

**Aeropuerto Arturo Merino Benítez  
Desafíos para una mejor experiencia**



.....  
**NUEVO PUDAHUEL**

## ● ● ● ¿Quiénes somos?



45% de participación



40% de participación



15% de participación

Concesionario opera 65 aeropuertos en los 5 continents, incluyendo Charles de Gaulle, en París. Nuevo Pudahuel opera los terminales de pasajeros y carga así como toda la infraestructura en el lado tierra. La DGAC (Dirección General de Aviación Civil) opera el lado aire.

También está a cargo de la construcción y futura operación del nuevo terminal internacional 2020.

## ● ● ● Cambios históricos: Infraestructura



- 100.000 m2
- 18 puentes de embarque
- 3.730 estacionamientos
- 133 counters
- 50 quioscos autoatención
- 4.770 m2 de retail
- 1 espigon



• 300.000 m2

• 67

• 5.809

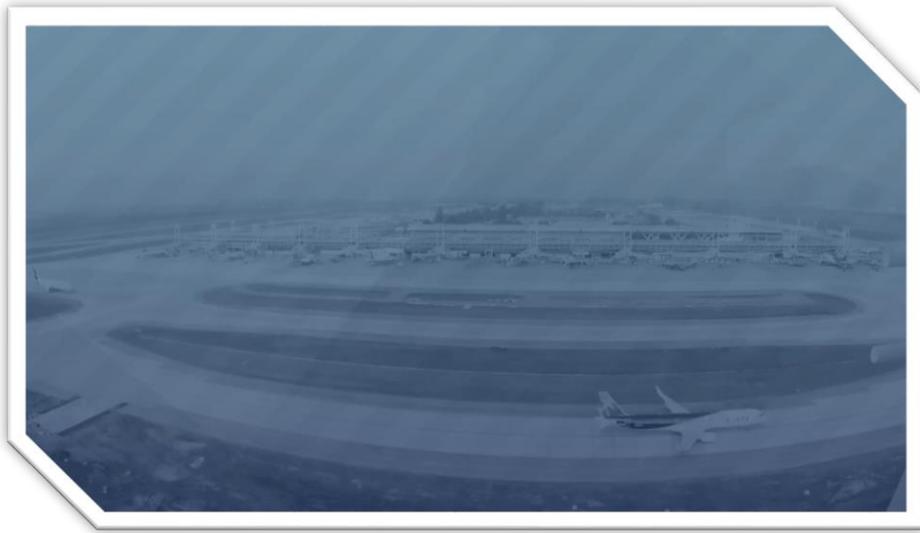
• 221

• 114

• 9.600 m2

• 6

## ● ● ● Cambios históricos: Servicio al Cliente



- Sistema centralizado de reclamos, comentarios, sugerencias y felicitaciones.
- Redes sociales y “chat” en vivo con respuestas inmediatas y seguimiento.
  - Nuevo sistema de objetos perdidos.
  - WiFi gratuito en todo el terminal, App móvil de AMB.
  - Sesiones de yoga y masajes expresos gratuitos.
- Biblioteca digital gratuita en alianza con Ministerio de las Culturas.
  - Servicio para pasajeros con movilidad reducida, sin costo.
    - Servicio de ayuda para maletas, sin costo.

## ● ● ● Esfuerzo Público-Privado: La APPIA

- APPIA (Alianza público – privada de la Industria Aérea) fue fundada en el año 2016

### • Miembros



### • Principales Objetivos

1. Detonar el tráfico aéreo en Chile y acelerar la apertura de nuevas rutas que beneficien el desarrollo económico y social del país.
2. Establecer una mejor coordinación entre la política turística y el transporte aéreo

### • Herramientas para lograr los principales objetivos

1. Desarrollo de inteligencia de mercado
2. Promoción turística a través de la Subsecretaría de Turismo en el país destino de una nueva ruta
3. Incentivos

