

## 1. ANTECEDENTES GENERALES

El Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez de Santiago (código IATA: SCL, código OACI: SCEL), está ubicado a 14 Km al noroeste del centro de la ciudad de Santiago de Chile, en la comuna de Pudahuel.

Su referencia geográfica es Latitud -33° 23' 39.99" sur y Longitud: -70° 47' 37.69" oeste; con una elevación de 474 metros sobre el nivel del mar, el promedio anual de temperatura máxima es de 22.1°C. El transporte desde y hacia el aeropuerto se realiza a través de automóviles, autobuses, minibuses, limusinas y taxis, los que comunican al aeropuerto con la ciudad de Santiago. Tanto la parada de taxis aeropuerto, como la de minibuses y buses concesionados se encuentra frente al edificio terminal, en el primer nivel. Un viaje promedio en autobús es de alrededor de 40 minutos hasta el centro de Santiago pasando por diferentes zonas de la ciudad y estaciones de metro.

El aeropuerto cuenta con 18 puentes de embarque y 29 posiciones remotas, las que funcionan con el apoyo de 12 buses de aproximación con capacidad para 90 pasajeros cada uno aproximadamente.

Existen ascensores, rampas, baños y teléfonos adaptados para minusválidos. Además tiene señales y mapas con placas orientadoras en braille. Adicional a ello cada counter de embarque, cuenta con teléfonos para personas con discapacidad auditiva, para apoyar el proceso de embarque a la aeronave.

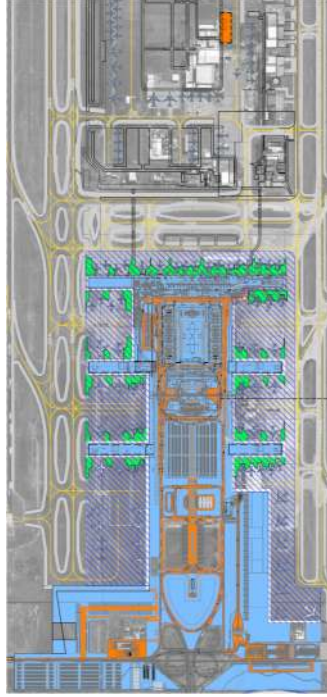
Por otra parte cuenta con estacionamientos para estadías cortas y largas; los primeros se ubican más próximos al edificio terminal y el segundo está más alejado, no obstante existe un minibus de acercamiento que conecta la playa de estacionamiento con el edificio. Existen plazas reservadas para minusválidos.

Los beneficios que entrega este aeropuerto son: Dotar al país de un Aeropuerto Nacional e Internacional acorde con el desarrollo económico del país y las demandas que genera, Incentiva el desarrollo de la industria local, regional y nacional y finalmente facilita la incorporación y exportación de productos con lo que ayuda a integrar en mayor grado a la región, sus habitantes al resto del país y a las provincias con la capital.

Estadísticamente este Aeropuerto moviliza sobre 17 millones pasajeros anuales, distribuidos en tráfico Internacional y doméstico, según datos recopilados por la Junta de Aeronáutica Civil, durante el año 2015 y se estima que el tráfico 2016 también supere los 17 millones de pasajeros.

El 30 de septiembre de 2015 se cumplió el hito de término de la primera concesión del Aeropuerto, que se desarrolló por SCL Terminal Aéreo Santiago S.A. Sociedad Concesionaria y se dio inicio a la segunda concesión a cargo de la adjudicada Sociedad Concesionaria Nuevo Pudahuel S.A.

