENTRENAMIENTO
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 BÁSICOS DE PLANTAS DE AGUA POTABLE Y TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS
ANEXO 28 PROCEDIMIENTO CARROS PORTAEQUIPAJE
ANEXO 29 RESUMEN DE LOS SERVICIOS, UMERALES Y METAS
ANEXO 30 MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE ESTACIONAMIENTOS PARA BUSES DEL TRANSPORTE PÚBLICO
ANEXO 31 PROCEDIMIENTO DE CORTES E INTERRUPTORIOS DE SERVICIO POR MANTENIMIENTO OBRAS Y/O EMERGENCIAS
ANEXO 32 PROCEDIMIENTO ANTE FALLA DE SISTEMA DE GENERACIÓN DE ENERGÍA 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, ALCANTARILLADO Y RILES
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 PRIORITADO DE REDES PARA COMUNICACIONES Y DATOS
ANEXO 42 REDES DAS
ANEXO 43 PLAN DE EVACUACIÓN EDIFICIO TERMINAL DE PASAJEROS 2 (T2)
ANEXO 44 REGLAMENTO USO CENTRO DE TRANSPORTE
ANEXO 45 REGLAMENTO USO VÍA CONTROLADA
ANEXO A PLANO DEL ÁREA CONCESIONADA
ANEXO B PLANOS DE LAS ÁREAS 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 en 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 a los dispuesto en el DL825 de 1974. Las tarifas vigentes se pueden consultar en nuestro sitio internet www.nuevopudahuel.cl.

Sistema de Embarque/Desembarque

Table with 2 columns: Tipo de Servicio, Tarifa vigente desde el 1 de septiembre de 2025 a las 00:00 hrs. (UF)***. Rows include En posición de contacto, En posición remota, Energía Eléctrica, Agua Potable, Aire Acondicionado.

Table with 2 columns: Tipo de Servicio, Tarifa vigente desde el 1 de septiembre de 2025 a las 00:00 hrs. (UF)***. Rows include En posición de contacto, En posición remota, Energía Eléctrica, Agua Potable, Aire Acondicionado.

(*) Se entenderá 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.

(*) Se entenderá 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.

(**) Solo si la aeronave utiliza el suministro.

(**) Solo si la aeronave utilizó el suministro.

(***) IVA no incluido

(***) 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:

Table with 2 columns: Tipo de Terreno, Tarifa Vigente desde el 1 de octubre 2015 (UF/m2)***. Rows include Terreno erizo urbanizado, Área pavimentada o lisa, Terreno Construido.

(***) 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:

Table with 3 columns: Código, Tarifa Vigente Vuelo*, Tarifa Vigente Vuelo*. Rows include Aeronave (OACI), Código A y B, Código C, Código D, Código E, Código F.

(*) 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:

Table with 2 columns: Tipo de Estacionamiento, Tarifa Vigente desde el 01 de febrero de 2025 (\$ IVA Incluido). Rows include Expreso 1 / Expreso 2, Pehuen / Palagosa.

(***) IVA no incluido

Estacionamiento para trabajadores del Aeropuerto

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

Table with 2 columns: Tipo de Estacionamiento, Tarifa Vigente desde el 1 de Febrero de 2019 (\$ IVA Incluido)*. Rows include Estacionamiento para Trabajadores del Aeropuerto.

* 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:

Table with 2 columns: Sistema de procesamiento de pasajeros/ equipaje, Tarifa vigente desde el 01 de septiembre de 2019 (UF) (*, **, ***, ****, *****). Row include Tarifa por Pasajero Embarcado.

(*) 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

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 correspondientes Niveles 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:

Table with 2 columns: Infraestructura Vial Segregada, Tarifa Vigente desde el 1 de Febrero de 2025 (\$ IVA Incluido). Rows include Taxis, Minibuses.

Valores vigentes desde el 1 de febrero 2025 hasta 31 de enero 2026.

Estas tarifas no incluyen el uso:

- * de los Mesones 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:

Table with 4 columns: Tipo de Terreno, Servicio a la carga de importación y en tránsito, Servicio a la carga de exportación, Servicios de Courier, transporte expreso y correo. Rows include Terreno erizo urbanizado, Área pavimentada o lisa, Terreno construido.

(***) IVA no incluido