# Desafíos: Procesos de Inmigración

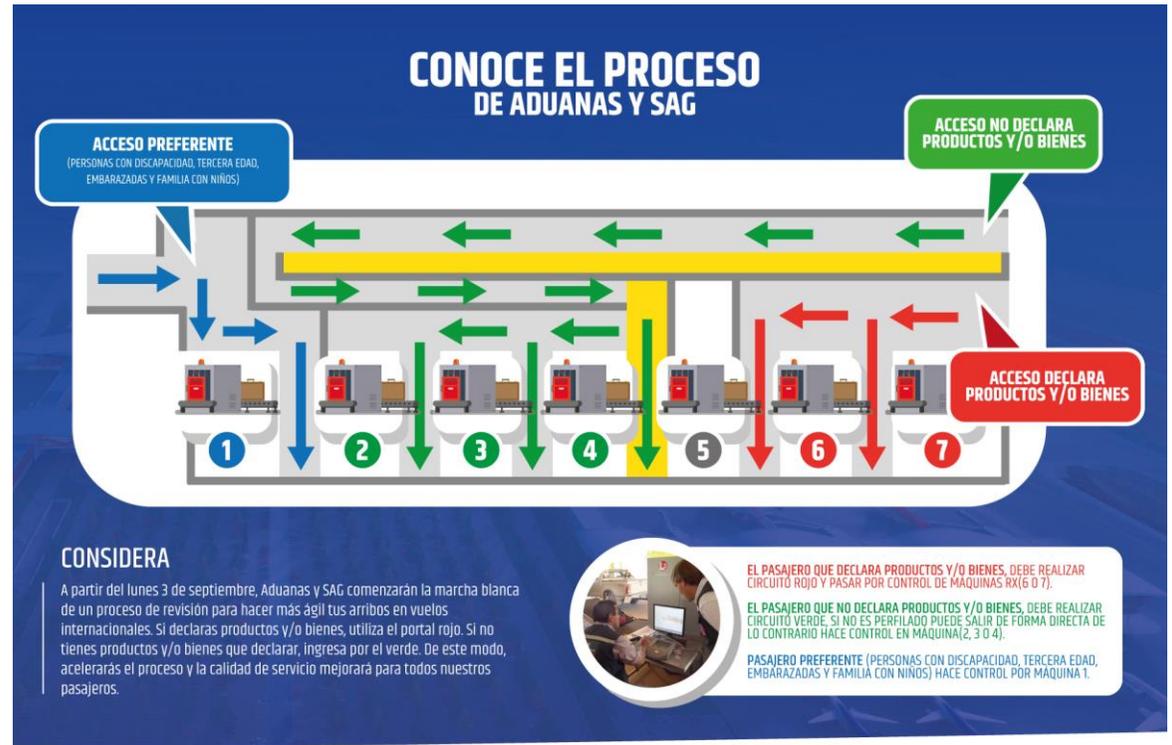
Apertura de máquinas de escáner de acuerdo a proyecciones de pasajeros



Compensar limitaciones actuales a la llegada internacional por nuevos procedimientos de Aduanas y SAG: perfilamiento.



Revisión SAG, 100%. Aduana, aleatorio.



# Desafíos: Transporte Ilegal

**Precaución:**  
Adquiera su transporte terrestre **SÓLO** en el siguiente hall.

**Please note:**  
Purchase your official ground transportation **EXCLUSIVELY** in the next hall.



Contratar transporte ilegal lo expone a estafas y riesgos a su seguridad física.  
Illegal transportation could expose you to scams or risks to your physical integrity.




Hoy

- Voceros dentro del terminal.
- Vehículos en viaducto tercer piso.
- Vehículos en estacionamiento.
- Arriendo de vehículos no formales.

Esfuerzo público-privado

- Carabineros.
- MTT.
- Intendencia.
- Ilustre Municipalidad de Pudahuel.
- Juez de Policía Local.

**TRANSPORTE TERRESTRE**  
GROUND TRANSPORTATION

Por su seguridad, por favor / For your safety, please:



-Informarse y comprar su ticket en módulos oficiales ubicados después del control SAG-ADISVA.  
-Ask for information and buy your tickets at the official counters located after customs.



-No contratar servicios ambulantes fuera de los módulos oficiales.  
-Do not accept solicitations away from official counters.