<b>Nombre del Contrato</b>	Concesión Ap. Internacional Arturo Merino Benítez de Santiago	
<b>Sociedad Concesionaria</b>	Sociedad Concesionaria Nuevo Pudahuel	
<b>Decreto de Adjudicación</b>	DS MOP N° 105 del 12.03.2015	
<b>Publicación Diario Oficial</b>	N° 41.137, de fecha 21.04.2015	
<b>Inicio de Concesión</b>	21.04.2015 (fecha de publicación en Diario Oficial del DS de Adjudicación)	
<b>Plazo de Concesión</b>	20 años a contar del 01 de octubre de 2015	
<b>Categoría Aeropuerto</b>	4E según DAR 14	
<b>Categ. IATA de Terminal de Pax</b>	C	
<b>Categ. ILS RUNWAY 17L/35R</b>	II&III-A/B	
<b>Categ. ILS RUNWAY 17R</b>	I	
<b>Sup. Concesionada</b>	Más de 247 hectáreas	
<b>Sup. Edificio Terminal</b>	109.000m <sup>2</sup> aprox	
<b>RUNWAY de Aterrizaje 17L/35R</b>	Pista 1: 3.750 m x 55 m – elev. 472 m	
<b>RUNWAY de Aterrizaje 17R/35L</b>	Pista 2: 3.800 m x 45 m – elev. 472,4 m	
<b>Puesta en Servicio Provisoria de instalaciones Existentes</b>	01.10.2015 (PSP 1)	
<b>Puesta en Servicio Definitiva</b>	Plazo Máximo de 12 meses después de la PSP2 (plazo máximo de PSP 2 es 48 meses desde el inicio de la construcción)	
<b>Monto Inversión</b>	UF 14.980.000 (presupuesto oficial)	
<b>Accionistas y su participación</b>	- Aéroports de Paris Management Société Anonyme	45 %
	- Vinci Airports S.A.S.	40 %
	- Astaldi Concessioni	15 %
<b>Asesoría Inspección Fiscal</b>	Cruz y Dávila Ingenieros Consultores Ltda.	
<b>Centro Operaciones</b>	690 1701 / 02 / 03	
<b>Fono Emergencia</b>	690 1757	
<b>Centro(s) de Atención</b>	2 Mesones de Información en el 3.er nivel 1 Mesón de Información en el 1.er nivel 5 módulos de reclamo distribuidos	
<b>Medios de Información</b>	Más de 300 Pantallas FIDS - Sobre 900 Parlantes de Sistema PAS	
<b>Página WEB Concesionaria</b>	<a href="http://www.aeropuertossantiago.cl">www.aeropuertossantiago.cl</a> , <a href="http://www.nuevopudahuel.cl/">http://www.nuevopudahuel.cl/</a>	



■ Área de Concesión para Conservación y Explotación. Según Bases de Licitación, en particular el Artículo 1.10.9

■ Área Concesionada solo Explotación. Según Bases de Licitación, en particular el Artículo 1.10.9

■ Área de Concesión sólo para labores de Conservación y operación según corresponda. Según Bases de Licitación, en particular el Artículo 1.10.9. También contempla niveles subterráneos y elevados.

Área de Concesión sólo para labores de aseo permanente. Según Bases de Licitación, en particular el Artículo 1.10.9. Los labores de conservación o mantenimiento de estos pavimentos serán responsabilidad de la Dirección de Aeropuertos MOP.

2. INFORMACION DE PASAJEROS EMBARCADOS (PAX)

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Var % c/r año anterior
2010	476.379	366.539	321.364	332.778	360.004	337.876	423.259	399.743	411.783	446.743	455.383	459.899	4.791.750	15,30%
2011	547.942	503.017	444.097	417.705	420.737	391.655	496.563	458.431	465.694	491.797	493.632	503.407	5.634.677	17,59%
2012	635.444	589.176	513.188	497.568	494.607	473.746	574.656	532.820	536.549	564.309	568.530	573.414	6.554.007	16,32%
2013	694.537	654.292	591.349	560.838	555.538	532.091	636.862	577.871	575.914	631.132	611.147	621.685	7.243.256	10,52%
2014	732.036	680.018	614.707	567.859	582.218	547.117	661.481	628.568	612.137	655.136	636.660	659.908	7.577.845	4,62%
2015	774.210	715.274	635.055	595.965	605.013	571.062	727.104	659.488	639.472	700.944	714.437	694.618	7.338.024	6,00%
2016	832.727	791.249	695.115	645.627									2.964.718	-60,88%

NOTA: La variación del año 2016 c/r al año 2015 se realiza con los datos recabados hasta Diciembre en ambos periodos.

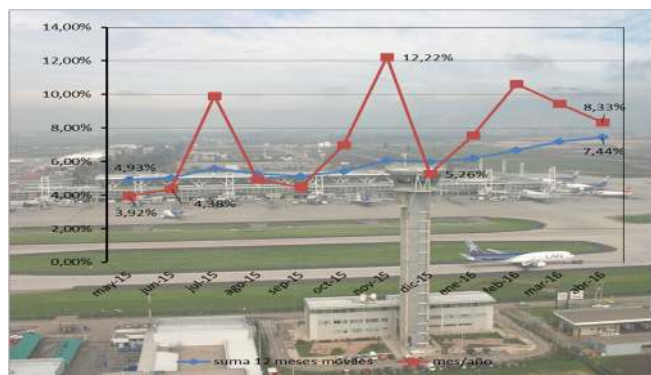


Gráfico 1: Tasa de Crecimiento 2016 v/s 2015  
Fuente : Dirección General de Aeronáutica Civil

