



ORD. N° 1746
1 de septiembre de 2025

ANT. OFICIO N°595 de fecha 20 de mayo del 2025 de la Comisión de Obras Públicas, Transportes y Telecomunicaciones de la H. Cámara de Diputados.

MAT. Responde a presentación del Honorable Diputado Sr. Felipe Camaño Cárdenas, quien solicita información acerca de las dificultades que se han advertido en el Aeropuerto Pudahuel para el desplazo de personas con movilidad reducida y las deficientes condiciones sanitarias respecto del citado terminal aéreo.

INCL. ORD. N°916 de fecha 19 de agosto del 2025 del Director General de Concesiones de Obras Públicas (S).

A : PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES DE LA H. CÁMARA DE DIPUTADOS.

DE : MINISTRA DE OBRAS PÚBLICAS.

En relación al OFICIO del antecedente requerido por el Honorable Diputado Sr. Felipe Camaño Cárdenas, cumpla con trasladar para fines pertinentes ORD. N°916 de fecha 19 de agosto del 2025 de la Dirección General de Concesiones de Obras Públicas, mediante el cual se da respuesta a lo solicitado.

Saluda atentamente a usted,


JESSICA LOPEZ SAFFIE
MINISTRA DE OBRAS PÚBLICAS
Subsecretaría de Obras Públicas
01/09/2025

MINISTRA DE OBRAS PÚBLICAS

NRI/PRO

DISTRIBUCIÓN:

- Destinatario. mmesias@congreso.cl
- Diputado Sr. Felipe Camaño Cárdenas. Felipe.camano@congreso.cl
- Dirección General de Concesiones de Obras Públicas.
- Oficina Unidad de Atención Ciudadana y Actores Relevantes. sop.respuestaar@mop.gov.cl
- Oficina de Partes SOP

N° de Proceso: 19409326

AR-P 0012335





ORD.: N°

916

19 de agosto de 2025

SIAC-GAB:

AR-P 0012335, de fecha 22 de mayo de 2025.

ANT.:

Oficio N° 595, de fecha 20 de mayo de 2025.

MAT.:

Respuesta a la Comisión de Obras Públicas, Transportes y Telecomunicaciones, de la Cámara de Diputadas y Diputados.

DE : DIRECTOR GENERAL DE CONCESIONES DE OBRAS PÚBLICAS (S)

A : UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA Y ACTORES RELEVANTES SOP

De mi consideración:

Junto con saludar, me dirijo a usted para dar respuesta a Oficio del antecedente, donde conforme a la facultad que le confiere los artículos 9° de la ley N° 18.918, orgánica constitucional del Congreso Nacional, y 308 del Reglamento de la Cámara de Diputados, se ha requerido oficiar a la Señora Ministra de Obras Públicas y al Señor Director General de Concesiones de Obras Públicas, a petición de la Comisión de Obras Públicas, Transportes y Telecomunicaciones, presidida por el H.D. Felipe Camaño Cardenas.

Al respecto, esta Dirección General de Concesiones informa a usted lo siguiente:

En el marco del desarrollo del contrato de concesión denominado "Segunda Concesión Aeropuerto Arturo Merino Benítez" es posible señalar lo siguiente:

1) Servicio de Asistencia a Pasajeros de Movilidad Reducida

El Servicio No Aeronáutico No Comercial de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida (PMR) se encuentra regulado en el artículo 1.10.9.2 letra o). de las Bases de Licitación del contrato de concesión, precepto que define las obligaciones contractuales de la Sociedad Concesionaria respecto de este servicio, en los siguientes términos:

“El Concesionario deberá proporcionar, en forma continua e ininterrumpida, la asistencia a los pasajeros con movilidad reducida para el embarque y/o desembarque, trasladando, asistiendo y ayudando al pasajero y su equipaje en todo proceso durante su paso por el aeropuerto, para lo cual deberá contar con personal de apoyo, sillas de ruedas y vehículos eléctricos, o cualquier otro tipo de asistencia adicional para dar cumplimiento a las exigencias mínimas y a los programas anuales a que se refiere el artículo 1.10.17 Bases de Licitación.

Para la prestación de este servicio, la Sociedad Concesionaria deberá considerar, a lo menos, los siguientes procesos:

- Llegada y Salida del Aeropuerto: Entre las áreas de acceso al aeropuerto (Estacionamientos Públicos, Zona de Parada de Buses Transantiago y Centro de Transporte, entre otros) y el "punto de encuentro".
- Embarque/Desembarque: Entre el "punto de encuentro" y la puerta de embarque.
- Tránsito/Conexiones: Incluye según corresponda, procedimientos de embarque, desembarque, y traslados por y entre los Edificios Terminales de Pasajeros.