 <b>Taxi Básico</b> Precio de acuerdo al taxímetro Entrega boleto en módulo. Pago al conductor.	 <b>Transfer</b> Precio fijo Compartido Pago previo en módulo de venta.	 <b>Bus</b> Precio fijo Pago previo en módulo de venta Conexión con Metro de Santiago.	 <b>Alquiler de Vehículos</b> Hall Pública, Piso 1.
 <b>Taxi Turismo</b> Precio fijo Pago previo en módulo de venta.	 <b>Transfer</b> Fijet rate Shared Prepay at the counter.	 <b>Bus</b> Fijet rate Prepay at the counter Connects with Santiago Subway.	 <b>Rent a Car</b> Public Hall, 1st Floor.
<b>Regular Taxi</b> Fijet rate to pay the meter Request voucher at the counter Pay in the taxi.			
<b>Tourism Taxi</b> Fijet rate Prepay at the counter.			

**NUEVO PUDAHUEL**

- ● ● Transporte ilegal: Una nueva salida de arribos internacionales



## ● ● ● Transporte ilegal: Acciones para proteger a los pasajeros

Situación histórica de problemas asociados a la existencia de transporte ilegal en aeropuerto AMB, en que se opera por fuera del marco legal establecido para la operación del transporte público, expresado principalmente en la existencia de transporte pirata (transporte ilegal) y hacheros (voceadores).

Dentro de los problemas que origina la existencia de transporte ilegal en áreas públicas de aeropuerto AMB, se encuentran.

- Situaciones de acoso a pasajeros llegados al terminal.
- Cobros indebidos a usuarios.
- Organización ilícita en cuanto a principios y organización asociada a transporte ilícito
- Actos de violencia hacia operadores legales (transportistas legales, personal de NP y subcontratos) y hacia usuarios en general.
- Mal uso y daños de la infraestructura pública (congestión, daños a instalaciones y equipos de estacionamientos y vía controlada).

## ● ● ● Transporte ilegal: Acciones para proteger a los pasajeros

Para enfrentar esta situación, desde año 2016 se está desarrollando un trabajo conjunto a través de una mesa de trabajo que involucra diversos actores relacionados con el combate del transporte ilegal en AMB, incluyendo a Carabineros, MTT, MOP, NP y subcontratos, entre otros.

A partir de dichas reuniones, se ha propuesto un plan de acción que incluye tres líneas de acción continua.

1. Mantener coordinación entre los actores relacionados con el control y fiscalización del transporte irregular/ilegal en AMB.
2. Mantener acciones para facilitar el control y fiscalización del transporte ilegal en AMB.
3. Desarrollar nueva normativa para frenar el transporte ilegal en AMB.



[nuevopudahuel.cl](http://nuevopudahuel.cl)

Av. Armando Cortínez Norte, Pudahuel, Santiago, Chile

Follow Us



## ● ● ● Desafíos: En proceso de trabajo en conjunto con las autoridades

### Sistema BHS

(Baggage Handling System)

- Nuevo proyecto realizado en 2014, 1 año antes de concesión.
  - Limitaciones operativas.
- Transferencia del sistema a NP a finales del 2016.
  - Trabajo en conjunto a DGAC y MOP

### Posiciones Remotas

(Buses de acercamiento)

- 22 posiciones de contacto tan pronto como en primer semestre 2019.
- Disminución continua de uso de posiciones remotas con los nuevos espigones.
  - Proyecto contempla triplicar puntos de contacto.
    - 22 buses operando de acuerdo a la programación de vuelos programados por DGAC. Aerolíneas deben cumplir horarios y respetar limitación de vuelos por hora antes de la entrega del nuevo terminal.