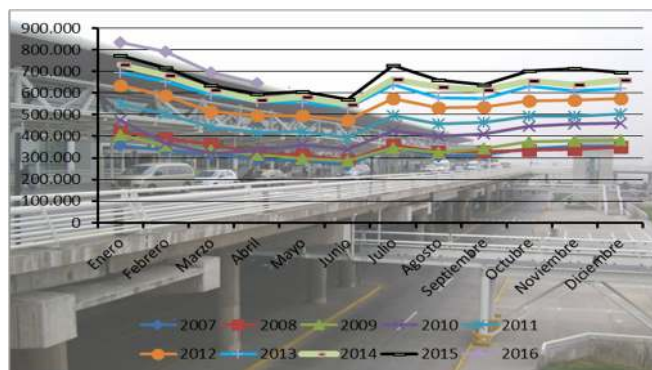


Gráfico 2: Pasajeros Embarcados de 2007 a 2016  
Fuente : Dirección General de Aeronáutica Civil

(Gráfico 1) Variación % Mes <sup>v</sup>s Mes Año Anterior

En Tabla y Gráfica, se presenta la variación porcentual de un mes en particular, respecto al mismo mes del año anterior, donde se visualiza una tendencia positiva entre años, siendo todos los incrementos mayores al 3,92%, presentándose los principales peak en Mayo de 2015, de 3,92%, en Noviembre de 12,22% manteniendo un valor promedio de 7,34% y terminando el periodo observado con 8,33% en Abril de 2016, 0,9 puntos porcentuales sobre el promedio

(Gráfico 1) Variación % Σ Año Móvil <sup>v</sup>s Σ Año Móvil Anterior

La variación de los 12 últimos meses, para el mes en análisis (04/2016), corresponde a la Σ del período (05/2015 – 04/2016), respecto a la Σ del período anterior (05/2014 – 04/2015), resultando una variación de 7,44 %. Existe una tendencia levemente creciente de la curva, que comienza en 4,93 % en 05/2015, para mantenerse suavemente con una pendiente positiva hasta el valor final de 7,44% en el último mes para el crecimiento de pasajeros respecto del año anterior, con un crecimiento de 2,51 puntos porcentuales en el año comparado.

3. INFORMACION DE INGRESOS

UF último día del mes	Mes	Ingresos PAX Embarcados			Ingresos Comerciales			Ingresos Totales UF		Variaciones		
		Total	(\$)	Total (UF)	Part. % Ingresos	Total	(\$)	Total (UF)	Part. % Ingresos	Total Año 2015 Ingresos percibidos por SCNP	Total Año 2016	Var. % mes/año
25.629,09	Ene	EN REVISIÓN	EN REVISIÓN	N/A	EN REVISIÓN	EN REVISIÓN	N/A	N/A	EN REVISIÓN	EN REVISIÓN	N/A	N/A
25.717,40	Feb	EN REVISIÓN	EN REVISIÓN	N/A	EN REVISIÓN	EN REVISIÓN	N/A	N/A	EN REVISIÓN	EN REVISIÓN	N/A	N/A
25.812,05	Mar	EN REVISIÓN	EN REVISIÓN	N/A	EN REVISIÓN	EN REVISIÓN	N/A	N/A	EN REVISIÓN	EN REVISIÓN	N/A	N/A
25.906,80	Abr	EN REVISIÓN	EN REVISIÓN	N/A	EN REVISIÓN	EN REVISIÓN	N/A	N/A	EN REVISIÓN	EN REVISIÓN	N/A	N/A
	May	0										
	Jun	0										
	Jul	0										
	Ago	0										
	Sep	0										
	Oct								EN REVISIÓN			
	Nov								EN REVISIÓN			
	Dic								EN REVISIÓN			
Acum. 2016		EN REVISIÓN	EN REVISIÓN	N/A	EN REVISIÓN	EN REVISIÓN	N/A		EN REVISIÓN	EN REVISIÓN	N/A	N/A

Vuelos domésticos		Vuelos internacionales		Período Vigencia
<= 270 Km	> 270 Km	<= 500 Km	> 500 Km	
\$ 2.817	\$ 7.134	\$ 7.134	US\$ 30	
\$ 2.848	\$ 7.212	\$ 7.212	US\$ 30	10 abril 2016 al 09 julio 2016

Observaciones:

En el mes de Octubre de 2015, se inicia el periodo de concesión de Sociedad Concesionaria Nuevo Pudahuel S.A, que reporta ingresos devengados en el mes en ejercicio.