Cada "Punto de Encuentro" mencionado anteriormente, será el área donde los pasajeros con movilidad reducida podrán requerir la prestación de este servicio, para lo cual se podrán utilizar quioscos o tótems, y deberán estar ubicados en las zonas de acceso al aeropuerto (Estacionamientos Públicos, Zona de Parada de Buses Transantiago y Centro de Transporte), en las zonas de acceso de ambos Edificios Terminales de Pasajeros, y en las puertas de desembarque, considerando en este último caso, al menos, 1 quiosco o tótem por cada 2 de ellas. Dichos puntos de encuentro deberán estar señalizados claramente y contar con información básica sobre el aeropuerto en formatos accesibles”.

Adicionalmente, dispone la norma que: "Este servicio deberá funcionar todos los días del año, en un horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos regulares y no regulares, tanto internacionales como domésticos".

En esa línea, los conceptos relevantes del servicio PMR, considerados tanto para el Terminal Nacional (T1) como el Terminal Internacional (T2), para vuelos domésticos como internacionales, se encuentran detallados en el Anexo N°17 del Reglamento de Servicio de la Obra (RSO): Programa Anual de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida.

El Programa Anual tiene como propósito presentar el Servicio de Asistencia a Pasajeros con Movilidad Reducida (PMR) del Aeropuerto y sus mejoras para el año 2025, además de estandarizar los servicios prestados de manera de proporcionar en forma continua e ininterrumpida la asistencia a los pasajeros con movilidad reducida.

En cuanto a la infraestructura en construcción del Aeropuerto Arturo Merino Benítez de Santiago, es posible señalar que el proyecto de ingeniería definitiva, tanto del Terminal Internacional (T2) como de las obras de remodelación del Terminal Nacional (T1), así como los estacionamientos públicos y otras áreas de circulación de pasajeros, cumplen a cabalidad con lo requerido y exigido por la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción (Art. 4.1.7) y D.S. N°50, de 2025, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, entre otros, respecto a recintos, accesos y rutas accesibles para personas en situación de discapacidad y con movilidad reducida, incluyendo entre otros aspectos:

- Incorporación de rampas y planos inclinados antideslizantes en desniveles.
- Anchos mínimos de pasillos y puertas.
- Servicios higiénicos de uso preferencial para personas con discapacidad.
- Estacionamientos públicos preferenciales para personas en situación de discapacidad.
- Equipamiento electromecánico de apoyo al desplazamiento de pasajeros, tales como: ascensores, veredas rodantes, escaleras mecánicas y puertas automáticas.

Adicionalmente, es importante aclarar que las inversiones en implementos y equipamiento para la prestación de este servicio es una responsabilidad de la Sociedad Concesionaria, y se presta gratuitamente a las personas.

Por otro lado, a raíz de las notas de prensa presentadas en el último tiempo, asociadas a reclamos de pasajeros sobre la entrega de este servicio obligatorio, se expone a continuación los planes de mejora de la Sociedad Concesionaria:

A. Mejoras para lo inmediato:

La Sociedad Concesionaria Nuevo Pudahuel ha informado a través de las cartas NP-NC-GLEG-JR-2025-0439 y NP-NC-GOPS-AM-AB-2025-0702, de 25 de marzo de 2025 y 22 de mayo de 2025, respectivamente, que se encuentra en proceso de implementación de las siguientes mejoras al servicio:

- Revisión exhaustiva de todo el equipo que no cumpla con los estándares mínimos de calidad y seguridad requeridos para la prestación de este servicio. En esta línea,

cabe mencionar también que se encuentra en desarrollo un plan de renovación de las sillas de ruedas existentes.

- Plan de capacitación adicional al personal encargado de la prestación de este servicio.
- Revisión de los procedimientos y protocolos operacionales, con el objetivo de garantizar que se cumpla efectivamente el tiempo de espera asignado, por contrato y conforme a la regulación vigente, a las atenciones respectivas.