## ● ● ● Desafíos: Estacionamientos

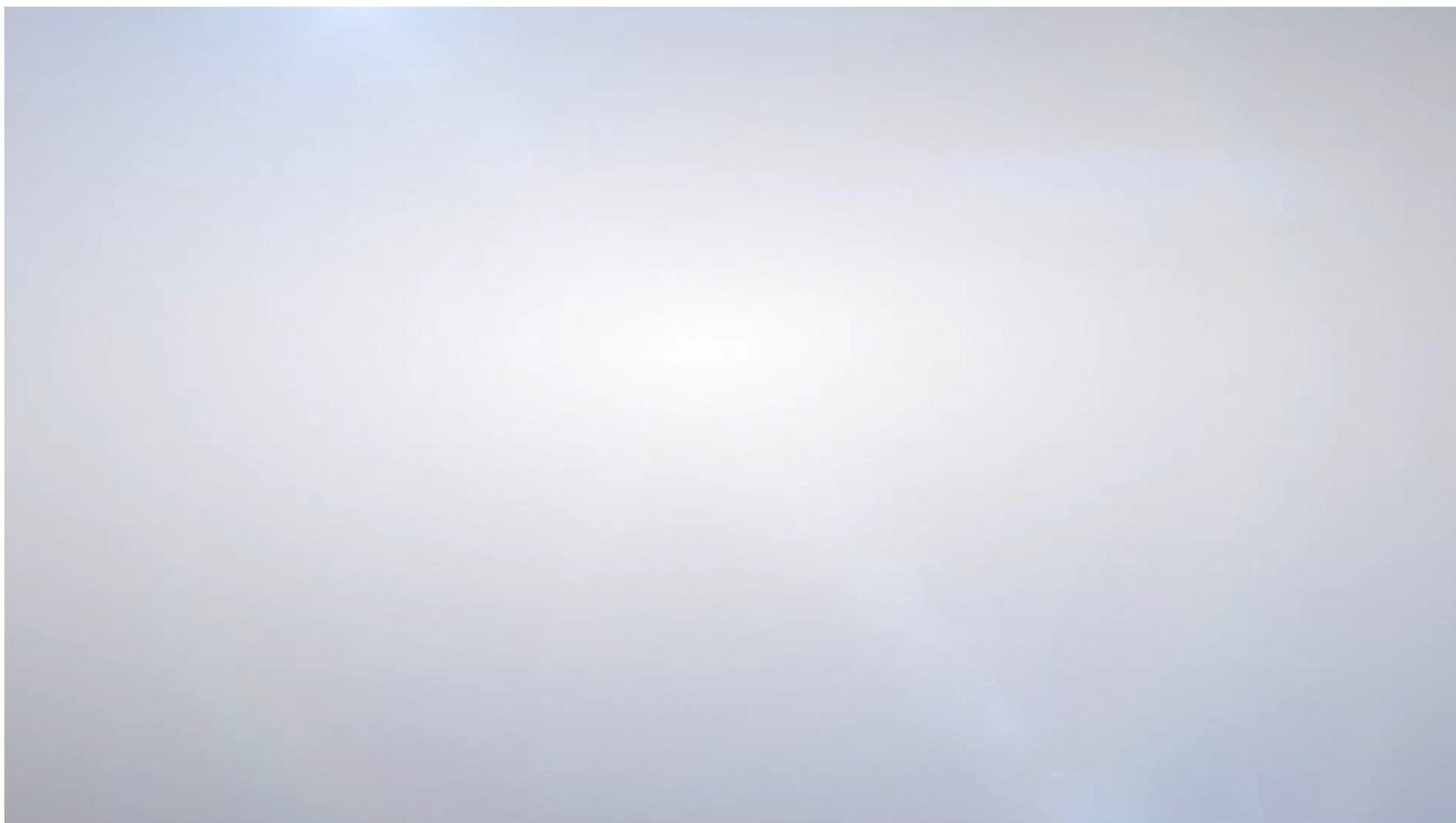
# Estacionamientos

- 3.730 espacios para vehículos en 2015.
- Diseño original prevé 5.809 cuando las obras estén terminadas.
- 3 nuevo estacionamientos de bajo costo: Patagua, Pehuén y Maitén.
- Cierre de 50% de Expreso y Techado por construcción de primer edificio de estacionamientos oriente (3 niveles)
- Segundo semestre 2019, inauguración edificio de estacionamientos poniente, recuperando disponibilidad en sitio.
  - Número de estacionamientos nunca se reduce: se mantiene o crece.
  - Usuarios prefieren esperar apertura de Expreso y Techado, creando congestión local

- ● ● Transporte Ilegal: Resumen de un caso (Anexo 1)



- ● ● **BHS: La ruta de la maleta (Anexo 2)**



- ● ● Estacionamientos: Nuevos aparcaderos y locaciones (Anexo 3)