La información de ingresos publicada corresponde a la entregada por la Sociedad Concesionaria Nuevo Pudahuel, la que no se publica por encontrarse en proceso de revisión.

No obstante se espera que la componente de ingresos asociada a Pasajeros Embarcados sea del orden del 60% del ingreso total de la Concesión, componente que no existía en la concesión anterior y que debería marcar una notable diferencia de ingresos al comparar un mes con el mismo del año anterior. Sin embargo, esta diferencia debe disminuir al comparar sólo los ingresos comerciales que genera actualmente el aeropuerto, con los generados en la concesión anterior.



## AEROPUERTO INTERNACIONAL ARTURO MERINO BENITEZ DE SANTIAGO

ABRIL 2016

## 4.-CALIDAD DE SERVICIO Reclamos

Mes	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16	Total
N° de Reclamos	126	253	162	136	-	-	-	-	-	-	-	-	677
SC-NP	126	253	162	136	-	-	-	-	-	-	-	-	677
Org. Públicos y Líneas Aéreas	32	24	10	22	-	-	-	-	-	-	-	-	88
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>277</b>	<b>172</b>	<b>158</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>765</b>
Gestionados antes de 30 días	158	277	172	158	-	-	-	-	-	-	-	-	765

## Servicios en Aeropuerto

N°	SERVICIOS AERONÁUTICOS	CUMPLIMIENTO			
1	Sistemas de Embarque/Desembarque	ENE 99,28%	FEB 99,65%	MAR 99,84%	
		ABR 99,75%	MAY 99,06%	JUN 98,20%	
2	Servicios de Plataforma	Disponibilidad 100% durante el semestre			
3	Servicio de Alimentos	Disponibilidad 100% durante el semestre			
4	Paneles teleindicadores para información de vuelos.	La entrega de este servicio no depende de SCL			
5	Cintas Transportadoras de equipaje	La entrega de este servicio no depende de SCL			
N°	SERVICIOS NO AERONÁUTICOS NO COMERCIALES	CUMPLIMIENTO			
1	Construcción Mantenimiento	ENE 98,79%	FEB 99,36%	MAR 98,36%	
		ABR 96,79%	MAY 99,64%	JUN 98,14%	
2	Higiene de Áreas Públicas	ENE 93,00%	FEB 100%	MAR 100%	
		ABR 100%	MAY 100%	JUN 100%	
		Nota 1+2	Nota 4+5	Nota 5	<b>Neta</b>
		3%	93%	25%	<b>90%</b>
3	Mantenimiento de prados	ENE 100%	FEB 100%	MAR 100%	
		ABR 100%	MAY 100%	JUN 100%	
		Cumplimiento 100%			
4	Eliminación de desperdicios	ENE 100%	FEB 100%	MAR 100%	
		ABR 100%	MAY 100%	JUN 100%	
		Cumplimiento 100%			
5	Señalización	Nota 1+2	Nota 4+5	Nota 5	<b>Neta</b>
		8%	85%	8%	<b>77%</b>
		Cumplimiento 100%			
6	Información de vuelos	ENE 0,00%	FEB 0,00%	MAR 0,01%	
		ABR 0,00%	MAY 0,01%	JUN 0,00%	
		Nota 1+2	Nota 4+5	Nota 5	<b>Neta</b>
		0%	92%	15%	<b>92%</b>
8	Programa de embajadores del aeropuerto	ENE 100%	FEB 100%	MAR 100%	
		ABR 100%	MAY 100%	JUN 100%	
		Cumplimiento 100%			
9	Señalización exterior	Cumplimiento 100%			
		Nota 1+2	Nota 4+5	Nota 5	<b>Neta</b>
		14%	53%	27%	<b>39%</b>
		Cumplimiento 100%			
11	Módulos para exhibiciones de arte	Nota 1+2	Nota 4+5	Nota 5	<b>Neta</b>
		64%	18%	18%	<b>-46%</b>
		Cumplimiento 100%			
12	Área de juegos para niños	Cumplimiento 100%			
13	Mejoras para discapacitados	Cumplimiento 100%			
14	Carrito tipo Golf para labores de vigilancia	ENE 100%	FEB 100%	MAR 100%	
		ABR 100%	MAY 100%	JUN 100%	
15	Tours en el aeropuerto para colegios e instituciones.	No se realizaron visitas durante el primer semestre			

