

Santiago, 17 de junio de 2026

**Señor**  
**Roberto Fuentes Innocenti**  
**Secretario de la Comisión de Obras Públicas, Transportes y Telecomunicaciones**  
**Cámara de Diputados de Chile**  
**Presente**

**Ref.: CCOMS 001-2025**

**Objeto: Respuesta a oficio N°596 del Secretario de la Comisión de la Cámara de Diputados.**

Señor Roberto Fuentes Innocenti,

La Sociedad Concesionaria Nuevo Pudahuel (SCNP) decidió ajustar su servicio de asistencia a los pasajeros con movilidad reducida al estricto cumplimiento de sus obligaciones contractuales, tal como lo definen las Bases de Licitación (BALIs): "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 (...)". El mismo sentido recoge el Decreto Supremo 369 del Ministerio de Defensa, que en su Artículo 9 define los ámbitos de responsabilidad de las aerolíneas en el traslado de los/as pasajeros/as asistidos desde la puerta de embarque hasta la aeronave: "la empresa aérea deberá proporcionar facilidades de embarque y desembarque adecuados para las personas con discapacidad o con movilidad reducida y sus acompañantes, utilizando en forma preferencial elevadores mecánicos, rampas, sillas orugas u otros dispositivos adecuados que conserven la autonomía de la persona y que se encuentren disponibles en el aeródromo o terminal de transporte aéreo".

Los ajustes que la Sociedad Concesionaria ha introducido al servicio tendrán como propósito brindar una atención personalizada a nuestros/as usuarios/as y pasajeros/as, lo que se reflejará en diversos aspectos, desde zonas de espera más cómodas, sistemas tecnológicos de reserva y seguimiento de los servicios y el aumento en las exigencias de capacitación del personal involucrado en la asistencia. Para llevar a cabo estos cambios, Nuevo Pudahuel ha recogido los requerimientos expresados por los/as usuarios/as, además del valioso aporte entregado por entidades públicas, como Senadis y Senama, y privadas, como la Fundación Teletón.

Ante ello, para la prestación del servicio, el Concesionario considera los siguientes procesos:

- **Llegada y Salida del Aeropuerto:** Entre las áreas de acceso al aeropuerto (Estacionamientos Públicos, Zona de Parada de Buses del sistema RED la Estación de Buses, entre otros) y el Punto de Encuentro.

- **Embarque/Desembarque:** Entre el Punto de Encuentro y la Puerta de Embarque.
- **Conexiones:** Incluye, según corresponda, procedimientos de embarque, desembarque, y traslados por y entre los Edificios de Terminales de Pasajeros.

La propuesta actual tiene como foco optimizar la experiencia del pasajero, a través de una mayor accesibilidad, inclusión y eficiencia operacional. Esto traerá consigo diversas mejoras como la profesionalización y elevación del estándar de atención y trato de los equipos a los/as pasajeros/as usuarios/as, a través de capacitaciones, y la incorporación de tecnologías que permitirán contar con canales de comunicación más eficiente con la empresa prestadora.

En el nuevo modelo, adicionalmente a lo definido en el contrato de concesión, Nuevo Pudahuel reforzará un plan de fiscalización del servicio para asegurarse del buen estado de los equipos y de los recambios y mejoras preventivas que se requieran.

Tal como ya se mencionó, la Sociedad Concesionaria está rediseñando el servicio en total cumplimiento de sus obligaciones contractuales, las cuales establecen que su ámbito de responsabilidad en el traslado de pasajeros/as asistidos concluye en la puerta de embarque o desembarque. Un servicio continuo hacia y desde el avión debería integrar a las aerolíneas, desde su responsabilidad legal y financiera, dentro de un esquema de servicio ampliado a acordar con el Ministerio de Obras Públicas.

Se prevé que el nuevo servicio, con todas las modificaciones indicadas, comience a operar en noviembre próximo para brindar a nuestros/as pasajeros/as que requieran asistencia de movilidad un mejor estándar y experiencia, que, en un marco de inclusión y accesibilidad, les permita ser usuarios/as del Aeropuerto de Santiago, sin distinción, respecto a las personas que no requieren ser asistidas.

Sin otro particular, le saluda cordialmente,



**Nicolas Claude**  
**Gerente General**  
**Sociedad Concesionaria Nuevo Pudahuel S.A.**



VALPARAISO, 20 de mayo de 2025  
OFICIO 596

La **COMISIÓN DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES**, acordó solicitar a UD., 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 UD., por orden del señor presidente de la Comisión, **H. DIPUTADO DON FELIPE CAMAÑO CÁRDENAS**.

Dios guarde a UD.,

**ROBERTO FUENTES INNOCENTI**  
Secretario de la Comisión.

**AL SEÑOR GERENTE GENERAL, CONCESIONARIA PUDAHUEL, NICOLAS CLAUDE.**

[nicolasclau@hotmai.fr](mailto:nicolasclau@hotmai.fr)  
[nicolasclau@aig.aero.cl](mailto:nicolasclau@aig.aero.cl)  
[nicolasclau@nuevopudahuel.cl](mailto:nicolasclau@nuevopudahuel.cl)  
[Manuel.valencia@nuevopudahuel.cl](mailto:Manuel.valencia@nuevopudahuel.cl)



Firmado electrónicamente  
<https://extranet.camara.cl/verificardoc>  
Código de verificación: EF818BF575B401F1

Firmado por Roberto Mario Fuentes Innocenti  
Fecha 20/05/2025 14:20:09 CLT