B. Mejoras a considerar para la próxima licitación del operador del servicio:

Con respecto a las medidas a adoptar por la Sociedad Concesionaria Nuevo Pudahuel en la próxima licitación para seleccionar al nuevo operador del servicio, junto con la adopción de medidas tendientes a la obtención de una manifiesta mejora del nivel de servicio actual, se hace presente que se está considerando la incorporación de las siguientes exigencias adicionales al contrato:

- Renovación continua de elementos de apoyo al servicio.
- Mayores exigencias en la selección de personal.
- Capacitación continua al personal a cargo de las asistencias.
- Niveles de servicio (SLA) adicionales a los señalados en las Bases de Licitación de del contrato de concesión, los cuales incluyan aspectos cualitativos del servicio.
- Implementación de una nueva plataforma de gestión y monitoreo de este.
- Definición de sanciones al operador por incumplimiento de las obligaciones.

Adicionalmente, se ha solicitado a la Sociedad Concesionaria Nuevo Pudahuel la necesidad de disponer de una propuesta que considere la continuidad y unidad del transporte prestado hasta la puerta del avión, respecto de la cual la Inspección Fiscal del contrato de concesión se encuentra a la espera de recibir.

2) Condiciones sanitarias del Aeropuerto Internacional de Santiago Arturo

Merino Benitez (AMB)

Al referirse a las condiciones sanitarias del área concesionada del Aeropuerto AMB, cabe señalar que la Sociedad Concesionaria tiene dos servicios obligatorios asociados a este tema, cuyas condiciones de prestación se detallan a continuación:

A. Servicio Aseo:

El Servicio No Aeronáutico No Comercial de Aseo se encuentra regulado en el artículo 1.10.9.2 letra b) de las Bases de Licitación del contrato de concesión, precepto que define

las obligaciones contractuales de la Sociedad Concesionaria respecto de este servicio, en los siguientes términos:

"Este servicio consiste en el aseo permanente dentro del Área de Concesión. Dentro de las labores de aseo se considera también la limpieza de baños públicos (incluido el vaciado de basureros) y la reposición de insumos en baños públicos tales como jabones, papel higiénico, toallas para manos, entre otros. Las labores de aseo en el Lado Aire del Área de Concesión incluyen el retiro de caucho y de la basura que se genere producto de las labores de aseo de las aeronaves en Plataforma, calles de rodaje y calles de acceso a estacionamiento de aeronaves. Se entiende incluido en este servicio el retiro de material sedimentario, residuos y basura del sistema de drenaje de los pavimentos de las vías de acceso al Aeropuerto, vías de circulación interior y áreas de estacionamiento de vehículos."

Así también, el Programa Anual de Aseo tiene como propósito establecer las medidas concretas de limpieza durante la etapa de explotación de la concesión, para que, a través de acciones coordinadas y definidas, el contratista efectúe las tareas asignadas durante las 24 horas del día, durante los 365 días del año y durante la vigencia de la concesión.

La prestación del servicio de aseo aplica a las áreas de concesión que se encuentran operativas, a saber: Terminal de Pasajeros, conectores y espigones, oficinas, patio de maletas, locales comerciales operativos y locales comerciales vacíos, terminal de carga, plataforma lado aire oriente y poniente, vialidad de acceso e interior, estacionamientos, circulación peatonal.

Además, se incluye el servicio de limpieza en terminales de carga nacional, exportaciones, importaciones y limpieza solo en la parte frontal de la calle de los edificios públicos, Aduana, SAG, Carabineros y Estacionamiento de apoyo PDI-Carabineros (PCE).

Incluye también el aseo y limpieza de baños, de acuerdo con el Procedimiento de Aseo de Baños. Adicionalmente, se deberán tener las siguientes consideraciones.

- Los ciclos de aseo se realizarán teniendo en cuenta los horarios de salida y llegada de los vuelos, para lo cual se trabajará con cuadrillas especializadas.
- La frecuencia se realizará de acuerdo con los horarios puntas bloque AM y PM en donde se realizará limpieza permanente o en caso de aquellos baños que requieran personal fijo.
- La limpieza de los baños será fiscalizada diariamente por coordinadores en terreno de NP.

- El contratista deberá mantener la calidad de servicio en todo momento, incluyendo la temporada alta.

B. Gestión de la Basura y Residuos

En coordinación con el Servicio de Aseo, se encuentra el Servicio de Gestión de Basura y Residuo que se encuentra detallado en la letra d) del numeral 1.10.9.2 de las Bases de licitación del contrato de concesión, en el cual se indica que: "El Concesionario deberá hacerse cargo del retiro de basuras y residuos generados dentro del Área de Concesión y del traslado de estos hacia las zonas de acopio contempladas para tal efecto en el Anteproyecto Referencial entregado por el MOP (...)".