N°	SERVICIOS NO AERONÁUTICOS NO COMERCIALES	CUMPLIMIENTO			
16	Planos de ubicación	Nota 1+2	Nota 4+5	Nota 5	<b>Neta</b>
		91%	0%	0%	<b>-91%</b>
N°	SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES OBLIGATORIOS	CUMPLIMIENTO			
1	Alimentación y bebidas	Nota 1+2	Nota 4+5	Nota 5	<b>Neta</b>
		5%	90%	5%	<b>85%</b>
		Cumplimiento 99%			
2	Áreas de Servicios de comunicación	Nota 1+2	Nota 4+5	Nota 5	<b>Neta</b>
		5%	82%	4%	<b>77%</b>
3	Instalaciones de estacionamientos	Nota 1+2	Nota 4+5	Nota 5	<b>Neta</b>
		4%	70%	13%	<b>66%</b>
4	Servicios de Transporte de Equipajes en el Terminal	Nota 1+2	Nota 4+5	Nota 5	<b>Neta</b>
		0%	100%	0%	<b>100%</b>
5	Mesones de Chequeo pasajeros	Nota 1+2	Nota 4+5	Nota 5	<b>Neta</b>
		0%	100%	0%	<b>100%</b>
6	Oficinas apoyo Counters	Variación Semestral 0%			
7	Tiendas Libres de Impuestos	Nota 1+2	Nota 4+5	Nota 5	<b>Neta</b>
		0%	81%	50%	<b>81%</b>
8	Servicios de administración para terminal de carga	Disponibilidad 100% durante el semestre			
9	Servicio de Transporte público y sus áreas de estacionamiento	Nota 1+2	Nota 4+5	Nota 5	<b>Neta</b>
		0%	100%	7%	<b>100%</b>
N°	SERVICIOS NO AERONÁUTICOS COMERCIALES FACULTATIVOS	CUMPLIMIENTO			
1	Área para tiendas	Nota 1+2	Nota 4+5	Nota 5	<b>Neta</b>
		0%	100%	0%	<b>100%</b>
2	Servicios Financieros	Nota 1+2	Nota 4+5	Nota 5	<b>Neta</b>
		10,0%	70,0%	0,0%	<b>60,0%</b>
3	Publicidad	Cumplimiento 100%			
4	Publicidad - Percepción Pasajeros	Nota 1+2	Nota 4+5	Nota 5	<b>Neta</b>
		4%	79%	53%	<b>75%</b>
5	Custodia, sellado y empaquetado del equipaje	Nota 1+2	Nota 4+5	Nota 5	<b>Neta</b>
		0%	100%	0%	<b>100%</b>
6	Servicio de pasajeros en primera clase y ejecutiva	Nota 1+2	Nota 4+5	Nota 5	<b>Neta</b>
		0%	100%	0%	<b>100%</b>
7	Estacionamiento para autos de arriendo	Nota 1+2	Nota 4+5	Nota 5	<b>Neta</b>
		18%	73%	27%	<b>55%</b>
8	Estacionamiento por períodos prolongados	Nota 1+2	Nota 4+5	Nota 5	<b>Neta</b>
		3%	60%	17%	<b>57%</b>
9	Oficinas en General	Variación 0% durante el semestre			
10	Hotel	Nota 1+2	Nota 4+5	Nota 5	<b>Neta</b>
		0%	100%	100%	<b>100%</b>
11	Sala cuna	Cumplimiento 100%			
12	Sala de Prensa	Disponibilidad 100% durante el semestre			
13	Stands de Productos Chilenos	Nota 1+2	Nota 4+5	Nota 5	<b>Neta</b>
		59%	28%	16%	<b>-31%</b>

## NOTA: Datos obtenidos semestralmente

Proveniente del Informe Semestral de Cumplimiento del Manual de Operaciones. Las mediciones son el resultado de la ejecución otros informes tales como, Cumplimiento del Plan Matriz, Encuesta de Satisfacción y Mystery Shopper, entre otros. El Benchmark de evaluación aplicado a la encuesta de Satisfacción y Mystery Shopper, considera evaluaciones entre 1 y 5. Para que un servicio tenga evaluación aceptable, el 80% de los encuestados resulta de la suma de los que evaluarán con notas 4 ó 5 y además, la diferencia entre las evaluaciones de excelencia (nota 5) y deficiente (evaluaciones