Dentro de las responsabilidades de la Sociedad Concesionaria Nuevo Pudahuel durante la etapa de explotación está elaborar y asegurar el cumplimiento del Programa Anual de Gestión de Basura y Residuos, como parte de los servicios no aeronáuticos no comerciales del concesionario.

El Programa Anual de Gestión de Basura y Residuos tiene como propósito mantener el área de concesión en adecuadas condiciones de orden, limpieza, higiene, seguridad y funcionalidad al establecer los lineamientos para el manejo, transporte y disposición de los residuos sólidos domésticos e industriales peligrosos y no peligrosos asimilables a domésticos, durante los 365 días del año, las 24 horas del día, de acuerdo a los requerimientos contemplados en las Bases de Licitación, la RCA N° 136/97, la RCA N°002/14 y las exigencias establecidas en la normativa nacional vigente.

Adicionalmente, este Programa Anual deberá indicar, al menos, lo siguiente:

- Procedimiento de manejo integral de residuos (reciclaje), que considere el acopio y posterior clasificación y separación de los desechos sólidos y basuras que se generen dentro del Área de Concesión, en especial aquellos generados en los Edificios Terminales de Pasajeros, en los Edificios Terminales de Carga, en las Áreas para Servicios en Plataforma, así como también el traslado desde las zonas de acopio hasta las salas de basura de recepción final, incluyendo la compactación y posterior reutilización, recuperación o eliminación, según corresponda conforme a la legislación vigente, de tal forma de evitar la proliferación de plagas u olores.
- El Concesionario deberá considerar la incorporación de un almacén para el depósito transitorio de residuos peligrosos que se generen dentro del Área de Concesión, el cual deberá ser habilitado y dispuesto en la forma y plazos establecidos por el Inspector Fiscal. Sin perjuicio de lo anterior, las condiciones de funcionamiento de

esta instalación deberán dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.14.4 de las presentes Bases de Licitación.

- Periodicidad con que se llevará a cabo el retiro de residuos desde las zonas de acopio.

Quedando atento a cualquier duda o complemento que requiera, le saluda atentamente a Ud.



CLAUDIO ALEJANDRO SOTO CARDENAS
DIRECTOR GENERAL (S) DE
CONCESIONES
Dirección General de Concesiones de Obras
Públicas
19/08/2025

DIRECTOR GENERAL DE CONCESIONES DE OBRAS PÚBLICAS (S)



DISTRIBUCIÓN:

- Destinatario.
- Dirección General de Concesiones de Obras Públicas.
- División de Construcción DGC.
- SIAC - DGC.
- Oficina de Partes - DGC.

Responde a Proceso N° 19141172

PROCESO N° 19281083





VALPARAISO, 20 de mayo de 2025
OFICIO 595

La **COMISIÓN DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES**, acordó solicitar por su intermedio a la Dirección General de Concesiones, tenga a bien, hacer llegar sus presentaciones mediante oficio, sobre las dificultades que se han advertido en aeropuerto Pudahuel para el desplazamiento de personas con movilidad reducida y las deficientes condiciones sanitarias respecto del citado terminal aéreo.

Lo que tengo a honra poner en conocimiento de US., por orden del señor presidente de la Comisión, **H. DIPUTADO DON FELIPE CAMAÑO CÁRDENAS**.

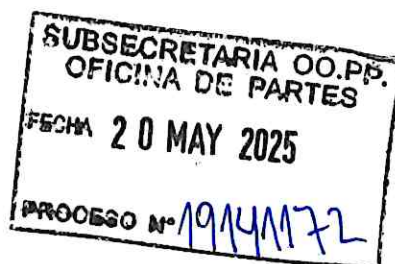
Dios guarde a US.,

ROBERTO FUENTES INNOCENTI
Secretario de la Comisión.

A LA SEÑORA MINISTRA DE OBRAS PÚBLICAS, JESSICA LÓPEZ SAFFIE.

AL SEÑOR DIRECTOR NACIONAL DE CONCESIONES.

sop.oficinapartes@mop.gov.cl
patricia.pons@mop.gov.cl



AR 12335



Firmado electrónicamente
<https://extranet.camara.cl/verificardoc>
Código de verificación: 8F5B1339F002600F

Firmado por Roberto Mario Fuentes Innocenti
Fecha 20/05/2025 14:20:37 CLT

DGC
Propuesta